

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

PROACTIVA ORIENTE S.A ESP

ANÁLISIS AÑO 2016-2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de aseo en la ciudad de Cúcuta, realizado por la empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. ESP, e incorpora el análisis de los años 2016 y segundo semestre de 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada durante el mes de noviembre de 2017 por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y la información reportada al SUI.

1.1. Datos Generales del Prestador

La Sociedad Anónima PROACTIVA ORIENTE S.A E.S.P se constituyó el 11 de septiembre de 2000, iniciando la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Cúcuta el 01 de noviembre de 2000 y se encuentra identificado con el NIT 807.005.005-4.

Tabla 1. Aspectos generales del prestador.

ID	2895
TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima
RAZÓN SOCIAL	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.
SIGLA	NA
ÁREAS DE PRESTACIÓN	CUCUTA
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo
ACTIVIDADES	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables
FECHA DE CONSTITUCIÓN	11/09/2000
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	PEDRO ARNULFO GARCIA TIBADUIZA

Fuente: RUPS con imprimible 2017202895359821 aprobado el 19/05/2017

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 (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 2. Periodicidad de Actualización.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

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

Fuente: RUPS

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

Tabla 3. Reporte RUPS

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. 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 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

Fuente: RUPS

De acuerdo con lo anterior, la actualización para la empresa debe ser realizada en el *“tercer mes del año, antes del 30 de marzo”*.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS, se evidencia que para el año 2017, el prestador realizó la actualización pertinente, para los años 2015 y 2016 incumplió el plazo dispuesto en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015.

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

Imagen 1. Estado RUPS desde 2015 a 2017.

Búsqueda específica						
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO				
# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	359823	2895 PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	2017112895359823	27/11/2017 17:42:04
2	359821	2895 PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201732895359821	30/03/2017 09:56:48
3	343889	2895 PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201642895343889	28/04/2016 07:31:55
4	327199	2895 PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201542895327199	21/04/2015 17:42:58

Fuente: RUPS noviembre 2017

Así las cosas, para los años 2015 y 2016 la empresa de acuerdo con lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015,

no cumplió las fechas establecidas, pues realizó las solicitudes de actualización en el después del 30 de marzo.

1.3. Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

De acuerdo con la última actualización realizada en RUPS, el CCU tiene concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 2. Concepto de Legalidad CCU.

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO	001	08/11/2000	18/12/2014	Si	20152110028061	23/06/2015

Fuente: RUPS

De acuerdo con la información cargada al SUI, el CCU elaborado bajo la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 376 de 2006 cuenta con concepto de legalidad emitido por la CRA.

A raíz de la expedición de la Resolución CRA 778 de 2016 *“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”*, la empresa solicitó concepto de legalidad de este nuevo CCU a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA, una vez analizado el documento, la CRA respondió mediante el radicado No. 20172110047001 del 29 de agosto de 2017, realizando observaciones sobre el CCU remitido por el prestador.

Así las cosas, se requiere que el prestador remita la respuesta dada a la CRA. Frente a las observaciones hechas.

2. ASPECTOS FINANCIEROS- ADMINISTRATIVOS

2.1. ASPECTOS FINANCIEROS

Proactiva Oriente S.A. ESP como prestador del servicio de aseo en sus componentes de recolección, transporte, barrido de calles y limpieza, no cuenta con información financiera de las vigencias 2015 y 2016 reportada en el sistema único de información-SUI, por lo cual la información financiera para su respectivo análisis fue obtenida en visita técnica realizada al prestador en el mes de noviembre de 2017.

Referente a la información financiera con radicado No.20175290933472 del 03/11/2017, el prestador dio respuesta a lo solicitado en el oficio radicado No. 20174311500261 del 24/11/2017, informando sobre el grupo en el que se clasifico, cargue de información al SUI del proceso de transición y preparación obligatoria, aprobación de estados financieros, proceso de recaudo del servicio, obtención de recursos y pagos a terceros.

De acuerdo con la información de las bases de preparación de los estados financieros, el prestador se clasifica en el Grupo No 1 y aplica normas NIF establecidas en el Decreto 2784 de 2012 y 3023 de 2013.

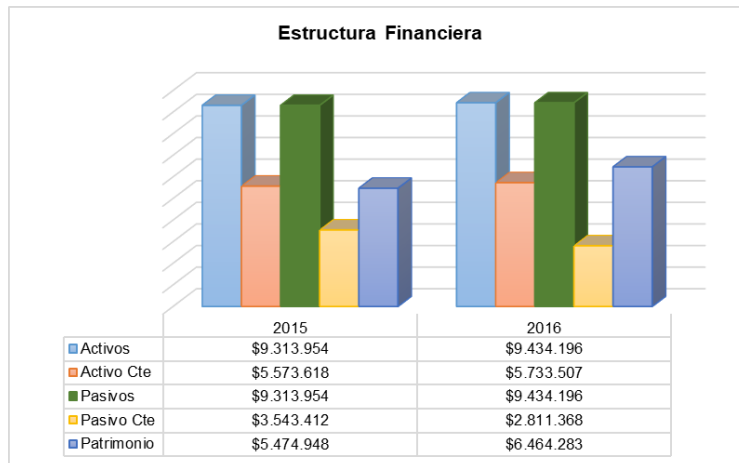
Los estados financieros se encuentran firmados por el representante legal, contador y revisor fiscal.

Tabla 4. Estados Financieros años 2015 y 2016

a Diciembre de	2015		2016		En miles pesos	
		%		%	Variación	% Var.
Efectivo y Equivalentes	127.975	1,37%	451.959	4,79%	323.984	253,16%
Activos por impuestos corrientes	1.196.438	12,85%	606.511	6,43%	- 589.927	-49,31%
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar	3.848.587	41,32%	4.280.652	45,37%	432.065	11,23%
Inventario	320.251	3,44%	335.395	3,56%	15.144	4,73%
Otros activos corrientes	80.367	0,86%	58.990	0,63%	- 21.377	-26,60%
Total Activo Corriente	5.573.618	59,84%	5.733.507	60,77%	159.889	2,87%
Activos financieros-Inversiones	10.603	0,11%	10.603	0,11%		0,00%
Propiedades, Planta y Equipo	2.095.262	22,50%	1.878.373	19,91%	- 216.889	-10,35%
Activos intangibles	720.378	7,73%	895.160	9,49%	174.782	24,26%
Otros Activos no Corrientes	914.093	9,81%	916.553	9,72%	2.460	0,27%
Total Activo no Corriente	3.740.336	40,16%	3.700.689	39,23%	- 39.647	-1,06%
Total del Activo	9.313.954	100,00%	9.434.196	100,00%	120.242	1,29%
Obligaciones financieras	137.049	1,47%	138.032	1,46%	983	0,72%
Cuentas por pagar comerciales	1.830.216	19,65%	1.869.565	19,82%	39.349	2,15%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociados	1.052.463	11,30%	186.901	1,98%	- 865.562	-82,24%
Pasivo por Impuestos corrientes	100.166	1,08%	171.930	1,82%	71.764	71,65%
Beneficios a los empleados	423.518	4,55%	444.940	4,72%	21.422	5,06%
Total Pasivo Corriente	3.543.412	38,04%	2.811.368	29,80%	- 732.044	-20,66%
Obligaciones financieras	295.594	3,17%	158.545	1,68%	- 137.049	-46,36%
Total Pasivo no Corriente	295.594	3,17%	158.545	1,68%	- 137.049	-46,36%
Total del Pasivo	3.839.006	41,22%	2.969.913	31,48%	- 869.093	-22,64%
Capital Emitido	2.410.000	25,88%	2.410.000	25,55%	-	0,00%
Reserva legal	1.436.024	15,42%	1.436.024	15,22%	-	0,00%
Resultados acumulados	1.628.924	17,49%	2.618.259	27,75%	989.335	60,74%
Total Patrimonio	5.474.948	58,78%	6.464.283	68,52%	989.335	18,07%
Total Pasivo y Patrimonio	9.313.954	100,00%	9.434.196	100,00%	120.242	1,29%

Los estados financieros de la vigencia 2016 fueron aprobados en asamblea ordinaria de accionistas realizada el 21 de marzo de 2017, acta No.20, donde también se encuentra el informe del revisor fiscal sin salvedades en el cual concluye que la situación financiera del prestador es razonable.

Grafico 1. Estructura Financiera años 2015 y 2016



La estructura financiera del prestador de los dos últimos años (2015, 2016) es similar en sus activos con un incremento del 1,29%, los pasivos disminuyeron un 20,66% y el patrimonio se incrementó en un 18,07% con apoyo de la utilidad del año 2016.

Activos

El efectivo y sus equivalentes son el dinero en caja y cuentas corrientes bancarias y las inversiones de gran liquidez, registradas a costo histórico, según sus políticas.

El incremento de su efectivo y equivalentes fue de 253,16% correspondiente a depósitos en corporaciones de ahorro y vivienda que pasaron de \$12,5 millones en el año 2015 a \$378,9 en el 2016.

Las cuentas bancarias y el uso que se le da a cada una de ellas se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 5. Cuentas Bancarias año 2016

Banco	Numero de Cuenta	Tipo	Saldo	Uso
BBVA COLOMBIA SA	001303060200563743	AHORROS	399.149.780,81	PAGOS-RECAUDO
BBVA COLOMBIA SA	001303060100003914	CORRIENTE	701.399,09	PAGOS
FIDUCIARIA DAVIVIENDA S.A.	0607066800012237	FIDUCIARIA	10.597.258,05	TRASLADOS
BANCO DAVIVIENDA SA	0662-6999-9083	CORRIENTE	60.895.187,78	PAGOS-RECAUDO

Fuente: Listado de cuentas bancarias al cierre del año 2016, Proactiva Oriente.

Se cuenta con las conciliaciones bancarias debidamente elaboradas en las que se tienen partidas conciliatorias identificadas, la cuenta de la fiducia no presenta partidas conciliatorias.

Los activos por impuestos corrientes son el saldo a favor del impuesto de renta y complementarios y el CREE, ambos saldos a favor disminuyeron en el año 2016 en un 49,31%, equivalente a \$589,9 millones. Para el año 2016 estos saldos a favor de impuestos son el 6,43% de los activos.

Las cuentas comerciales por cobrar son las más representativas en el estado de situación financiera, siendo un 45,37% de los activos del año 2016 y el 41,32% en el año 2015. Estas cuentas incluyen deudores del servicio de aseo, avances y anticipos

entregados, otros deudores, cuentas por cobrar a vinculados económicos, deudas de difícil cobro y provisión para deudores.

La variación de la cuenta de deudores por el servicio de aseo es la de mayor impacto positivo en la porción corriente del estado de situación financiera, al igual que las deudas que ha pasado a ser de difícil cobro y su provisión, tratamiento contable que no está contemplado en las normas de información financiera (NIF), en consecuencia no se encuentra el registro del deterioro de estos activos financieros.

No cuenta con el detalle de la cartera del servicio de aseo, de las notas a los estados financieros se puede establecer que la variación de la cartera es del 45%, con un incremento de \$780,6 millones de pesos, este incremento similar al incremento de lo que se registra como deudas de difícil cobro y provisión de deudores.

Tabla 6. Detalle deudores año 2016

Concepto	2015	2016	Variación \$	%
Servicio de Aseo	1.729.411	2.510.091	780.680	45%
Deudas de difícil cobro	3.375.929	4.005.430	629.501	19%
Provisión para deudores	3.375.929	4.005.430	629.501	19%

Fuente: Notas a los estados financieros

Lo anterior, indica que el incremento en los deudores de aseo es proporcional a la provisión de los deudores, es decir, que lo que incrementa la cartera es lo mismo que se deteriora.

La política de provisión de deudores no refleja el concepto de lo dispuesto en la NIC 37, el cual no tiene alcance para activos financieros como instrumentos financieros, dentro de los cuales se encuentran los deudores.

Los inventarios son repuestos, insumos y demás que son adquiridos por el prestador y utilizados para las actividades de operación, estos representan el 3,56% de los activos del año 2016, su variación es de \$15 millones con respecto al año 2015.

Algunas inversiones se encuentran en el activo, según las notas a los estados financieros son "*patrimoniales*" por valor de \$10.6 millones, pero no se revela su tratamiento de acuerdo con las normas de instrumentos financieros, no hay variación de un año a otro y no son representativas dentro del activo, pero se requiere que el prestador detalle e informe sobre este instrumento.

La propiedad, planta y equipo del prestador para el año 2016 representa el 19,91% de los activos, con respecto al año 2015 que era el 22,50%, presentando una disminución de \$216,8 millones de pesos, equivalente a un 10,35%.

Tabla 7. Detalle Propiedad, Planta y Equipo años 2015 y 2016

Propiedad, planta y Equipo	2015	2016	Variación \$	%
Maquinaria y Equipo	244.915	633.910	388.995	158,83%
Muebles , Enseres y E quipo de Oficina	185.819	184.871	- 948	-0,51%
Equipo de Comunicación y Cómputo	428.170	454.769	26.599	6,21%
Equipo de Transporte, Tracción y Elevación	6.399.671	6.093.849	- 305.822	-4,78%
Total Depreciables	7.258.575	7.367.399	108.824	1,50%
Depreciación Acumulada	5.163.313	5.489.026	325.713	6,31%
Total Propiedad, planta y Equipo	2.095.262	1.878.373	- 216.889	-10,35%

Fuente: Notas a los estados financieros

La maquinaria y equipo presenta una disminución de \$388,9 millones, siendo la cuenta que presenta una mayor disminución, se desconoce el efecto negativo puesto que en las revelaciones no se cumple con los requerimientos de las revelaciones de la NIC 16.

La depreciación de la propiedad planta y equipo muestran que en su mayoría están depreciados, situación que genera alerta puesto que las entidades del Grupo 1, debieron iniciar la depreciación de sus activos en el momento de la aplicación del marco normativo internacional, el cual inicio en el año 2014, no se revela a que porcentaje se están depreciando, ni la vida útil.

Los otros intangibles no corrientes del estado de situación financiera corresponden a licencias de las cuales no se revela más detalles, incumpliendo con la información a revelar de la NIC 38.

Las licencias son el 9,49% de los activos del prestador en el año 2016, una vez descontada la amortización por la vida útil, en el año 2015 eran el 7,73%, la variación entre los dos años es de \$174,7 millones de pesos, corresponde a la inversión realizada en el aplicativo open para un nuevo sistema comercial del prestador, se observa que las inversiones no se contabilizan como intangibles, si no cumplen la disposición de la NIC 38.

Finalmente, en los otros activos no corrientes del prestador que son el 9,72% del total de los activos en el año 2016 y el 9,81% en el 2015, se presenta una variación poco significativa de \$2,4 millones, esto corresponde al impuesto diferido y las obras en propiedad ajena.

El impuesto diferido según las notas en los estados financieros se presenta principalmente por la provisión de las cuentas por cobrar, se enfatiza que las provisiones de las cuentas por cobrar no se establecen en las normas internacionales, para el efecto se debe tener en cuenta el deterioro de los instrumentos financieros.

Pasivos

Las obligaciones financieras del prestador corresponden a créditos con la banca comercial, en total son \$295,5 millones al finalizar el año 2016, a corto plazo \$138 millones y a largo plazo \$158 millones. No se revela las condiciones de estos créditos como su plazo, tasas y condiciones, no se cumple con las revelaciones de las NIF.

Las obligaciones financieras en total son el 3,14% del pasivo y patrimonio del prestador, no se identifica que se hayan contraído nuevos préstamos, por su variación

se entiende que son créditos que se tenían antes del año 2016, se carece de revelación.

Dentro de los pasivos las cuentas por pagar comerciales son el 19,82%, con un incremento de \$39 millones entre el año 2015 y 2016. Estas obligaciones según las notas están constituidas en adquisición de bienes y servicios, acreedores, retenciones en la fuente, retenciones de impuestos, contribuciones e impuestos por pagar.

De las anteriores, la obligación más representativa son las adquiridas con acreedores, para finalizar el año 2016 era de \$1,466 millones de pesos, no se revela los terceros, cuantía y antigüedad.

Las obligaciones con partes relacionadas son préstamos con empresas del grupo por \$68 millones y dividendos por \$118,8 millones, a 31 de diciembre de 2016, con respecto al año 2015 estas deudas con partes relacionadas disminuyeron por pago de dividendos que a 31 de diciembre de 2015 eran de \$985,5 millones.

En las notas se menciona que se encuentra pendiente el pago de la asistencia técnica a Proactiva Medio Ambiente.

Los impuestos que adeuda el prestador con autoridades fiscales son de \$171,9 millones de pesos, por industria y comercio son \$135,1 millones y CREE por \$36,8 millones

Los beneficios a empleados adeudados corresponden a cesantías e intereses, vacaciones y prima de servicios. En las notas se menciona que se han registrado las provisiones laborales correspondientes, se desconoce la política de provisiones adoptada para provisiones de beneficios a empleados porque las NIF no las contempla.

Patrimonio

El capital del prestador está representado en 24.100 acciones de valor nominal \$100.000 cada una. El capital suscrito y pagado es de \$2.410.000.000, que corresponde a la totalidad de las acciones.

Los dos componentes adicionales al capital del prestador son el valor de la reserva legal calculada sobre el 10% de las utilidades del ejercicio y las utilidades acumuladas pendientes de distribuir.

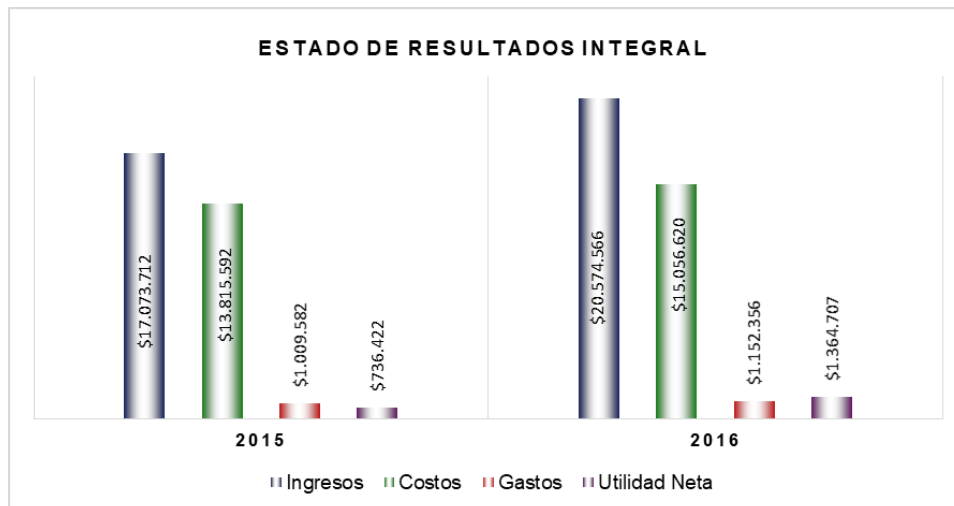
Estado de resultado integral

Tabla 8. Estado de resultado integral años 2015 y 2016

	En miles pesos						
a Diciembre de	2.015	%	2.016	%	Variación	% Var.	
Ingresos por Actividades Ordinarias	17.073.712	100,00%	20.574.566	100,00%	3.500.854	20,50%	
(-) Costo de ventas	13.815.592	80,92%	15.056.620	73,18%	1.241.028	0,00%	
Ganancia Bruta	3.258.120	19,08%	5.517.946	26,82%	2.259.826	69,36%	
(-) Gastos Generales de Administración	1.009.582	5,91%	1.152.356	5,60%	142.774	14,14%	
(-) Provisiones Amortizaciones y Depreciaciones	932.041	5,46%	1.225.625	5,96%	293.584	31,50%	
Otros ingresos	610.368	3,57%	415.369	2,02%	-194.999	-31,95%	
(-) Egresos no Operacionales	52.156	0,31%	32.098	0,16%	-20.058	-38,46%	
Resultados de Actividades de Operación	1.874.709	10,98%	3.523.236	17,12%	1.648.527	87,94%	
Ingresos Financieros	112.642	0,66%	90.668	0,44%	-21.974	-19,51%	
(-) Costo financiero	31.382	0,18%	40.316	0,20%	8.934	28,47%	
Costo Financiero Neto	81.260	0,48%	50.352	0,24%	-30.908	-38,04%	
Ganancia por Actividades de Operación	1.955.969	11,46%	3.573.588	17,37%	1.617.619	82,70%	
(-) Impuesto de Renta y Complementarios	736.422	4,31%	1.364.707	6,63%	628.285	85,32%	
Resultado del Ejercicio	1.219.547	7,14%	2.208.881	10,74%	989.334	81,12%	

Según lo señalado por el prestador, este fue elaborado por el método función de los gastos o costo de ventas, se presenta las partidas que conforman el resultado de la entidad de acuerdo con su naturaleza, y no los redistribuirá atendiendo las diferentes funciones que se desarrollan en la entidad (no se clasifican como gastos administrativos, de ventas o costos de ventas). Se puede entender su comportamiento en las vigencias 2015 y 2016 en la siguiente grafica de los elementos básicos del estado.

Gráfico 2. Estado de resultados integral años 2015 y 2016



Los ingresos ordinarios del prestador provienen de las actividades de recolección domiciliaria, barrido y limpieza, disposición final, otros y administración de proyectos, como se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 9. Detalle de los ingresos ordinarios años 2015 y 2016

Concepto de Ingresos	2015	%	2016	%	Variación	% Variac.
Recolección Domiciliaria	8.272.157	48,45%	9.079.129	44,13%	806.972	9,76%
Barrido y limpieza	4.200.875	24,60%	5.753.699	27,97%	1.552.824	36,96%
Disposición Final	2.946.009	17,25%	3.450.069	16,77%	504.060	17,11%
Otros	1.637.881	9,59%	2.256.833	10,97%	618.952	37,79%
Administración de proyectos	16.790	0,10%	34.836	0,17%	18.046	107,48%
Total Ingresos Ordinarios	17.073.712	100,00%	20.574.566	100,00%	3.500.854	20,50%

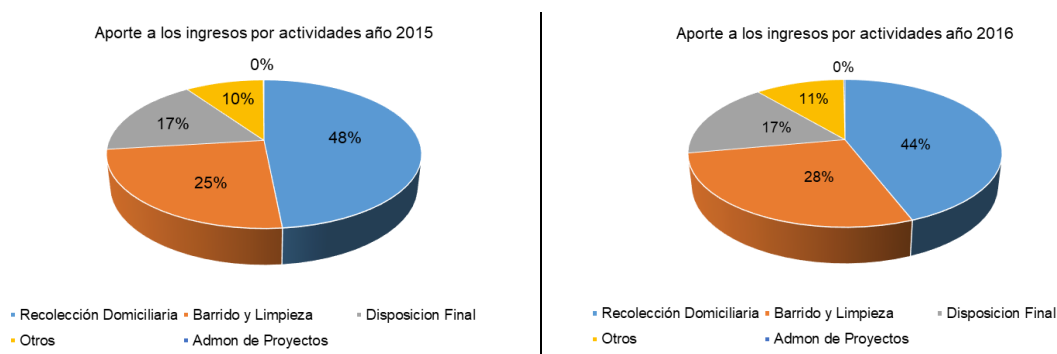
Fuente: Notas a los estados financieros

Estos presentan un incremento del 20,50% en el año 2016 frente al año 2015, equivalente a \$3,500 millones más, las notas explican el incremento como consecuencia de la aplicación de la resolución CRA 720, nueva metodología tarifaria, esta incrementa las tarifas de barrido por la cantidad de Km que se están realizando.

Según el análisis técnico el prestador no presta el servicio de disposición final por lo cual debe manifestarse frente a este concepto de ingreso.

La actividad de mayor aporte a los ingresos es la recolección domiciliaria con un 44,12% de los ingresos en el 2016 y 48,44% en el 2015, le sigue el barrido y limpieza con un 27,96% en el 2016 y 17,25% el 2015, esta actividad tiene un incremento de \$1.552,8 millones de pesos, debido al incremento de las tarifas mencionado en las notas a los estados financieros.

Grafico 3. Detalle de los ingresos años 2015 y 2016



El grafico muestra el aporte de cada una de las actividades a los ingresos en porcentaje, siendo relevante la recolección domiciliaria y el barrido y limpieza.

Los costos de producción y venta son el 73,18% de los ingresos en el año 2016, dejando un margen operacional bruto de 26,82%. En el año 2015 los costos fueron el 80,92% y dejaron un margen operacional bruto de 19,08%, siendo más austeros en los costos en el año 2016.

Los costos se incrementaron en \$1.241 millones, indican un crecimiento del 8,98% entre el año 2015 y 2016, la ganancia bruta del prestador presenta un incremento del 69,36% en el año 2016, lo que indica \$2.259 millones más de utilidad que en el año 2015

Las cuentas de mayor valor en los costos son los servicios de personal, costos de operación y mantenimiento y las órdenes y contratos por otros servicios.

Las notas mencionan que el incremento de los costos contemplan un aumento en la mano de obra con relación al cumplimiento con la cuota de aprendices del SENA, las ordenes y contratos incluyen el costo de la disposición final (\$2.346 millones) y servicio de facturación (\$1.950 millones).

Los gastos de administración son el 5,6% de los ingresos y su incremento fue de \$142,7 millones, que corresponde a un 14,14% de incremento, las cuentas de mayor valor son servicios de personal, comisiones, honorarios y servicios y las contribuciones.

Los ingresos extraordinarios según las notas corresponden a recuperación de cartera, recuperación de costos y gastos y la utilidad en venta de activos fijos.

Con el mismo contraste los egresos no operacionales corresponden a ajustes por diferencia en cambio, financieros y extraordinarios.

El concepto que más impacta en el estado de resultado integral y que se menciona en las notas es el reconocimiento de un impuesto diferido por \$103,7 millones como resultado de la diferencia temporaria entre la provisión de cartera fiscal y contable. Se observa un desconocimiento de las NIF para el Grupo No.1 y se hace alusión a normas fiscales en lo contable. Las provisiones para deudores no están determinadas en las NIF y por lo tanto no debe existir impuesto diferido por este concepto al igual que la provisión del impuesto de renta y complementarios, el impuesto se establece mediante el cálculo del impuesto diferido por el método diferencias en entre lo contable y lo fiscal de las cuentas del balance. NIC 12 Impuesto sobre las ganancias.

Finalmente, el ejercicio contable presenta una utilidad en el año 2016 del 10,74% de los ingresos que muestra un buen coeficiente operacional del prestador, en el año 2015 la utilidad del ejercicio fue del 7,14% de los ingresos. También se observa un incremento en la utilidad entre el año 2015 y 2016 de \$989 millones de pesos, equivalente a un 81,12%.

Tabla 10. Indicadores financieros de Rentabilidad años 2015 y 2016

Indicadores financieros

De Rentabilidad	Formula	2015	2016
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	19,08%	26,82%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	$\frac{\text{Utilidad antes de impuestos} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	11,46%	17,37%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Ganancia Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	7,14%	10,74%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Ganancia Neta} * 100}{\text{Activo Total}}$	13,09%	23,41%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Ganancia Neta} * 100}{\text{Patrimonio}}$	22,28%	34,17%

Los indicadores de rentabilidad reflejan el impacto de la utilidad que presento en los dos últimos años que le da la oportunidad de tener estos indicadores de rentabilidad en cada uno de los elementos analizados.

Tabla 11. Indicadores financieros de Liquidez años 2015 y 2016

De Liquidez	Formula	2015	2016
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,57	2,04
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	2.030.206	2.922.139
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,49	0,52
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	2,43	3,18

La liquidez del prestador supera el ideal de uno (1) en la razón corriente, la solidez supera tres veces lo necesario para cubrir los pasivos, pero debido a su alta concentración de deudores no supera la prueba acida, indica que si los deudores no cancelan sus obligaciones el prestador no podría pagar pasivos.

Tabla 12. Indicadores financieros de Actividad años 2015 y 2016

De Actividad	Formula	2015	2016
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	81,15	74,90
EBITDA		5.007.843	8.158.630
Rentabilidad EBITDA	Numero de Dias Cartera	29,33%	39,65%
Coefficiente Operacional		92,86%	89,26%

La rotación de la cartera se hace cada 75 días, en meses son dos y medio, en esas condiciones su cartera total rota cada cinco meses aproximadamente. Esta rotación debe ser lo más cercano al ciclo de facturación para ser óptima.

El Ebitda como indicador que mide la capacidad de generar beneficios o ingresos muestra que el prestador tiene una eficiente capacidad de generar efectivo y que fue aún mayor para el año 2016. El Coeficiente operacional es superior al 10%, esto se observa en el margen de utilidad del año 2016 de estado de resultado integral.

Flujo de Efectivo

Está elaborado por el método indirecto partiendo de la utilidad del ejercicio por \$2,208 millones, más el valor generado en partidas que no afecta el efectivo por valor de \$1,879 millones. (Depreciación, provisión de deudores, amortizaciones), variaciones de partidas del activo y pasivo que generaron efectivo por \$2,598 millones, por actividades de operación. Flujos por actividades de inversión por \$997, 9 millones (aumento de intangibles y adquisición de propiedad, planta y equipo) y una disminución en actividades de financiación por \$-1,276 millones, por los dividendos decretados y pagos de obligaciones financieras.

Tabla 13. Resumen Flujo de Efectivo año 2016

Resumen - Flujo de Efectivo	
Resultado del Ejercicio a 31.12.2016	2.208.881
Partidas que no Afectan el Efectivo:	1.879.125
Efectivo en Actividades de Operación	2.598.506
Efectivo en Actividades de Inversión	997.920
Efectivo en Actividades de Financiación	-1.276.602
Aumento (Disminución) en el Efectivo	323.984
Efectivo al comienzo del año	127.975
Efectivo y equivalente a efectivo a 31.12.2016	451.959

Fuente: Flujo de efectivo

El efectivo y sus equivalentes son el 4,79% del total de los activos en el año 2016, en el 2015 era el 1,37%.

Informe del Revisor Fiscal

En este informe el revisor fiscal se limita a mencionar que los estados financieros fueron fielmente tomados del software contable y que presentan razonablemente la situación financiera del prestador. Menciona que la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable.

Convergencia NIF

Dando cumplimiento a las Resoluciones No. 2013130002405 del 20/02/2013 y 20141300033795 del 30/07/2014, el prestador se clasificó correctamente en el Grupo No.1 y cargó los formularios correspondientes así:

Tabla 14. Estado Cargue Información

FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACIÓN
Plan de Implementacion NIF Anual	Certificado	Formularios	2013-02-28 19:32:46
Plan de Implementacion NIF - Ejecucion Trimestral	Certificado	Formularios	2013-04-19 09:28:50
Plan de Implementacion NIF - Ejecucion Trimestral	Certificado	Formularios	2013-07-22 17:45:26
Plan de Implementacion NIF - Ejecucion Trimestral	Certificado	Formularios	2013-10-22 11:22:25
Plan de Implementacion NIF - Ejecucion Trimestral	Certificado	Formularios	2014-01-22 11:09:29
CONCILIACIÓN PATRIMONIAL	Certificado	Cargue Masivo	2014-09-22 15:14:51
HOJA DE TRABAJO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE APERTURA	Certificado	Cargue Masivo	2014-08-30 15:07:01
REVELACIONES Y POLÍTICAS	Certificado	Cargue Masivo	2015-12-23 11:24:52
Información General	Certificado	Formularios	2014-08-29 09:26:57
Formato 1. Estado de Situación Financiera por Servicios	Certificado	Cargue Masivo	2016-06-17 10:34:54

Fuente: SUI

Del cierre de transición Resolución SSPD No.20151300028355 del 19/08/2015 el prestador tiene pendiente por certificar los siguientes formularios:

- Formato 2. Estado de Resultados Integral por Servicios
- Formato 3. Estado de Flujos de Efectivo
- Formato 4. Estado de Cambios en el Patrimonio
- Formato 5. Revelaciones y Políticas
- Formato 6. Estado de Situación Financiera Consolidado
- Formato 7. Estado de Resultados Integral Consolidado
- Formato 8. Estado de Flujos de Efectivo Consolidado
- Formato 9. Estado de Cambios en el Patrimonio Consolidado
- Formato 10. Revelaciones y Políticas Consolidado

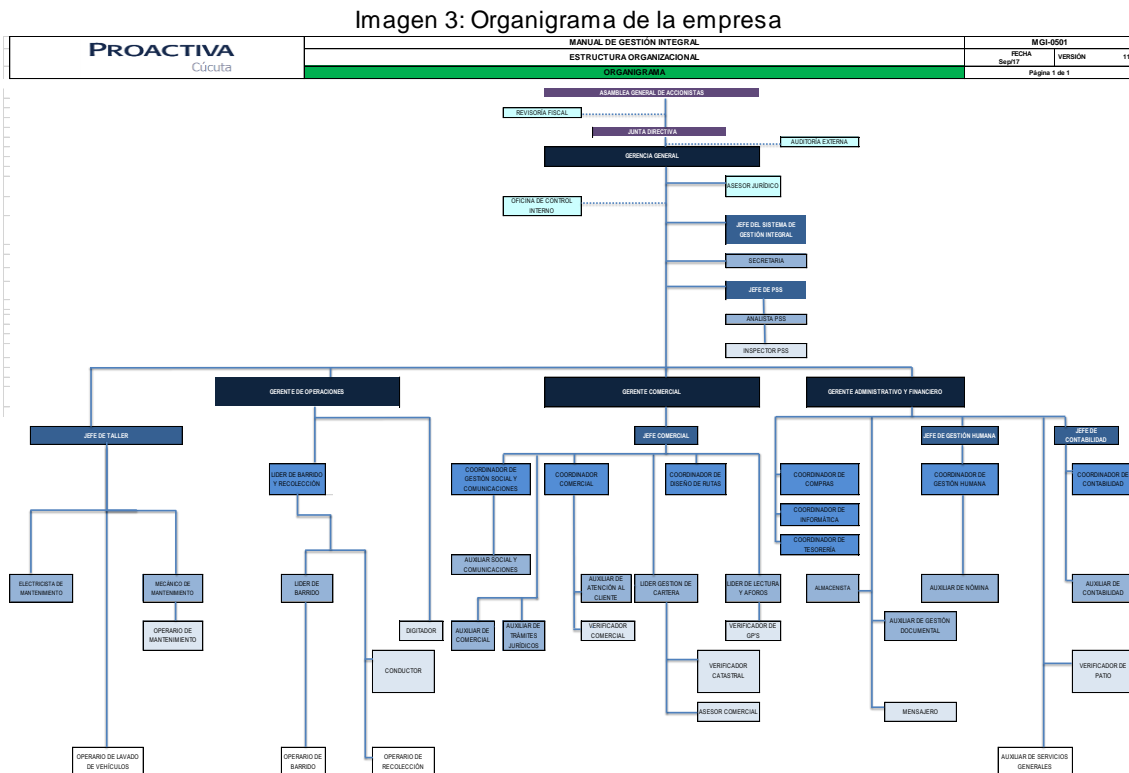
Requerimientos de información Financiera de 2015 y 2016 en XBRL

El prestador tiene pendiente el cargue de la información financiera de los años 2015 y 2016, incumpliendo presuntamente con lo dispuesto en la Resoluciones SSPD No.20161300013475 del 19/05/2015 y 20171300042935 del 30/03/2017.

2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.2.1. Organigrama

De acuerdo con la información suministrada durante el desarrollo de la visita de noviembre de 2017, la empresa presenta la siguiente estructura organizacional para el servicio de aseo:



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

2.2.2. Convenciones Colectivas

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita de verificación realizada en el mes de noviembre de 2017, el 19 de febrero de 2016 se suscribió un “Pacto colectivo de trabajo entre PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. y sus trabajadores no sindicalizados, cuya vigencia se pacta entre el 19 de febrero de 2016 y el 19 de febrero de 2021.

Adicionalmente, la empresa cuenta con trabajadores sindicalizados, que se encuentran afiliados al Sindicato de Trabajadores de Proactiva Veolia San José de Cúcuta “SINTRAPROACT”.

2.2.3. Personal

La empresa durante la visita del mes de noviembre de 2017 suministro la siguiente información acerca del personal que se encuentra vinculado:

Tabla 15. Personal año 2017

ACTIVIDAD	No. DE EMPLEADOS CIERRE OCTUBRE 2017
ADMINISTRATIVO	21
COMERCIAL	25
TECNICO	319
<u>TOTAL</u>	365

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

En total la empresa cuenta con 365 personas para la prestación del servicio público de aseo en la ciudad de Cúcuta. La empresa tiene reportado al SUI 412 empleados al mes de diciembre de 2016, por lo que se evidencia una reducción del mismo y se requiere aclarar a que se debió dicha situación.

Es importante indicar que la empresa suministró durante la visita certificado de competencias laborales de personal operativo, especialmente conductores, pero no es claro cuántos operarios de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y recolección y transporte de residuos aprovechables se encuentran certificados, al igual que el personal administrativo.

Así las cosas, la empresa debe remitir el detalle del personal operativo y administrativo (nombres y apellidos, No. de Identificación, fecha de vinculación, posee o no certificación de competencias laborales) que cuenta con certificado de competencias laborales, para determinar si existe cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

2.2.4. Junta Directiva

De acuerdo con la última actualización realizada en el RUPS de fecha 19 de mayo de 2017, se tiene la siguiente información:

Tabla 16. Junta Directiva.

Junta Directiva					
Miembro de la Junta			Cargo en la Junta	Empresa que Representa	
Nombre	Tipo Documento	Identificación		Nombre	Tipo Documento
DIEZ-CABALLERO PASCUAL JOSE	CEDULA DE EXTRANJERIA	E242897	SECRETARIO		
RAMON QUEVEDO WHITTEMBURY JOSE MANUEL	CEDULA DE EXTRANJERIA	E285473	PRESIDENTE	PROACTIVA COLOMBIA S.A.	NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA - NIT 830058148 - 2
THIEBAUD PASCAL	CEDULA DE EXTRANJERIA	E291802	OTRO		

Fuente: RUPS

2.2.5. Composición Accionaria

La composición accionaria de la empresa es la siguiente:

Tabla 17. Composición accionaria.

Nombre Accionista	Participación
PROACTIVA COLOMBIA	88,25%
PROACTIVA DE SERVICIOS S.A. E.S.P.	8,51
ASEORIENTE S.A. E.S.P.	2,49
FCC SERVICIOS SANTO DOMINGO S.A.	0,25
COMPANIA DE LIMIEZA Y EMB. C POR A COLIMEC	0,25
PROACTIVA MEDIO AMBIENTE VENEZUELA CA	0,25

Fuente: PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. visita noviembre 2017

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

La información utilizada para este apartado fue tomada de la visita técnica desarrollada los días 20, 21 y 22 de noviembre del año 2017, para verificar la prestación del servicio de aseo en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander.

Durante esta visita se entregó la información relacionada a continuación para la prestación del servicio de aseo:

Tabla 18. Resumen

RECOLECCION				BARRIDO	
CONDUCTORES	OPERARIOS	VEHÍCULOS	FRECUENCIA	OPERARIOS	FRECUENCIA
32	64	12 compactadores	3 veces por semana y diaria en algunas zonas	170	3 veces por semana y diaria en algunas zonas

Fuente: Informe de visita (20, 21 y 22 de noviembre de 2017).

Se procede a analizar la prestación del servicio de aseo de la empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P., en sus componentes de recolección y transporte, barrido de vías y áreas públicas y corte de césped, de acuerdo con el Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

3.1. PGIRS Y PPSA

De acuerdo con el 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 Cúcuta, Norte de Santander reportado a la fecha al Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR, posee fecha de cargue el 31 de diciembre de 2016 y tiene como estado “Por Evaluar”. No obstante, uno de los archivos cargados no se puede abrir debido a que no es un tipo de archivo admitido o está dañado, por lo tanto, se envió una carta con radicado 20174340014541 en la cual se le requiere a la alcaldía realizar nuevamente el cargue del PGIRS. Sin embargo, se cargó un archivo en Excel con las tablas utilizadas para la realización del documento de las cuales se obtuvo la información a continuación presentada.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0754 de 2014 proferida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para el PPSA del prestador del servicio de aseo del municipio de Cúcuta. Dentro de estos parámetros se tiene que:

- Se establece una cobertura urbana para recolección y transporte de no aprovechables del 100 %. Dicha actividad debe prestarse 3 veces por semana en zonas residenciales y diariamente en zona comercial.
- Se identifican 56 puntos críticos, no obstante, no señalan su ubicación.
- Se establece una cobertura urbana para barrido de vías y áreas públicas del 89% en Km lineales. Dicha actividad debe prestarse 2 veces por semana.
- Se identifican 2600 unidades de cestas públicas en el municipio y en relación a Proactiva Oriente 154.
- Existe un acuerdo de barrido entre Aseo Urbano y Proactiva desde el 18 de marzo de 2014.
- Se contabilizaron 20317 árboles susceptibles para poda, los cuales se podan por solicitud, por lo tanto, no registran una frecuencia. No obstante, no se reporta la cantidad exacta para cada tipo o rango de árbol.
- Adicionalmente, no se ha realizado el estudio de los metros cuadrados susceptibles para corte de césped, los cuales deben cortarse también por solicitud.

Rango	Cantidad
Hasta 5 metros	No reporta
De 5,01 a 15 metros	No reporta
De 15,01 a 20 metros	No reporta
Mayor a 20 metros	No reporta
Total	No reporta

- Se presentan 30 puentes y áreas públicas objeto de lavado. No registra frecuencia de lavado de áreas públicas, y reporta que no se ha realizado dicha actividad, por lo tanto, no existe un acuerdo de lavado.
- La disposición final se realiza en el Relleno Sanitario Guayabal ubicado en el Km 10 Vía a Puerto Santander Vereda Guayabal, en el municipio de Cúcuta.
- En cuanto a la limpieza de zonas ribereñas, no se conoce el área o las toneladas por mes ya que no se ha realizado el estudio pertinente.
- Dentro del índice incluido en la base de Excel, se incluyen los riesgos del proyecto en donde en los factores de riesgo se involucran componentes financieros, ambientales, sociales, legales y políticos; sin embargo, no se presenta un programa de gestión del riesgo.

Según el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), la empresa PROACTIVA ORIENTE 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, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, aprovechamiento y disposición final. 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 19. Análisis de actividades del prestador¹

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped en las vías y áreas públicas	X	X	X
Poda de árboles en las vías y áreas públicas	X		X
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	²		
Lavado de vías y áreas públicas	X	X	X
Transferencia			
Tratamiento			
Aprovechamiento	X		
Disposición final	X		

Fuente: Grupo sectorial DTGA

De acuerdo con lo establecido en el PGIRS, la empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. reporta 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 y transporte de residuos sólidos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en las vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas.

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

De conformidad con el Decreto 1077 de 2015 expedido por el Ministerio de Vivienda,

¹ Las celdas en rojo son obligatorias.

² Reporta el componente pero no se ha hecho el estudio de las áreas y las cantidades.

Ciudad y Territorio, la definición de Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) es la siguiente:

“Instrumento de planeación y seguimiento al servicio público de Aseo articulado al PGIRS. Define objetivos, metas, programas y proyectos para garantizar la prestación eficiente. Adicionalmente, debe reflejar las condiciones de calidad y continuidad a las que se compromete el prestador”.

El último PPSA del prestador Proactiva Oriente S.A E.S.P. cargado para el periodo 2016 al Sistema Único de Información (SUI) posee fecha de cargue el día 17 de febrero de 2017. En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0288 de 2015 proferida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia frente a la información del PGIRS. Dentro de estos parámetros se tiene que:

- No registra una cobertura urbana para recolección y transporte de residuos no aprovechables. No obstante, presenta una tabla con las macrorrutas de recolección, las cuales en su mayoría tiene una frecuencia de 3 veces a la semana, sin embargo, en algunas se tiene una frecuencia de 1 y en otras es diariamente.
- Se identifican 16 puntos críticos, describiendo su dirección, latitud y longitud.
- Existe un acuerdo de barrido y limpieza entre Aseo Urbano y Proactiva a partir del 26 de marzo del 2014. Para el barrido de Proactiva Oriente se establecen 11861 Km³ de vías y áreas públicas, sin embargo, no registra los metros cuadrados de parques y zonas públicas. Dicha actividad se presta diariamente o dos veces a la semana según lo presentado en la tabla de las macrorrutas.
- Adicionalmente, reporta 145 cestas instaladas en donde especifica la ubicación exacta de dicha cesta, junto con la cantidad y la ruta, no obstante, no reporta la frecuencia.
- Por medio de una tabla en la cual se especifica el barrio, la clasificación, el cuartetillo y el área se registra en total de 283.655 m² susceptibles para corte de césped. Sin embargo, no registra la frecuencia de corte.
- No se reporta la cantidad de árboles susceptibles para poda ni su respectiva frecuencia, pues indica que el municipio no ha suministrado el catastro de árboles a intervenir.
- La disposición final se realiza en El relleno Sanitario Guayabal en el km 10 vía a Puerto Santander en la Vereda Guayabal, quien cuenta con una licencia ambiental establecida en la Resolución 0450 de 2006.
- Se presentan 8 puentes (2 vehiculares y 6 peatonales) objeto de lavado indicando su ubicación exacta. Sin embargo, no reporta las áreas públicas que son objeto de lavado ya que indica que no se ha realizado ningún acuerdo con el municipio para el lavado de dichas áreas, pues el municipio no ha establecido el inventario de los lugares a intervenir.
- No registra ningún dato relacionado a la limpieza de zonas ribereñas.
- El programa de gestión del riesgo no se reporta dentro del PPSA, el prestador indica que lo ha cargado al SUI y adjunta el pantallazo, sin embargo, el documento cargado fue el PEC no el programa de gestión del riesgo.

Por las razones antes indicadas, el documento presuntamente no se ajusta a lo establecido en la Resolución 0288 de 2015.

³ De acuerdo a la Resolución 351 de 2005.

Se procede a comparar la información contenida en el PGIRS del municipio y en el PPSA del prestador, encontrando:

Tabla 20. Análisis de actividades del prestador

Componente	PGIRS	PPSA
Cobertura recolección de residuos no aprovechables (%)	100	No registra
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	3 veces por semana en zonas residenciales y diariamente en zona comercial	Varía entre 1, 3 y diariamente.
No. Puntos críticos (-)	57	16
Vías y áreas públicas para barrido ()	89% de km lineales	11861 km ²
Parques y zonas públicas para barrido (m ²)	No registra	No registra
Frecuencia barrido (veces/semana)	2	Diariamente o 2 veces
No. Cestas instaladas (-)	154 para Proactiva Oriente	145
No. Árboles para poda (-)	20317	No reporta
Frecuencia poda árboles (veces/año)	Por solicitud	No reporta
Espacios para corte (m ²)	No se ha realizado el estudio	283.655 m ²
Frecuencia corte césped (veces/año)	Por solicitud	No reporta
Lugares para lavado (-)	30	8 puentes
Frecuencia lavado (veces/año)	No registra	No reporta
Área de limpieza de playas o zonas ribereñas (m ²)	No registra	No reporta

Fuente: Grupo sectorial DTGA

La información reportada en el PPSA no coincide con exactitud con la registrada en el PGIRS, sin embargo, es importante recalcar, que en el PPSA las actividades de poda de árboles en vías y áreas públicas y el lavado de vías y áreas públicas se registraron en el RUPS el primero de febrero del 2017, y el PPSA analizado es del periodo del 2016. Por lo que se requiere que la empresa actualice la información contenida en su PPSA.

Adicionalmente, PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. no reporta el número de árboles para poda pues indica que el municipio no ha suministrado el catastro de árboles a intervenir, sin embargo, como se observa en la tabla anterior, el PGIRS establece la cantidad de árboles que deben ser intervenidos.

Por consiguiente, el PPSA presuntamente no cumple con lo establecido en la Resolución 0288 de 2015, ya que presuntamente no cumple con el artículo 5 de dicha resolución, en la cual se establece que el PPSA debe estar articulado con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio.

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 20, 21 y 22 de noviembre 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, además de utilizar vehículos satélites para realizar la actividad en zonas de difícil acceso.

Respecto a los requisitos de la actividad de recolección se tienen las siguientes observaciones, teniendo en cuenta el artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015:

- La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública.
- La empresa cuenta con equipos y mecanismos suficientes para garantizar la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Durante la visita, se evidenció la reparación de una avería de un vehículo compactador en un tiempo menor a dos horas, que permitió al vehículo finalizar su ruta.
- La operación de compactación se efectuó en zonas donde causaban la mínima molestia a los residentes, durante la visita realizada el presente año.
- 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 pérdida de líquido lixiviado.

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.

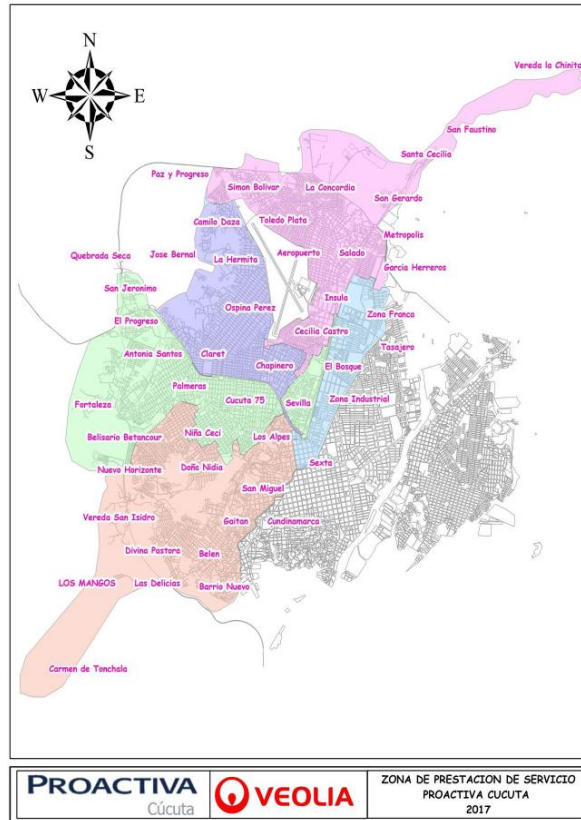
Imagen 4. Recolección en la acera.



Fuente: Visita 20, 21 y 22 de noviembre de 2017.

3.3.1.2. Macrorrutas y microrrutas

Imagen 5. Área de prestación PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.



Fuente: CCU PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

En el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) la empresa muestra la zona de prestación de servicio y delimita de forma clara las rutas en las que dividió el área de prestación del servicio - APS, para la operación del servicio público de aseo. Además, incluye la información de las rutas de recolección que cubre la empresa:

Imagen 6. Horarios y frecuencias de recolección de residuos ordinarios.

MACRORRUTA	FRECUENCIAS DE RECOLECCION DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	HORARIO DE RECOLECCION DE RESIDUOS NO APROVECHABLES
Alonsito, Asentamiento Guadalupe, Asentamiento la Conquista, Brisas de los molinos, Caño Limón, Florida Blanca, Luis David Florez, Paz y Futuro, Simón Bolívar, Villas del Tejar, Villa Marina, Asentamiento Torres Molinos, Cumbres del Norte, Girasoles, Limonar del Norte, Molinos del Norte, Porvenir I, Trigal Norte, Vereda Los Peracos, Asentamiento Brisas del Tunal, Asentamiento Vegas del Salado, Colinas del Salado, Concordia, Villa Juliana, Virgilio Barco, Brisas del Porvenir, El dorado, Toledo Plata, Aeropuerto, Cerrito, Garcia Herreros, Insula, Metropolis, Panamericano, Salado, San Gerardo, Torres Santa Ines, Urb. Panamericana, 6 de mayo, Brisas del Aeropuerto, Brisas del Norte, Brisas del Paraiso, Carlos Pizarro, Cecilia Castro, Divino Niño, Esperanza Martínez, Los Laureles, Maria Auxiliadora, Maria Paz, Nueva Colombia, Olga Teresa, Portal de las Americas, Rafael Nuñez, Simón Bolívar 2, Urb. Las Américas, Urbanización Trigal Contemporáneo, Conjunto Bilbao, Conjunto la Manuela, Torres Santa Catalina, Conjunto Parques de Bolívar, 8 de Diciembre, Torres del Norte.	Lunes, Miércoles y Viernes	07:00 -14:00

Villas de las Américas, Buenos Aires, Camilo Daza, Caracoles, Colombia 1, Crispin Durán, José Bernal, Juan Bautista Escalabrini, La Florida, La Hermita, La Primavera, Las Margaritas, Paraíso, Cormoranes, Ospina Perez, Motilones, Claret, La Laguna, Comuneros, Chapinero, El Rosal, Tucunaré, Brisas de La Hermita, 5 de Mayo.	Lunes, Miércoles y Viernes	17:00- 23:00
Benjamín Herrera, Los Angeles, Prados Norte, Tasajero, Condominio Prados Centro, Condominio Plazoleta de los libertadores, Condominio Mallorca, Torres Tulipan, Torres Freilejones, Conjunto los Azafranes, Conjunto Ibiza, Condominio Balcones de Prado.	Lunes, Miércoles y Viernes	22:00-06:00
Belisario Betancourt, Nydia, 13 de mayo, Espíritu Santo, Los Canarios, 23 Enero, Asentamiento Villa Hermosa, Condominio Santa Cecilia, Coralinas, Jerónimo Uribe, Juan Pablo II, Juana Rangel, Maria Eugenia Riascos, Minuto de Dios, Nuevo Horizonte, Rodeo, Tunal, Valles de Girón, Valles del Rodeo, Divina Pastora, Las Delicias Vereda Los Mangos, Manuela Beltrán, Villa Paz, Brisas de los andes, Asentamiento Getsemani, Asentamiento Maria Teresa, Barrio Nuevo, Belén, Cañaveral, Colinas, Gaitán, Islandia, Los Lados, Maria Teresa, Rudesindo Soto, Sprint, Arnulfo Briceño, Cundinamarca, San Miguel, Urb. La Aurora, 28 de febrero, 6 de Enero, Alpes, Callejón, Carora, Loma Bolívar, Pueblo Nuevo, La Fe, Vereda San Isidro, Conjunto Los Hibiscos, Conjunto Villa Ana de Guadalupe, Conjunto Villa de Belén, Valles de Jerusalén.	Martes - Jueves - Sábados	07:00 - 14:00
Antonia Santos, Los Olivos, Progreso, Sabana Verde, San Gerónimo, Ciudadela del Progreso, Palmeras, 7 de agosto, Valles del Sol, Carlos Ramírez Paris, Ceci, Nueva Esperanza, 1a Etapa Atalaya, Cúcuta 75, Desierto, El Oasis, La Cañada, La victoria, Los Almendros, Carlos García Lozada, Cerro la Cruz, Cerro Norte, Colinas de la Victoria, Sevilla, sentamiento Brisas de Paz y Futuro, Asentamiento Brisas del Mirador, Asentamiento Fortaleza, Asentamiento Talento, Asentamiento Francisco I, Asentamiento Colina Real, Asentamiento Nueva Ilusión, Asentamiento Alfonso Gomez, Ciudad Rodeo, Estoraque, San Fernando del Rodeo, Rincón del Rodeo, Conjunto Los Arrayanes.	Martes - Jueves - Sábados	17:00-23:00
Bosque, Colpet, Pescadero, Portachuelo, Portachuelo Reservado, Condominio Torres de Portachuelo, Urb. Paraíso, Conjunto Favi, Conjunto La Maria, Edificio Kelly.	Martes - Jueves - Sábados	22:00-06:00
La Merced, la Sexta	Diaria	22:00-06:00

Fuente: CCU PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Ahora en el PPSA de la empresa, se registran las siguientes macrorrutas de recolección:

Tabla 21. Macrorrutas de recolección

Macrorruta	Frecuencia	Horario
A	Lunes - Miércoles - Viernes	06:00 - 14:00
B	Martes - Jueves - Sábado	06:00 - 14:00
C	Lunes - Miércoles - Viernes	15:00 - 23:00
D	Martes - Jueves - Sábado	15:00 - 23:00
E1	Lunes - Miércoles - Viernes	22:00 - 06:00
F1	Martes - Jueves - Sábado	22:00 - 06:00
H2	Diaria	22:00 - 06:00

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

Durante la visita, la empresa entregó las siguientes rutas de recolección:

Tabla 22. Rutas de recolección de PROACTIVA ORIENTE.

Microrruta	Inicio	Hora de inicio	Final	Hora de finalización	Frecuencia
A1	Av 1 No. 24-05	6:00	Anillo vial Occidental con Vía Puerto Santander	15:00	3
A2	CI 29 No. 29-04	6:00	CI 3 lote 198	15:00	3
A3	CI 26 Av 7	6:00	Av 7 CI 26	15:00	3
A4	Av 1 No. 24-05	6:00	CI 12 No. 12-34	15:00	3
A5	Av 2 con Av Libertadores	6:00	Av 2 CI 23	15:00	3
A6	Av 6 No. 0-12	6:00	CI 15 No. 6-101	15:00	3
A7	Av Americas 21AN-72	6:00	CI 16JN No. 7A-54	15:00	3
H1	Av 2 CI 22N	6:00	Av 3 local 121	15:00	7
B1	Av 9 CI 9	6:00	Av 9 CI 2	15:00	3
B2	Av 32 No. 32-16	6:00	CI 9 No. 9-05	15:00	3
B3	CI 11 No. 21-08	6:00	cl 33 No. 27-34	15:00	3
B4	Av 25 No. 18-18	6:00	Av 23 No.22-98	15:00	3
B5	CI 5 No. 8-05	6:00	CI 12A No. 21-19	15:00	3
B6	CI 0 No. 9-28	6:00	CI 7B No. 12-118	15:00	3
C1	Av 7 No. 03-20	15:00	CI 25 No. 7-98	23:59	3
C2	CI 24 No. 8-137	15:00	CI 13 No. 4-90	23:59	3
C3	CI 2 No. 0-02	15:00	CI 13 No. 5-05	23:59	3
C4	Mz 59 Lote 12	15:00	CI 11 No. 0-06	23:59	3
C5	Av 0 No. 10-98	15:00	Av 0 No. 0.33	23:59	3
C6	CI 10N No. 13-06	15:00	CI 8 No. 16N-79	23:59	3
C7	Mz 9 Lote 20	15:00	Av 6 No. 30-02	23:59	3
D1	Mz 9 Lote 20	15:00	CI 5N No. 25-31	23:59	3
D2	Mz 39 lote 6	15:00	CI 4 No. 20-90	23:59	3
D3	CI 2 No. 2-04	15:00	Av 1 No. 1-23	23:59	3
D4	Mz G5 Lote 18	15:00	CI 1 No 1-84	23:59	3
D5	CI 4 Av 1	15:00	Mz M5 lote 12	23:59	3
D6	CI 8N con Av Camilo Daza	15:00	Av Camilo Daza con Calle 8N	23:59	3
D7	Anillo Vial Occ con Aut Zulia	15:00	Anillo Vial Occ con Aut Zulia	23:59	3

Microrruta	Inicio	Hora de inicio	Final	Hora de finalización	Frecuencia
H2	CI 8N con Av Camilo Daza	22:00	Av Camilo Daza con Calle 2	6:00	7
E1	Av Camilo Daza Calle 16N	22:00	Av 1 Av Libertadores	6:00	3
F1	CI 8N con Av Camilo Daza	22:00	Av Camilo Daza con Calle 8N	6:00	3

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

Por otro lado, la empresa registró las siguientes microrrutas de recolección en SUI en el año 2014:

Tabla 23. Rutas de recolección de PROACTIVA ORIENTE.

Microrruta	Inicio	Hora de Inicio	Final	Hora de Finalización	Frecuencia
A1	Av 1 No. 24-05	06:00	Anillo vial Occidental con Via Puerto Santander	15:00	3
A2	CI 29 No. 29-04	06:00	CI 3 lote 198	15:00	3
A3	CI 26 Av 7	06:00	Av 7 CI 26	15:00	3
A4	Av 1 No. 24-05	06:00	CI 12 No. 12-34	15:00	3
A5	Av 2 con Av Libertadores	06:00	Av 2 CI 23	15:00	3
A6	Av 6 No. 0-12	06:00	CI 15 No. 6-101	15:00	3
A7	Av Americas 21AN-72	06:00	CI 16JN No. 7A-54	15:00	3
H1	Av 2 CI 22N	06:00	Av 3 local 121	15:00	7
B1	Av 9 CI 9	06:00	Av 9 CI 2	15:00	3
B2	Av 32 No. 32-16	06:00	CI 9 No. 9-05	15:00	3
B3	CI 11 No. 21-08	06:00	cl 33 No. 27-34	15:00	3
B4	Av 25 No. 18-18	06:00	Av 23 No.22-98	15:00	3
B5	CI 5 No. 8-05	06:00	CI 12A No. 21-19	15:00	3
B6	CI 0 No. 9-28	06:00	CI 7B No. 12-118	15:00	3
C1	Av 7 No. 03-20	15:00	CI 25 No. 7-98	23:59	3
C2	CI 24 No. 8-137	15:00	CI 13 No. 4-90	23:59	3
C3	CI 2 No. 0-02	15:00	CI 13 No. 5-05	23:59	3
C4	Mz 59 Lote 12	15:00	CI 11 No. 0-06	23:59	3
C5	Av 0 No. 10-98	15:00	Av 0 No. 0.33	23:59	3
C6	CI 10N No. 13-06	15:00	CI 8 No. 16N-79	23:59	3
C7	Mz 9 Lote 20	15:00	Av 6 No. 30-02	23:59	3
D1	Mz 9 Lote 20	15:00	CI 5N No. 25-31	23:59	3
D2	Mz 39 lote 6	15:00	CI 4 No. 20-90	23:59	3
D3	CI 2 No. 2-04	15:00	Av 1 No. 1-23	23:59	3
D4	Mz G5 Lote 18	15:00	CI 1 No 1-84	23:59	3
D5	CI 4 Av 1	15:00	Mz M5 lote 12	23:59	3
D6	CI 8N con Av Camilo Daza	15:00	Av Camilo Daza con Calle 8N	23:59	3
D7	Anillo Vial Occ con Aut Zulia	15:00	Anillo Vial Occ con Aut Zulia	23:59	3
H2	CI 8N con Av Camilo Daza	22:00	Av Camilo Daza con Calle 2	06:00	7
E1	Av Camilo Daza Calle 16N	22:00	Av 1 Av Libertadores	06:00	3
F1	CI 8N con Av Camilo Daza	22:00	Av Camilo Daza con Calle 8N	06:00	3

Fuente: SUI

Como se puede observar, al comparar la información suministrada en visita, con la información reportada por la empresa tanto en SUI como en sus documentos, existen diferencias en algunos casos. Si bien en el PPSA la empresa debe registrar macrorrutas, al comparar, las frecuencias coinciden con las microrrutas reportadas en los demás documentos. Sin embargo, los horarios no coinciden y no se hace mención de la microrruta H1.

Por otra parte, se observa que las microrrutas suministradas por el prestador durante la visita, corresponden con el registro realizado en el SUI del año 2014. Pero, al comparar esta información con la contenida en el CCU de la empresa, se encuentra que no hay correspondencia en los horarios de recolección.

Así las cosas, la empresa debe actualizar los documentos en los que contiene información errada sobre las rutas de recolección que cubre actualmente.

Por otra parte, la empresa tiene página web, en donde también publica las rutas de recolección, cuando el usuario selecciona el barrio en el que vive. A continuación, se muestra un ejemplo:

Imagen 7. Horarios y frecuencias de recolección de residuos ordinarios.

The screenshot shows a web interface for searching waste collection and sweeping schedules. At the top, there is a search bar with 'Aeropuerto' selected and a 'Buscar' button. Below the search bar, the results are displayed in a dark box with white text. The results are divided into two sections: 'Recoleccion' and 'Barridos'. The 'Recoleccion' section lists the frequency as 'Lunes - Miércoles - Viernes' and the time as '07:00 - 14:00'. The 'Barridos' section lists the route as 'A5', the frequency as 'Lunes-Jueves', and the time as '06:00 - 14:00'.

Fuente: <https://proactivaorientecom/wp/>

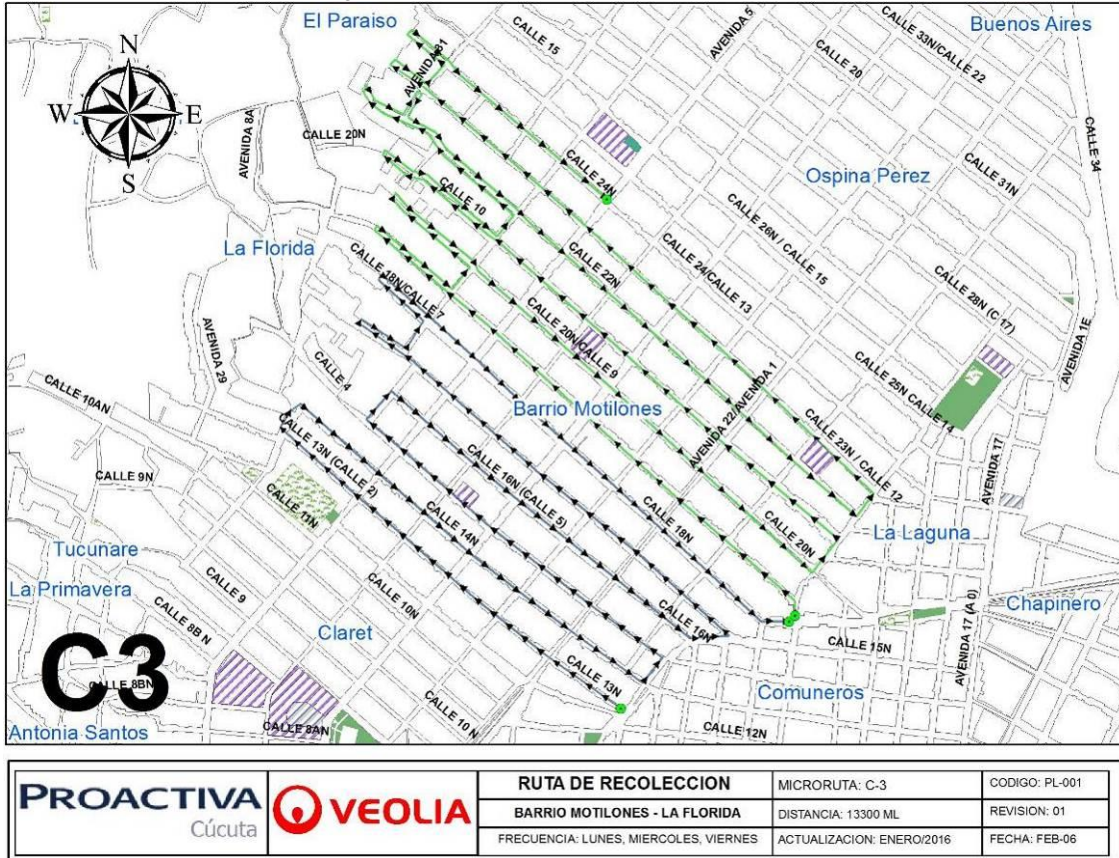
Como se puede apreciar, la información suministrada a los usuarios por la página web coincide con la información contenida en el PPSA de la empresa. Sin embargo, no corresponde con la información reportada en SUI o con la entregada por el prestador durante la visita técnica del 20, 21 y 22 de noviembre de 2017. Por esta razón, se conmina a la empresa para que ajuste la información contenida en su página web, o a que explique el porqué de la diferencia.

Aunque existe un problema de calidad de información, el prestador presuntamente cumple con el artículo 2.3.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015, por divulgar mediante un medio de difusión masiva la información de microrrutas.

Los horarios están establecidos por el prestador y la frecuencia de recolección es de tres veces por semana mínimo, cumpliendo presuntamente lo establecido por los artículos 2.3.2.2.2.3.31 y 2.3.2.2.2.32 del Decreto 1077 de 2015.

Durante la visita realizada el presente año, la empresa entregó los planos en los que están plasmadas las microrrutas de recolección:

Imagen 8. Plano de microrruta de recolección C3.



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

En los planos suministrados es posible apreciar la ubicación de los parques y las canchas del sector. Además, presenta el punto de inicio y final del recorrido, así como la dirección en la que se transita durante el recorrido (flecheo). Por lo tanto, se presenta un presunto cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.

Ahora bien, en campo se realizó una verificación del cumplimiento de las microrrutas de recolección y transporte de residuos ordinarios.

El lunes 20 de noviembre de 2017 se realizó la verificación de la macrorruta A, específicamente las microrrutas A5 y A3.

Tabla 24. Verificación de rutas de recolección de PROACTIVA ORIENTE. Lunes 20 de noviembre.

LUGAR DE VERIFICACIÓN	HORA	MICRORUTA	OBSERVACIONES
Calle 18 con 1B, Barrio Aeropuerto	2:35 p.m.	A5	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal y con la documentación pertinente (Carné de la

			empresa y de la ARL). El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.
Calle 24 con Av. 3, Barrio García Herreros, Etapa 2	3:00 p.m.	A3	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal y con la documentación pertinente (Carné de la empresa y de la ARL). El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.

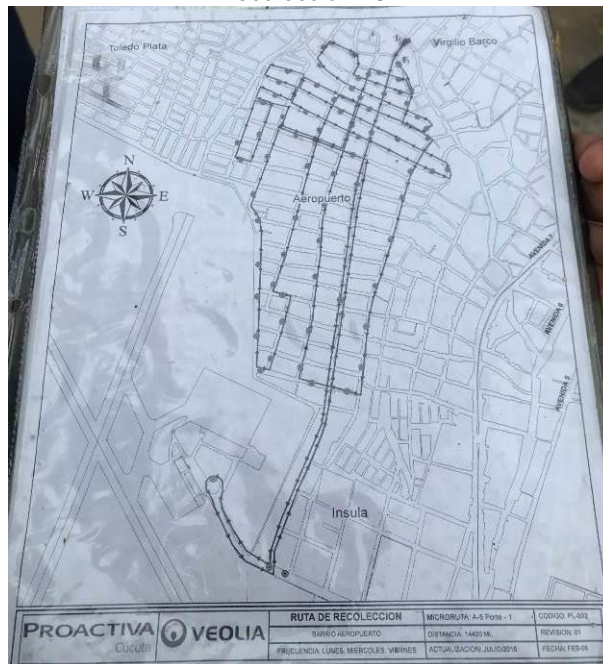
El martes 21 de noviembre se realizó la verificación de la macrorruta B, específicamente las microrrutas B6, B4, B1 y B2. También se verificó la microrruta H1.

Tabla 25. Verificación de rutas de recolección de PROACTIVA ORIENTE. Martes 21 de noviembre.

LUGAR DE VERIFICACIÓN	HORA	MICRORRUTA	OBSERVACIONES
Calle 8N, entre Av. 6 y 7, Zona Industrial	8:20 a.m.	H1	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal. Uno de los operarios no contaba con el carné de la ARL actualizado. El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.
Calle 2 con Av. 12, Barrio Carora	8:42 a.m.	B6	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal y con la documentación pertinente (Carné de la empresa y de la ARL). El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.
Avenida 27 con Calle 24, Barrio Belén	9:10 a.m.	B4	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal y con la documentación pertinente (Carné de la empresa y de la ARL). El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.
Avenida 26 con Calle 37, Barrio Las Delicias	9:40 a.m.	B4	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal. Uno de los operarios no contaba con el carné de la ARL actualizado, ni con el carné de la empresa. Informó que los había reportado como perdidos ante la empresa. El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo. El prestador informó que este vehículo se envió para apoyar el cubrimiento de la ruta B4, porque se está utilizando como piloto para la implementación de otra microrruta en la zona, a causa del incremento de la producción de residuos en el sector.
Núcleo CDX27, Barrio Los Canarias	10:05 a.m.	B2	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal. Uno de los

			operarios no contaba con el carné de la ARL actualizado. El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.
Avenida 14, Calle 9, Barrio Belisario	10:30 a.m.	B1	Los operarios de recolección contaban con los elementos de protección personal y con la documentación pertinente (Carné de la empresa y de la ARL). El conductor contaba con todos los documentos del vehículo al día y con el plano de la ruta que estaba cubriendo.

Imagen 9. Plano que portaba el conductor del compactador encargado de cubrir la microrruta de recolección A5.



Ante la falta del carnet actualizado de la ARL para el caso de algunos operarios de recolección, la empresa informó que todos sus operarios están afiliados a la ARL Liberty, y que en caso de que sufran algún accidente, el seguro los cubre sin necesidad de portar el carnet, sólo es necesario que se identifiquen con su cédula de ciudadanía.

De acuerdo con la verificación, el prestador presuntamente cumple el artículo 2.3.2.2.2.3.34 del Decreto 1077 de 2015:

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo,

restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.

Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.”

3.3.2. Parque automotor

La prestación es realizada por medio de vehículos con las siguientes descripciones, de acuerdo con la información suministrada en visita:

Tabla 26. Vehículos PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Placa	Modelo	Chasis	Tipo	Capacidad
SMW 145	2008	Chevrolet - Kodiak	Compactador	14 Ton
SPK 064	2009	Mercedes Benz	Compactador	14 Ton
SSY345	2009	Mercedes Benz	Compactador	14 Ton
SPK257	2009	Mercedes Benz	Compactador	14 Ton
TJP716	2016	Mercedes Benz	Compactador	18 Ton
TJP717	2016	Mercedes Benz	Compactador	18 Ton
TJN 862	2013	Mercedes Benz	Compactador	14 Ton
TJO749	2014	Mercedes Benz	Compactador	18 Ton
TJO914	2015	Mercedes Benz	Compactador	14 Ton
TTL 190	2010	International	Compactador	14 Ton
TTL 191	2010	International	Compactador	14 Ton
TTL 197	2010	International	Compactador	14 Ton
TTL 198	2010	International	Compactador	14 Ton
EDU 076	2008	Toyota - Land Cruiser	Caja abierta	1 Ton
TJP-674	2016	Toyota - Land Cruiser	Caja abierta	1.31 Ton
TJP-675	2016	Toyota - Land Cruiser	Caja abierta	1.31 Ton
TJP212	2016	Toyota - Land Cruiser	Caja abierta	1 Ton
TJP214	2016	Toyota - Land Cruiser	Caja abierta	1 Ton
CPA 400	2009	Nissan - Frontier	pick up (DC)	1 Ton
CPA 441	2009	Nissan - Frontier	pick up (DC)	1 Ton
CPA 497	2009	Nissan - Frontier	pick up (DC)	1 Ton
CPA 377	2009	Nissan - Frontier	pick up (DC)	1 Ton
CPA 352	2009	Nissan - Frontier	Furgon	1 Ton
XMD-820	2009	Hino	Volqueta	8Ton
XMD-822	2009	Hino	Volqueta	8Ton
T2144	2013	Zoomlion	Barredora	2 Ton
	2017	Bobcat	minicargador	900kg cuchara
	2017	Volvo	Ampliroll	18 Ton

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

Tabla 26. Vehículos PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

PLACA	MODELO	MARCA	CAPACIDAD (Yd ³)	CAPACIDAD (Ton)	TIPO
CUB 784	2002	Chevrolet - Kodiak	14	ND	ND
CUB 785	2002	Chevrolet - Kodiak	14	ND	ND
EDU 075	2008	Toyota - Land Cruiser	3	ND	ND
EDU 076	2008	Toyota - Land Cruiser	3	ND	ND
EDU 077	2008	Toyota - Land Cruiser	3	ND	ND
EDU 078	2008	Toyota - Land Cruiser	3	ND	ND
SMW 145	2008	Chevrolet - Kodiak	25	ND	ND
SOZ573	2012	CHEVROLET	14	7	Volqueta
SOZ574	2012	CHEVROLET	14	7	Volqueta
SPK 010	2009	Mercedes Benz	25	ND	Compactador
SPK 064	2009	Mercedes Benz	25	ND	Compactador
T2144	2013	ISUZU	6	3	Volqueta
T2291	2013	ISUZU	6	3	Volqueta
TJN862	2013	MERCEDES BENZ	25	14	Compactador
TJO749	2014	MERCEDES BENZ	28	16	Compactador
TJO914	2015	MERCEDES BENZ	25	14	Compactador
TJP716	2016	MERCEDES BENZ	28	17	Compactador
TJP717	2016	MERCEDES BENZ	28	17	Compactador
TTL 190	2010	International	25	ND	Compactador
TTL 191	2010	International	25	ND	Compactador
TTL 197	2010	International	25	ND	Compactador
TTL 198	2010	International	25	ND	Compactador
XMD820	2009	CHEVROLET	14	7	Volqueta
XMD822	2009	CHEVROLET	14	7	Volqueta

Fuente: SUI

De los 28 vehículos que la empresa informó que tiene durante la visita de verificación realizada, tan sólo 15 se encuentran reportados en SUI con estado en operación. Esto quiere decir que de los 24 vehículos reportados en SUI, 9 ya no están operando. Además, para los vehículos que coinciden tanto en la información entregada como en el registro en SUI, existen diferencias en los valores de capacidad y en el tipo, generándose una alerta por la calidad de la información reportada al SUI.

Lo anterior permite concluir, que es necesario que la empresa realice la actualización de la información contenida en el formato registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos, acorde con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. En consecuencia, se requiere proceder a adelantar las siguientes acciones según sea el caso:

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

3.3.2.1. Vehículos compactadores

Se verificaron los siguientes vehículos los días 20, 21 y 22 de noviembre de 2017, encontrando lo siguiente:

Tabla 27. Vehículos verificados PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

PLACA	TIPO	OBSERVACIONES
SMW 145	Compactador	El lunes 20 de noviembre, era uno de los dos vehículos utilizado para contingencia. Se encontraba en la base de operaciones. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJP 717	Compactador	El lunes 20 y el martes 21 de noviembre, era uno de los dos vehículos utilizado para contingencia. Se encontraba en la base de operaciones. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
SPK 257	Compactador	Vehículo que presentó una falla mecánica durante la operación. Retornó a la base cargado y fue reparado en una (1) hora, momento en el que retornó a finalizar el recorrido. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJP 716	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
SPK 064	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJO 914	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJO 749	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJN 862	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.

TTL 191	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TTL 197	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. Tubo de escape vertical y por encima de su altura máxima.
SSY 345	Compactador	Vehículo verificado en operación. No presentó derrame de lixiviado después de realizar la compactación. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TTL 190	Compactador	La empresa informó que este vehículo no estaba operativo y que está en proceso de adecuación para volver a operar. Por esta razón, no contaba con logos de la empresa.
TTL 198	Compactador	El martes 21 de noviembre, era uno de los dos vehículos utilizado para contingencia. Se encontraba en la base de operaciones. Debidamente identificado. Contaba con extintor, conos, e implementos de recolección para los casos de dispersión de residuos. La salida del tubo de escape es vertical y está por encima de su altura máxima.
TJP 212	Satélite	Vehículo utilizado para apoyar la recolección en ruta de zonas de difícil acceso. Debidamente identificado.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de los vehículos verificados:

SWM 145

Imagen 101. Vehículo SWM 145.





TJP 717

Imagen 112. Vehículo TJP 717.



SPK 527

Imagen 123. Vehículo SPK 527.



TJP 716

Imagen 13. Vehículo TJP 716.



SPK 064

Imagen 144. Vehículo SPK 064.



TJO 914

Imagen 155. Vehículo TJO 914.





TJO 749

Imagen 166. Vehículo TJO 749.



TJN 862

Imagen 17. Vehículo TJN 862.



TTL 191

Imagen 187. Vehículo TTL 191.





TTL 197

Imagen 198. Vehículo TTL 197.



SSY 345

Imagen 209. Vehículo SSY 345.



TTL 190

Imagen 2110. Vehículo TTL 190.



TTL 198

Imagen 2211. Vehículo TTL 198.





TJP 212

Imagen 2312. Vehículo satélite TJP 212.



Así las cosas, se estaría cumpliendo presuntamente el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077, referente a las características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.

Ahora bien, en la información entregada por la empresa, es claro que la capacidad de estos vehículos satélites es igual o superior a una (1) tonelada. Esto va en contra de lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.39 del Decreto 1077 de 2015, presentándose así un presunto incumplimiento (subrayado y negrita fuera de texto).

“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.39. Traspordo en la actividad de recolección. Cuando existan restricciones para el ingreso de los vehículos recolectores en zonas de difícil acceso, el prestador del servicio de aseo podrá utilizar vehículos con características distintas a las generales establecidas en este decreto para la recolección y posterior traspordo al vehículo recolector asignado a la respectiva microrruta.

En la actividad de traspordo se deberá evitar las afectaciones sanitarias por derrame y esparcimiento de residuos sólidos y líquidos. Los vehículos utilizados deberán cumplir con las normas de tránsito establecidas por la autoridad competente.

Los sitios de traspordo de residuos estarán ubicados en zonas donde no se genere afectación sobre la comunidad y su entorno; teniendo en cuenta la clasificación por sectores para los estándares máximos establecidos en las normas vigentes.

Los traspordos deben hacerse en zonas alejadas de hospitales, bibliotecas, hogares geriátricos, guarderías, zonas residenciales o exclusivamente destinadas para desarrollo habitacional, hotelería y hospedajes.

Al hacer el traspordo, el compactador debe accionarse solo cuando sea estrictamente necesario, minimizando así la generación de ruido, igualmente se debe garantizar un acople funcional y operativo para evitar los efectos que se pudieren generar.

*El traspordo de los residuos deberá hacerse directamente de un vehículo a otro, evitando que en la operación sean arrojados al suelo. **El traspordo solo se podrá hacer desde vehículos cuya capacidad máxima sea de 750 kilogramos.**”*

3.3.2.1. Lavado de vehículos

Durante la visita técnica realizada entre el 20, 21 y 22 de noviembre de 2017, la empresa manifestó que los vehículos son guardados en la base de operaciones y son lavados diariamente, comenzando en la tarde. Este lavado se realiza en una zona adecuada que cuenta con trampa de grasas y un tanque subterráneo de almacenamiento de 9 metros de profundidad. De esta forma, presuntamente se estaría cumpliendo con el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, en lo referente al lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.

Imagen 24013. Zona de lavado de vehículos.



Imagen 2514. Zona de lavado de elementos.



3.3.2.2. Puntos Críticos

Durante la visita, la empresa entregó el siguiente listado de puntos críticos:

Tabla 28 Vehículos verificados PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Dirección	Latitud	Longitud
Avenida 1 Calle 19N Los Ángeles	7.91551555099	-72.4948959693
Avenida 4A Calle 17N Prados Norte	7.91484379555	-72.4985854414
Avenida 4 A Calle 11 AN Bosque	7.91136295336	-72.5002755937
Avenida 1 Calle 16 N Canal Bogotá	7.91385778019	-72.4950551210

Avenida 1 Calle 10 AN Canal Bogotá	7.90929168546	-72.4969976608
Avenida 1 Calle 23 N Zona Franca	7.91869923991	-72.4944724143
Lote detrás barrio Maria Auxiliadora	7.92082824370	-72.5093940024
Autopista Atalaya con Av. 17	7.90796969886	-72.5182054096
Cruce Camilo Daza, Simón Bolívar	7.94248749996	-72.5211204739
Anillo Vial Oriental cruce con Canal Bogotá	7.93088169934	-72.4898271336
Km 2 vía San Faustino	7.95616886546	-72.4791500007
Km 5 vía San Faustino	7.96788658580	-72.4570078108
Km 6 vía San Faustino	7.96945029297	-72.4501396818
Km 8 vía San Faustino	7.98389727168	-72.4432636358
Km 9 Vía San Faustino	7.99156145043	-72.4370609553
Km 5 Vía Puerto Santander	7.97653923357	-72.5010560095

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

Durante el recorrido de verificación, se encontraron los siguientes puntos críticos:

Imagen 2615. Avenida 1 con Calle 19N, Barrio Los Ángeles



Imagen 2716. Avenida 1 Calle 10 AN Canal Bogotá



El prestador informó que en atención a estos puntos críticos realizan recolección y concientización. Además, informa que están adquiriendo un vehículo destinado al transporte de escombros que es el principal residuo que disponen los ciudadanos en estos puntos. Cabe mencionar que en el listado entregado, se encuentran 16 de los 57 puntos críticos que contiene el PGIRS, sin embargo, dicho documento no hace claridad sobre qué prestador está a cargo de esos puntos críticos.

Así las cosas, la empresa debe informar si los 16 puntos críticos relacionados en la información que entregó en visita corresponden a la totalidad de los puntos críticos que contiene el PGIRS del municipio y que se están dentro de su área de prestación.

3.3.2.3. Base de Operaciones

La base de operaciones de la empresa se encuentra debidamente demarcada, cuenta con espacio suficiente para la circulación y maniobra de vehículos. Disponen de almacén, cuartos de aceites, de llantas, zona de taller, zona de lavado, zona de almacenamiento de los carros utilizados en la actividad de barrido, zona para lavar los elementos de barrido, cuanto de almacenamiento de los elementos de barrido, cuarto de archivo, y parqueadero para los vehículos. En diferentes zonas de la base se puede apreciar la presencia de extintores, elementos de primeros auxilios y baños.

Imagen 2817. Base de operaciones PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.



Imagen 2918. Acceso. Base de operaciones PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.



3.4. Barrido y limpieza de áreas públicas

3.4.1. Acuerdo de barrido

Durante la visita del 20 y 21 de noviembre de 2017 la empresa ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. hizo entrega de una copia del acuerdo de barrido y limpieza suscrito entre ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. y PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. el 31 de marzo de 2016 para la ejecución de esta actividad en el municipio de Cúcuta. Vale resaltar que el PGIRS del municipio no registra este último acuerdo, pues en su contenido sólo

hace referencia al aquel suscrito el 18 de marzo de 2014 y que fue entregado por PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. durante la visita.

Se desarrolló la evaluación del acuerdo de barrido y limpieza para cada uno de los numerales del artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015, el cual dictamina “*las condiciones generales para los acuerdos de barrido y limpieza*”. A continuación, se reproduce el contenido del artículo de referencia, con el respectivo análisis de cada criterio.

“Artículo 2°. Condiciones generales para los acuerdos de barrido y limpieza. *En virtud de la autonomía de la voluntad de las partes y considerando la normatividad legal vigente, las personas prestadoras que confluyan en un área de prestación de servicio, pueden suscribir acuerdos de barrido y limpieza, los cuales deben observar, al momento de la celebración del respectivo acuerdo, lo siguiente:*

1. Los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas estarán dados en función del número de suscriptores del área de confluencia, de conformidad con lo señalado en el párrafo 2° del artículo 52 del Decreto 2981 de 2013.”

Análisis: Las empresas involucradas en el acuerdo de barrido no delimitan el área de confluencia. Además, se observa que no se precisa cuántos kilómetros serán objeto de barrido por parte de cada empresa, pues si bien se establece qué barrios y avenidas principales están a cargo de cada prestador, no se acota un valor de longitud, dejando la cifra a la intemperie. Además, esta situación impide verificar el cumplimiento del párrafo 2° del artículo 52 del Decreto 2981 de 2013, en relación a la forma de calcular los kilómetros correspondientes a cada empresa:

“Artículo 52. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. *Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.*

(...)

Parágrafo 2°. *Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.*

(...)”

Así las cosas, se configura un presunto incumplimiento del Numeral 1 de la Resolución CRA 709 de 2015.

“2. Las partes deben estar legalmente constituidas como personas prestadoras del servicio Público de aseo.”

Análisis: Se constató que tanto ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. como PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. están constituidas como personas prestadoras del servicio público de aseo. Por lo tanto, se estaría dando presunto cumplimiento al contenido de este numeral.

“3. Un plano o mapa de localización en el que se delimite la(s) zona(s) geográfica(s) en donde se presta el servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte, acorde con lo contemplado en la cláusula 42 de la Resolución CRA 376 de 2006 y demarcando el (las) área(s) de confluencia.”

Análisis: En el documento del acuerdo de barrido no se observa ningún mapa en el que se delimiten las zonas geográficas en donde se presta el servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte y estén demarcadas las áreas de confluencia de los prestadores.

En consecuencia, el documento del convenio de barrido y limpieza presuntamente incumple con en el numeral 3 del artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015.

“4. Descripción de macro, microrrutas y frecuencias de barrido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto 2981 de 2013, en el área de confluencia, conforme con las definiciones del artículo 2° del mencionado Decreto, que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.”

Análisis: A pesar de que en el acuerdo de barrido y limpieza en su artículo 8 señala que *“las vías de barrido se encuentran detalladas en las macro y micro rutas de barrido de cada empresa”*, en el documento no se reporta información relacionada con macrorrutas ni microrrutas de barrido con las que se atenderá el área de confluencia entre los prestadores. Por lo tanto, se presenta un presunto incumplimiento del numeral 4 de la Resolución CRA 709 de 2015.

“5. Número total de suscriptores atendidos por cada persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte en el área de confluencia en el periodo de facturación inmediatamente anterior a la celebración del acuerdo, al cual se le deberá relacionar la dirección de todos los suscriptores del área de confluencia con los usuarios del maestro de facturación.”

Análisis: El documento del acuerdo de barrido y limpieza no precisa el número total de suscriptores atendidos por cada empresa en el área de confluencia. En línea con lo anterior, existe un presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 2 de la Resolución CRA 709 de 2015.

Así las cosas, luego de llevar a cabo el análisis del documento del acuerdo de barrido y limpieza suscrito entre ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. y PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P., se encuentra que presuntamente no se da cumplimiento a lo exigido en los Numerales 1, 3, 4 y 5 del artículo 2 de la Resolución 709 de 2015.

3.4.2. Macrorrutas y microrrutas

En el CCU de la empresa, se encuentran consignadas las macrorrutas de barrido con sus respectivas frecuencias y sus horarios:

Imagen 3019. Macrorrutas de barrido PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

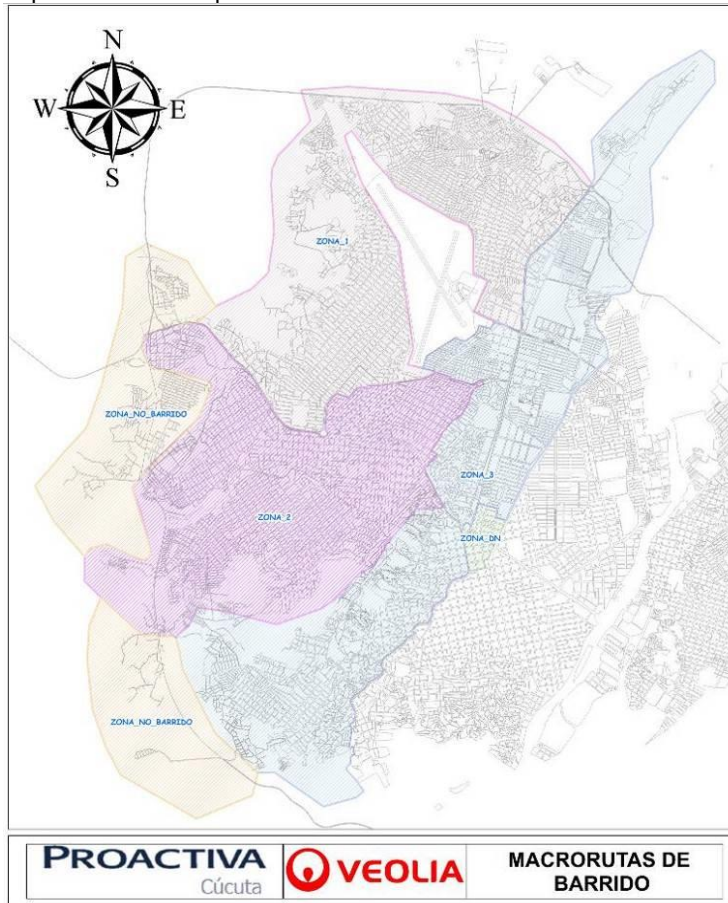
MACRORRUTA	FRECUENCIAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA
<p>Alonsito, Asentamiento Guadalupe, Asentamiento la Conquista, Brisas de los molinos, Caño Limón, Florida Blanca, Luis David Florez, Paz y Futuro, Simón Bolívar, Villas del Tejar, Villa Marina, Asentamiento Torres Molinos, Cumbres del Norte, Girasoles, Limonar del Norte, Molinos del Norte, Porvenir I, Trigal Norte, Colinas del Salado, Concordia, Villa Juliana, Virgilio Barco, Brisas del Porvenir, El dorado, Toledo Plata, Aeropuerto, Panamericano, Urb. Panamericana, Buenos Aires, Camilo Daza, Caracoles, Colombia 1, Crispín Durán, José Bernal, Juan Bautista Escalabrini, La Florida, La Hermita, La Primavera, Las Margantas, Paraiso, Cormoranes, Ospina Perez, Motilones, Claret, La Laguna, Tucunaré, Urbanización Trigal Contemporáneo, Brisas de La Hermita, 5 de Mayo.</p>	<p>Lunes- Jueves</p>	<p>06:00 - 14:00</p>
<p>Cerrito, Garcia Herreros, Insula, Metrópolis, Salado, San Gerardo, 6 de mayo, Brisas del Aeropuerto, Brisas del Norte, Brisas del Paraiso, Carlos Pizarro, Cecilia Castro, Divino Niño, Esperanza Martínez, Los Laureles, Maria Auxiliadora, Nueva Colombia, Olga Teresa, Portal de las Américas, Simón Bolívar 2, Urb. Las Américas, Villas de las Américas, Jerónimo Unbe, Valles del Rodeo, Divina Pastora, Las Delicias, Manuela Beltrán, Villa Paz, Brisas de los andes, Asentamiento Getsemani, Asentamiento Maria Teresa, Barrio Nuevo, Belén, Cañaverál, Colinas, Gaitán, Islandia, Los Lados, Maria Teresa, Rudesindo Soto, Sprint, Amulfo Briceño, Cundinamarca, San Miguel, Urb. La Aurora, 28 de febrero, Alpes, Callejón, Carora, Loma Bolívar, Pueblo Nuevo, Carlos García Lozada, Cerro la Cruz, Cerro Norte, Colinas de la Victoria, Sevilla, Benjamín Herrera, Los Angeles, Prados Norte, Tasajero, Condominio Prados Centro, Condominio Plazoleta de los libertadores, Condominio Mallorca, Torres Tulipan, Torres Freilejones, Bosque, Colpet, Pescadero, Portachuelo, Portachuelo Reservado, Condominio Torres de Portachuelo, Urb. Paraiso, Conjunto Favi, Conjunto Bilbao, Conjunto la Manuela, Conjunto Los Hibiscos, 8 de Diciembre, Conjunto Ibiza, Condominio Balcones de Prado, Conjunto La Maria, Conjunto Villa Ana de Guadalupe, Conjunto Villa de Belén, Edificio Kelly, Valles de Jerusalén.</p>	<p>Martes – Viernes</p>	<p>06:00 - 14:00</p>

Maria Paz, Rafael Nuñez, Belisario Betancourt, Nydia, 13 de mayo, Espíritu Santo, Los Canarios, 23 Enero, Asentamiento Villa Hermosa, Coralinas, Juan Pablo II, Juana Rangel, Maria Eugenia Riascos, Minuto de Dios, Nuevo Horizonte, Rodeo, Tunal, Valles de Girón, 6 de Enero, Comuneros, Chapinero, El Rosal, Antonia Santos, Los Olivos, Progreso, Sabana Verde, San Gerónimo, Ciudadela del Progreso, Palmeras, 7 de agosto, Valles del Sol, Carlos Ramírez Paris, Ceci, Nueva Esperanza La Fe, 1a Etapa Atalaya, Cúcuta 75, Desierto, El Oasis, La Cañada, La victoria, Los Almendros, Ciudad Rodeo, Estoraque, San Fernando del Rodeo, Rincón del Rodeo, Conjunto Los Arrayanes.	Miércoles - Sábado	06:00 - 14:00
Torres Santa Inés, Conjunto los Azafranes, Torres Santa Catalina, Torres del Norte	Diarias	12:00 - 20:00
La Merced, La Sexta.	Diarias	22:00-06:00

Fuente: CCU PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Estas macrorrutas están representadas en el siguiente plano suministrado por la empresa en visita:

Imagen 3120. Representación en plano. Macrorrutas de barrido PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.



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

En cuanto a las microrrutas, se tienen 3 fuentes de información que son objeto de comparación. Estas fuentes son el PPSA de la empresa, la información suministrada por la empresa en visita, y la información reportada por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI).

En el PPSA, la empresa reporta los barrios en los que ejecuta la actividad (170, aproximadamente), pero no asigna el mismo código de microrruta asignado tanto en la información entregada por el prestador como en la información reportada al SUI. Por esta razón, lo contenido en el PPSA no resulta comparable con las otras fuentes de información. Sin embargo, especificaciones como la frecuencia o la hora de ejecución de la actividad, se pueden comparar encontrando que la actividad debe ejecutarse entre las 6:00 y las 14:00 en los barrios en donde se realiza 2 veces por semana, y entre las 22:00 y las 6:00 en los barrios en donde se realiza diariamente.

En cuanto a la información entregada por la empresa de microrrutas de barrido y la información reportada por la empresa en el SUI, se encuentra que coincide completamente con un total de 351 microrrutas de esta actividad. Estas rutas se cubren 2 veces por semana, entre las 6:00 y las 14:30, y entre las 12:00 y las 20:00 en las zonas en donde se barre diariamente.

Así las cosas, la empresa debe corregir los documentos en los que contiene información errada sobre las rutas de barrido que cubre actualmente.

Es importante aclarar que no se muestra el listado de la información comparada debido a la extensión de la misma.

En la página web, el prestador también publica las rutas de barrido, cuando el usuario selecciona el barrio en el que vive. A continuación, se muestra un ejemplo:

Imagen 32. Horarios y frecuencias de barrido.

The screenshot shows a web interface with a search bar containing 'Aeropuerto' and a 'Buscar' button. Below the search bar, the results are displayed in a dark box with the following information:

- Recolección**
Frecuencia: **Lunes - Miércoles - Viernes**
Horario: **07:00 - 14:00**
- Barridos**
Ruta: **A5**
Frecuencia: **Lunes-Jueves**
Horario: **06:00 - 14:00**

Fuente: <https://proactivaorientado.com/wp/>

Se observa que la información arrojada como resultado de la búsqueda en la página web del prestador, corresponde a la contenida tanto en el CCU como en el PPSA, y no a la reportada al SUI. Por esta razón, se conmina a la empresa para que realice la actualización correspondiente.

Durante la visita realizada entre el 20 y el 22 de noviembre de 2017, se revisaron las siguientes microrrutas (4) de barrido, encontrando lo siguiente:

Tabla 29. Microrrutas de barrido verificadas PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

UBICACION	RUTA	FECHA	HORA	OBSERVACIONES
Calle 11 Avenida 2, Barrio García Herreros Etapa 2	R8016	20 de noviembre	3:05 p.m.	El operario contaba con plano de la ruta a cubrir. Tenía los elementos necesarios para realizar la actividad, y contaba con carné de identificación de la empresa y de la ARL.
Acovinorte, Módulo 1, Bodega 4	R8015	20 de noviembre	3:20 p.m.	El operario contaba con plano de la ruta a cubrir. Tenía los elementos necesarios para realizar la actividad, y contaba con carné de identificación de la empresa y de la ARL.
Avenida 16B con Calle 17, Barrio Loma de Bolívar	R3056	21 de noviembre	10:47 a.m.	El operario contaba con plano de la ruta a cubrir. Tenía los elementos necesarios para realizar la actividad, y contaba con carné de identificación de la empresa y de la ARL.
Calle 21A, Barrio Cundinamarca	R3063	21 de noviembre	11:05 a.m.	El operario contaba con plano de la ruta a cubrir. Tenía los elementos necesarios para realizar la actividad, y contaba con carné de identificación de la empresa y de la ARL.

Imagen 33. Elementos utilizados en la actividad de barrido.

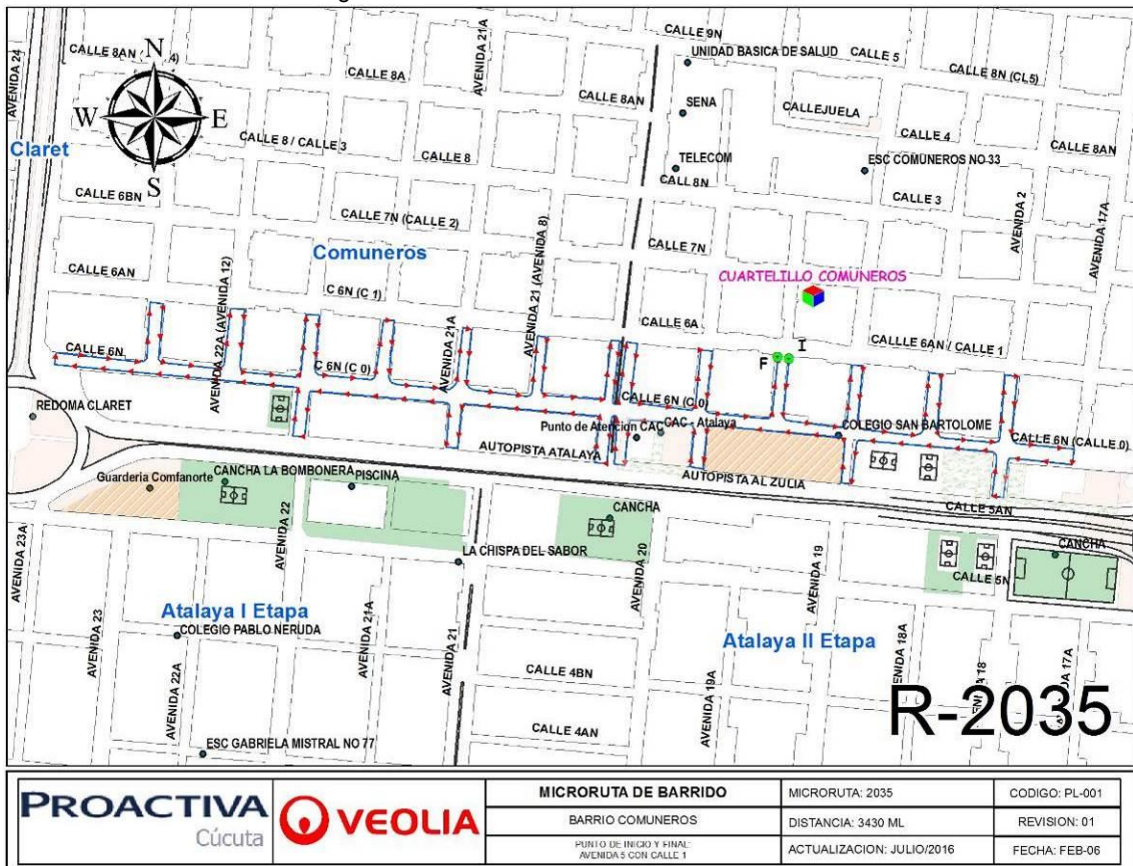


Imagen 34. Verificación de la actividad de barrido.



El prestador entregó un plano digital de los portados por los operarios durante la ejecución de la actividad:

Imagen 35. Plano de microrruta de barrido R2035.



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

Como se puede observar, el plano cuenta con punto de inicio y final, y con el recorrido que debe realizar cada operario.

Así las cosas, se denota un presunto cumplimiento de los artículos 2.3.2.2.2.4.53, 2.3.2.2.2.4.54 y 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, en lo referente a frecuencias mínimas, establecimiento del horario de barrido y limpieza de vías, y al establecimiento macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

3.5. Actividades de limpieza urbana

Corte de césped:

La empresa informó que realiza la actividad de corte de césped diariamente en el transcurso de la mañana. De acuerdo con el inventario de zonas entregado durante la visita, se observa que además existen lugares en donde la actividad se ejecuta 2 veces por semana y en otros se ejecuta ocasionalmente.

Para ejecutar esta actividad cuenta con dos cuadrillas de 5 operarios distribuidos de la siguiente forma: un (1) guadañador, dos (2) operarios de apoyo, y dos (2) operarios de recolección. El martes, 21 de noviembre, fue posible verificar la ejecución de la actividad, encontrando:

Tabla 30. Verificación de la actividad de corte de césped PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

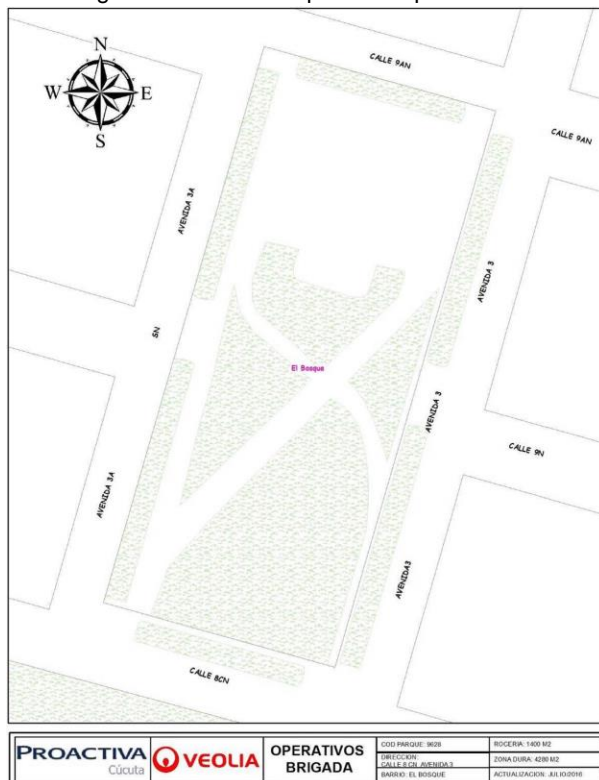
UBICACIÓN	HORA	OBSERVACIONES
Calle 8N entre avenida 6 y 7, Zona Industrial	8:20 a.m.	<p>La zona en la que se estaba ejecutando la actividad se encontraba debidamente señalizada con conos y una valla informativa con el logo de la empresa.</p> <p>Los operarios de apoyo se encargaban de sostener la valla de seguridad que impide la dispersión de productos del corte.</p> <p>Cada operario contaba con el equipo de protección adecuado. Para el caso del guadañador, los implementos con los que contaba eran: overol, guantes, peto, protección adicional en la parte frontal de las piernas, botas, gorra, gafas, tapabocas, protección auditiva, arnés y careta.</p>

Imagen 3621. Verificación de la actividad de corte de césped. PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.



La empresa ejecuta la actividad de corte de césped, entre 3 y 6 veces al año, dependiendo del tipo de zona susceptible a corte. Y, cada una de estas zonas se encuentra representada en un plano como el que se muestra a continuación:

Imagen 37. Plano. Parque susceptible a corte.



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

Así las cosas, se denota un presunto cumplimiento de lo establecido en los artículos 2.3.2.2.2.6.66, 2.3.2.2.2.6.67, 2.3.2.2.2.6.68 y 2.3.2.2.2.6.69 del Decreto 1077 de 2015, en lo referente a la actividad de corte de césped, frecuencia y horarios, y normas de seguridad para el desarrollo de la actividad y para el operario de corte de césped.

Si bien, en el PGIRS del municipio define en su línea base un total de áreas verdes objeto de corte (m²), no especifica cuáles zonas son las que debe intervenir cada prestador del servicio de aseo en Cúcuta. Así las cosas, existe un presunto incumplimiento del parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.

Poda de árboles: La empresa tiene contemplado ejecutar la actividad, sin embargo, debido a la falta del inventario de árboles a podar en el PGIRS del municipio, no ha comenzado dicha ejecución. Se cuenta con el equipo Nifty Lift para el inicio de la actividad.

Lavado de áreas públicas: La empresa ha identificado 7 puentes peatonales susceptibles a lavado, pero la limitación de la información contenida en el PGIRS representa un impedimento para la ejecución de esta actividad.

Instalación y mantenimiento de cestas: El PGIRS del municipio no establece la cantidad de cestas a instalar. Sin embargo, la empresa había instalado 156 cestas.

Limpieza de playa y zonas ribereñas: La empresa no tiene a cargo zonas ribereñas.

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 Cúcuta.

Tabla 31. Prestadores de la actividad de aprovechamiento

NIT	Nombre de la empresa	Fecha de inscripción en el RUPS	Número de miembros de la organización
830107518-5	CONSASA S.A.S ESP	2002	0
900995500-5	CICLO TOTAL SAS E.S.P	2016	0

Fuente: Grupo sectorial DTGA

3.7. Disposición Final

La disposición final de los residuos ordinarios y de barrido en el municipio de Cúcuta, se realiza en el relleno sanitario Guayabal, ubicado en el kilómetro 10, vía Puerto Santander, el cual es operado por ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.

3.7.1. Toneladas dispuestas

A continuación, se presenta la información suministrada por la empresa acerca de las toneladas dispuestas en el relleno sanitario entre los años 2016 y 2017.

3.7.1.1. Toneladas dispuestas por la actividad de recolección de residuos ordinarios

Durante la visita técnica realizada en el mes de noviembre de 2017 a la empresa, ésta suministró la información de toneladas dispuestas en el relleno sanitario Guayabal por la actividad de recolección de residuos ordinarios.

Tabla 32. Toneladas dispuestas por recolección de residuos ordinarios

	2016	2017
Enero	7416.38	8399.24
Febrero	7265.70	7479.51
Marzo	7901.19	8528.38
Abril	7804.00	8182.82
Mayo	7807.90	8952.07
Junio	7530.73	8161.26
Julio	7393.21	8119.00
Agosto	7602.74	8577.93
Septiembre	7568.43	8226.80
Octubre	7605.98	-
Noviembre	8471.04	-
Diciembre	9047.29	-
TOTAL	93414.59	74627.01

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

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

Durante la visita técnica realizada a la empresa, esta suministró la información de las toneladas dispuestas en el relleno sanitario Guayabal por la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, como la cantidad de kilómetros barridos para los años 2016 y lo corrido del año 2017.

Tabla 33. Toneladas dispuestas por barrido

	TONELADAS DE BARRIDO		KM BARRIDOS	
	2016	2017	2016	2017
ENERO	153.02	249.65	16639.81	21664.41
FEBRERO	245.54	237.88	19667.58	20430.13
MARZO	199.22	285.23	19598.57	21921.45
ABRIL	233.70	194.64	21123.89	17853.95
MAYO	230.53	246.82	19491.81	19684.61
JUNIO	235.59	250.42	19850.38	19613.37
JULIO	209.01	185.67	20150.57	19910.49
AGOSTO	247.57	178.08	21378.05	20313.05
SEPTIEMBRE	221.87	177.14	19672.81	20353.31
OCTUBRE	187.30	-	18849.11	19941.45
NOVIEMBRE	204.70	-	18094.73	-
DICIEMBRE	259.62	-	23160.81	-
TOTAL	2627.67	2005.53	237678.12	201686.21

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

Cuando se compara la información suministrada con la información reportada por el prestador en el SUI, se encuentra que hay coincidencia en su totalidad.

Imagen 38. Toneladas dispuestas de recolección y barrido. Año 2016.

IDENTIFICADOR	EMPRESA	AÑO	PERIODO	NUAP	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE SITIO DE ENTREGA	NUMERO DE SITIO DE ENTREGA	TONELADAS DE BARRIDO RECOGIDAS EN LA ZONA URBANA	TONELADAS DE BARRIDO RECOGIDAS EN LA ZONA RURAL	TONELADAS DE BARRIDO DISPUESTAS PROVENIENTES DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DE BARRIDO DISPUESTAS PROVENIENTES DE LA ZONA RURAL	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA RURAL	TOTAL DE TONELADAS DISPUESTAS	NORMA
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	1	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	153.02	0	153.02	0	7416.38	0	7416.38	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	2	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	245.54	0	245.54	0	7265.7	0	7265.7	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	3	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	199.22	0	199.22	0	7901.19	0	7901.19	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	4	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	233.7	0	233.7	0	7804	0	7804	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	5	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	230.53	0	230.53	0	7807.9	0	7807.9	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	6	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	235.59	0	235.59	0	7530.73	0	7530.73	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	7	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	209.01	0	209.01	0	7393.21	0	7393.21	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	8	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	247.57	0	247.57	0	7602.74	0	7602.74	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	9	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	221.87	0	221.87	0	7568.43	0	7568.43	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	10	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	187.3	0	187.3	0	7605.98	0	7605.98	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	11	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	204.7	0	204.7	0	8471.04	0	8471.04	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2016	12	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	259.62	0	259.62	0	8047.29	0	8047.29	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009

Fuente: SUI.

Imagen 39. Toneladas dispuestas de recolección y barrido. Año 2017.

IDENTIFICADOR	EMPRESA	AÑO	PERIODO	NUAP	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	TIPO DE SITIO DE ENTREGA	NUMERO DE SITIO DE ENTREGA	TONELADAS DE BARRIDO RECOGIDAS EN LA ZONA URBANA	TONELADAS DE BARRIDO RECOGIDAS EN LA ZONA RURAL	TONELADAS DE BARRIDO DISPUESTAS PROVENIENTES DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DE BARRIDO DISPUESTAS PROVENIENTES DE LA ZONA RURAL	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA RURAL	TOTAL DE TONELADAS DISPUESTAS	NORMA
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	1	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	249.65	0	249.65	0	8399.24	0	8399.24	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	2	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	237.88	0	237.88	0	7479.51	0	7479.51	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	3	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	285.23	0	285.23	0	8526.38	0	8526.38	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	4	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	194.64	0	194.64	0	8182.82	0	8182.82	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	5	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	246.82	0	246.82	0	8952.07	0	8952.07	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	6	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	250.42	0	250.42	0	8161.26	0	8161.26	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	8	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	178.08	0	178.08	0	8577.93	0	8577.93	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	9	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	177.14	0	177.14	0	8226.8	0	8226.8	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009
2895	PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.	2017	10	1293	NORTE DE SANTANDER	CUCUTA	NUSD	3193	164.64	0	164.64	0	8533.9	0	8533.9	Formato 6 Resol SSPD 15085 de 2009

Fuente: SUI.

3.8. Plan de contingencia y Emergencia

Se procedió a realizar un análisis del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) con vigencia 2016, se observó que dicho documento se encuentra cargado con fecha 19-07-2017 y se procedió a realizar un análisis detallado del contenido del mismo.

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación, se puede concluir que el PEC para el servicio de aseo para el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, reportado en el SUI por el prestador PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P., 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.

Adicionalmente, el estado de cargue de los formatos y formularios, referentes al servicio de aseo, de la Resolución SSPD 20161300062185 2016 se encuentra de la siguiente manera:

Tabla 34. Formato y fecha de cargue

Formato/Formulario	Fecha de cargue
Formulario recursos e inventarios	18/07/2017
Formulario de recursos financieros	19/07/2017
Plan de Emergencia y Contingencia	19/07/2017
Formulario cuestionario eventos aseo	30/08/2017
Formulario registro de eventos - servicio de aseo	No se habilitó
Formato amenazas servicio de aseo	18/07/2017
Formato nivel de exposición servicio de aseo	18/07/2017
Formato resistencia daño servicio de aseo	21/07/2017

Fuente: Grupo sectorial DTGA

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

Tabla 35. Análisis anexo Resolución 0154 de 2014.

Numeral	Observaciones
1.1	El prestador reportó como amenazas sequía, movimiento en masa,

Numeral	Observaciones
	<p>incendio, sismo, tormenta eléctrica, inundación, avenida torrencial, bloqueo de vías de acceso, antrópicos intencionales.</p> <p>En ese sentido, este aspecto SI cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1.de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.1	<p>El prestador no realiza el inventario de la totalidad de los recursos que establece la resolución, como se describe a continuación.</p> <p>Recurso humano</p> <p>En el documento cargado por la empresa no discrimina las personas de planta, contratistas y/o pasantes. No se describe el número de personas por profesión, el nombre, su número telefónico en el domicilio y celular si posee y persona de contacto.</p> <p>Tampoco se describe que personas han recibido capacitación en la gestión del riesgo.</p> <p>Edificaciones</p> <p>El documento cargado no localiza las diferentes sedes del prestador y tampoco describe los departamentos que funcionan en cada sede.</p> <p>Recursos económicos</p> <p>El documento no incluye la disponibilidad de los recursos económicos para las amenazas identificadas por la empresa, con la respectiva vigencia fiscal y la fuente de dichos recursos.</p> <p>Vehículos</p> <p>En la página 14 se relacionan los vehículos disponibles. Sin embargo, no se identifica con qué tipo de combustible funciona ni el estado del vehículo.</p> <p>Equipos</p> <p>El documento no relaciona los equipos para la prestación del servicio, como canguros, compactadores, jetter, cortadoras, etc.</p> <p>Almacenes</p> <p>No se describe el inventario de los insumos para la reposición y reparación de infraestructura para cada uno de los eventos identificados.</p> <p>Comunicaciones</p> <p>En el documento no se describen el tipo de equipos de comunicación móvil, la cantidad, a cargo de quien se encuentran y en que sitio se dispone normalmente.</p>

Numeral	Observaciones
	<p>Sistemas de monitoreo</p> <p>El plan cargado por la empresa no describe los sistemas de monitoreo de control de calidad y continuidad del servicio con los que cuenta.</p> <p>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencia</p> <p>En el plan de emergencia y contingencia cargado por el prestador no se discrimina toda la infraestructura y equipos que el prestador posee para la atención de emergencias. Tampoco se describe su estado, localización y cantidad.</p> <p>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</p> <p>El documento no incluye un listado de la localización, capacidad máxima de personas, accesibilidad de dichas edificaciones y la infraestructura de los posibles albergues temporales con los que cuenta el municipio.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.2	<p>El prestador no realiza la identificación de los requerimientos de la totalidad de los recursos por amenaza, como se muestra a continuación:</p> <p>Recursos físicos</p> <p>El Plan de Emergencia y Contingencia cargado por el prestador no incluye los materiales para la reparación, reconstrucción de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.}</p> <p>Es necesario discriminar cantidad estimada, tipo de material y dimensiones.</p> <p>Recurso humano</p> <p>En el documento no se incluye el número de personas que se requieren para atender una emergencia, perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención de la emergencia.</p> <p>No se incluye un organigrama por cada una de las amenazas para la atención de emergencias, discriminando el rol de cada una de las personas.</p> <p>Edificaciones</p> <p>El PEC cargado por el prestador no define un sitio para reunir el personal que conforma el comité central de emergencias, durante la ocurrencia de la emergencia o sala de crisis.</p>

Numeral	Observaciones
	<p>No se establece los recursos necesarios para funcionar durante la situación de emergencia, como la posibilidad de generación de energía propia, información cartográfica de toda la infraestructura, directorio de los funcionarios del prestador, equipos de cómputo y material de oficina, directorio del personal de otras entidades encargadas de la atención de emergencias, equipos de comunicación, conexión a internet, juego de llaves de vehículos, herramientas básicas y kit de primeros auxilios, provisión de alimentos y copia del Plan de Emergencia y Contingencia.</p> <p>Recursos Económicos</p> <p>No se efectuó un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de cada uno de los eventos identificados por el prestador.</p> <p>Vehículos</p> <p>En el documento no se describe la cantidad y tipo de vehículos y maquinaria necesaria para transportar personal a zonas distantes para garantizar la continuidad la prestación del servicio de aseo.</p> <p>Equipos</p> <p>La empresa no incluyó en el documento los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.</p> <p>Comunicaciones</p> <p>El Plan de emergencia cargado por la empresa no relaciona los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia y el comité central.</p> <p>Sistemas de Monitoreo</p> <p>El documento no define el sistema que dará alarma frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la empresa.</p> <p>Hidrantes y otros equipos para la atención de emergencias</p> <p>El prestador no relaciona los elementos y equipos para llevar el servicio público de aseo a los albergues temporales que se creen en el municipio.</p> <p>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</p> <p>No se describe los medios para garantizar la prestación del servicio público de aseo en los albergues temporales que identifique el municipio.</p> <p>En concordancia, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución</p>

Numeral	Observaciones
	154 de 2014.
1.2.3	<p>En el documento, en la página 18 se indican algunas de las funciones del comité de emergencias. Sin embargo, no se establecen acciones que deben realizar como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal. • Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos. <p>En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.4	<p>El documento no indica que entidad se necesita como ayuda externa para cada evento identificado. Qué tipo de ayuda podría requerirse, técnica, financiera o administrativa.</p> <p>En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.5	<p>En plan cargado por la empresa no se establecen las actividades formativas para la brigada de emergencia. Tampoco se anexa soporte de las capacitaciones que se han realizado en la empresa.</p> <p>En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.1	<p>En el documento no se incluye el organigrama del comité de emergencias y contingencias. Tampoco se identifica la línea de mando en un organigrama de acuerdo al tipo de evento atender.</p> <p>No se establece la participación para cada dependencia y la responsabilidad frente a temas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logística • Calidad del agua provista • Recolección y transporte de excretas • Recolección, transporte y disposición de residuos sólidos • 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 (Hospitales, clínicas, bomberos, etc) <p>En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.2	<p>El Plan de Emergencia y Contingencia reportado por el prestador no contiene el protocolo de comunicaciones y divulgación de la emergencia para cada uno de los eventos identificados.</p> <p>Por lo anterior, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución</p>

Numeral	Observaciones
	154 de 2014.
1.3.3	En el documento no se incluye el protocolo de actuación en cada uno de los niveles de alerta: exposición baja, exposición media y exposición baja. No se identifica quien atiende la emergencia hasta tanto se presente el comité de emergencias. No se indica el momento que inicia la aplicación de protocolos de comunicación y el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia y se regresa a la normalidad para cada uno de los eventos identificados. En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
1.3.4	En el documento cargado por la empresa no se incluyó el formato para la evaluación de daños. En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
1.4	El documento no contiene la evaluación o memoria de eventos, de cómo funcionó la atención de emergencias durante los casos de emergencia que se han presentado en Cúcuta. En consecuencia, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
2	Si bien en el documento en las páginas 26 a la 29 se incluyen algunas acciones que desarrollaría la empresa en caso de emergencia, estas no corresponden a cada uno de los eventos identificados por la empresa. En este sentido, este aspecto NO cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Fuente: Grupo sectorial DTGA

4. ASPECTOS COMERCIALES

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.

En este sentido, la evaluación de los aspectos comerciales se centrará principalmente en la información recopilada en la visita de inspección realizada a la empresa en el mes de noviembre de 2017.

4.1. Suscriptores

La empresa suministró durante la visita del mes de noviembre de 2017 la siguiente información de suscriptores a corte del mes de marzo de 2016

Tabla 36. Suscriptores.

ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
Estrato 1	44.914
Estrato 2	47.017
Estrato 3	8.397
Estrato 4	2.126
Pequeño productores	5.933
Grandes Productores	844
TOTAL	109.231

Fuente: PROCTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Verificando la anterior información con la reportada al SUI, la misma no coincide para los pequeños productores, en el SUI se encuentra reportada la siguiente información:

Tabla 37. Suscriptores.

ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
Estrato 1	44.914
Estrato 2	47.017
Estrato 3	8.397
Estrato 4	2.126
Pequeño productores	5.922
Grandes Productores	844
TOTAL	109.220

Fuente: SUI

Existe una diferencia de 11 usuarios para el mes de marzo de 2016, que debe ser explicada por el prestador, sin antes indicar que los meses de enero y febrero de 2016 también presentan diferencias, las cuales se centran en pequeños productores.

Para el mes de octubre de 2017, la empresa contaba con el siguiente número de suscriptores de acuerdo con lo informado en visita:

Tabla 38. Suscriptores.

ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
Estrato 1	53.005
Estrato 2	48.723
Estrato 3	8.666
Estrato 4	2.158
Pequeño productores	6.172
Grandes Productores	858
TOTAL	119.582

Fuente: Fuente: PROCTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

4.2. Facturación, Subsidios y Contribuciones

La empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. tiene suscrito convenio de facturación conjunta con CENTRALES ELECTRICAS DE NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P. - CENS.

4.2.1. Facturación y Recaudo

La empresa suministró la información de facturación y recaudo del año 2016 y lo corrido del año 2017. En cuanto al año 2016 la información es la siguiente:

Tabla 39. Valores Facturados y recaudados año 2016.

MES	FACTURADO	RECAUDO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
ene-16	\$1.350.943.273	\$1.216.440.556	90%
feb-16	\$1.366.143.856	\$1.410.243.692	103%
mar-16	\$1.355.361.184	\$1.294.917.180	96%
abr-16	\$1.517.665.523	\$1.290.035.248	85%
may-16	\$1.656.078.372	\$1.520.753.508	92%
jun-16	\$1.668.635.924	\$1.539.036.559	92%
jul-16	\$1.624.585.561	\$1.609.358.099	99%
ago-16	\$1.680.414.144	\$1.588.943.288	95%
sep-16	\$1.621.673.621	\$1.539.899.945	95%
oct-16	\$1.710.826.831	\$1.604.634.845	94%
nov-16	\$1.712.866.363	\$1.719.792.060	100%
dic-16	\$1.722.520.640	\$1.681.793.878	98%
Total	\$18.987.715.292	\$18.015.848.858	95%

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

Se resalta que para los meses de febrero y noviembre de 2016 el recaudo es mayor al 100%, lo cual permite inferir que presuntamente la empresa está incluyendo en los rubros de recaudo los cobros de carteras.

Al comparar la información de recaudo reportada al SUI para los meses de enero, febrero y marzo de 2016, con la información suministrada en visita del mes de noviembre de 2017, las cifras no coinciden, por lo cual se genera una alerta sobre la calidad de la información reportada.

Ahora bien, para la vigencia 2017 el prestador suministró la siguiente información:

Tabla 40. Valores recaudados y facturados 2017

MES	FACTURADO	RECAUDO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
ene-17	\$1.757.630.081	\$1.590.092.309	90%
feb-17	\$1.810.088.759	\$1.706.257.265	94%
mar-17	\$1.866.701.950	\$1.761.196.072	94%
abr-17	\$1.870.793.966	\$1.527.123.676	82%
may-17	\$1.891.427.851	\$1.888.272.935	100%
jun-17	\$1.907.455.529	\$1.841.642.295	97%
jul-17	\$1.912.136.740	\$1.764.040.543	92%
ago-17	\$1.907.178.640	\$1.792.388.728	94%
Sept-17	\$1.899.335.680	\$1.813.839.461	95%

MES	FACTURADO	RECAUDO	EFICIENCIA DEL RECAUDO
Oct-17	\$1.921.748.962	\$1.918.494.996	100%
Total	\$18.744.498.158	\$17.603.348.280	94%

Fuente: PROCTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

Se resalta que para marzo de 2017 se tiene un recaudo mayor al 100%, lo cual permite inferir que presuntamente la empresa está incluyendo en los rubros de recaudo los cobros de carteras.

4.3. Facturas

La empresa suministró copia de facturas emitidas en conjunto con la CENS, la cual se detalla a continuación:

Imagen 40. Factura servicio de aseo.

The image shows a utility invoice from CENSA (Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.) for cleaning services. The invoice includes a header with the company logo and name, a 'Datos de Facturación' section with dates and amounts, a 'Detalle de Consumo' section with a pie chart, and a 'Detalle de Cuentas' section with a table of charges. The total amount is \$86,350.

DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	TARIFA	VALOR	VALOR UNITARIO
SEVICIO DE ASEO	UNIDAD	1	86.350	86.350	86.350
TOTAL				\$ 86.350	

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

Imagen 41. Detalle factura servicio de aseo.

7.037A990103 CUENTA	
I. SERVICIO DE ENERGIA	
CONSUMO RESIDENCIAL	100,416
COSTO UNITARIO FIJO	0
SUBSIDIO	-38,679
SUBTOTAL CONSUMOS	61,737
INTERES POR MORA 0.49%	102
AJUSTE DECENA RESOLUCION CREG 108-97 (DEB)	4
SUBTOTAL OTROS	106
II. SERVICIO DE ASEO	
COMERCIALIZADOR Y RECAUDO FIJO	1,928
RECOLECCION Y TRANSPORTE RESIDENCIAL	5,189
RELLENO SANITARIO	1,608
BARRIDO Y LIMPIEZA DE AREAS PUBLICAS	6,852
LIMPIEZA URBANA	40
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS	17
SUBTOTAL TERCEROS	15,634
III. OTROS SERVICIOS	
IMPUESTO ALUMBRADO PUBLICO	8,873
SUBTOTAL OTROS SERVICIOS	8,873

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

Las facturas entregadas por el prestador presuntamente incumplen los numerales 1, 6, 8, 9, 10 y 12 de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 y del artículo 43 del Resolución CRA 720 en lo referente al contenido mínimo de la factura.

Resolución CRA 376 *Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas.*

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- 1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.*
- 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.*
- 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.*
- 9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis periodos, si la facturación mensual.*
- 10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*
- 12. La frecuencia de recolección de los residuos.*

Además, la Resolución CRA 720 de 2015 establece:

ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura. *En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligado a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no*

aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo 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

4.4. Subsidios y Contribuciones

Para la vigencia 2016 el prestador suministró la siguiente información durante la visita realizada en el mes de noviembre:

Tabla 414. Subsidios y contribuciones Año 2016.

	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
enero	\$ (172.034.288)	\$70.118.397
febrero	\$ (174.925.371)	\$71.282.522
marzo	\$ (173.649.751)	\$70.437.353
abril	\$ (198.118.909)	\$71.408.059
mayo	\$ (216.721.542)	\$76.220.791
junio	\$ (218.682.289)	\$76.877.720
julio	\$ (217.075.895)	\$73.766.216
agosto	\$ (223.221.376)	\$75.052.084
septiembre	\$ (215.476.617)	\$74.628.118
octubre	\$ (226.716.133)	\$77.802.783
noviembre	\$ (228.241.668)	\$77.614.758
diciembre	\$ (231.490.004)	\$77.359.259
TOTAL	\$ (2.496.353.843)	\$892.568.060

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

La empresa tiene cargada la siguiente información de los meses de enero, febrero y marzo de 2016 al SUI_

Tabla 425. Subsidios y contribuciones Año 2016.

	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
Enero	\$ (172.037.378)	\$70.119.389
febrero	\$ (174.925.371)	\$71.282.522
Marzo	\$ (173.652.491)	\$70.424.057
TOTAL	\$ (520.615,240)	\$892.568.060

Fuente: SUI

Hay inconsistencias en la información reportada al SUI para los meses de enero y marzo de 2016, con la entregada durante la visita del mes de noviembre de 2017, por lo que se genera alerta en la calidad de la información reportada.

Para la vigencia 2017 el prestador suministró la siguiente información:

Tabla 43. Subsidios y Contribuciones Año 2017.

	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
enero	\$ (236.352.451)	\$ 78.192.356
febrero	\$ (245.002.803)	\$ 80.472.480
marzo	\$ (251.987.383)	\$ 81.903.800
abril	\$ (255.467.806)	\$ 83.290.427
mayo	\$ (259.182.160)	\$ 84.166.875
junio	\$ (261.227.451)	\$ 85.027.776
julio	\$ (263.380.583)	\$ 84.533.038
agosto	\$ (261.477.625)	\$ 85.577.893
septiembre	\$ (261.295.977)	\$ 84.070.231
octubre	\$ (264.362.247)	\$ 85.120.889
TOTAL	\$ (2.559.736.486)	\$ 832.355.765

Fuente: SUI

Teniendo en cuenta la composición de los usuarios, así como la información suministrada durante la visita y dado que son más los subsidios otorgados que las contribuciones, la empresa es deficitaria, es decir, que son más los subsidios que otorga que las contribuciones que percibe. Se requiere que la empresa informe si el ente territorial se encuentra al día en el traslado de subsidios.

Los porcentajes de subsidios y contribuciones para la ciudad de Cúcuta fueron implementados mediante el Acuerdo Municipal No. 048 de 2016, los porcentajes son los siguientes:

Tabla 44. Porcentajes de Subsidios y Contribuciones Año 2017.

Estrato y/o Uso	Porcentaje
Estrato 1	23%
Estrato 2	8%
Estrato 3	3,2%
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

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

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 señala:

“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%)

4.5. Tarifas

Las tarifas aplicadas para la ciudad de Cúcuta durante los meses de enero, febrero y marzo del año 2016 según lo suministrado en visita del mes de noviembre de 2017 son las siguientes:

Tabla 45. Tarifas.

USO	ene-16	feb-16	mar-16
Estrato 1	\$ 9.781	\$ 9.697	\$ 9.559
Estrato 2	\$ 11.686	\$ 11.586	\$ 11.421
Estrato 3	\$ 12.296	\$ 12.191	\$ 12.017
Estrato 4	\$ 13.074	\$ 12.959	\$ 12.771
Estrato 5	\$ 20.614	\$ 20.425	\$ 20.120
Estrato 6	\$ 27.338	\$ 27.046	\$ 26.599
Comercial PP R1	\$ 20.057	\$ 19.877	\$ 19.585
Comercial PP R2	\$ 31.647	\$ 31.272	\$ 30.716
Comercial PP R3	\$ 43.238	\$ 42.667	\$ 41.847
Comercial Gp Ordinario	\$ 49.593	\$ 49.593	\$ 49.497
Comercial Gp Permanente	\$ 49.134	\$ 49.160	\$ 49.083
Industrial PP R3	\$ 37.473	\$ 36.978	\$ 36.267
Industrial Gp Ordinario	\$ 42.981	\$ 42.981	\$ 42.897
Industrial Gp Permanente	\$ 42.583	\$ 42.606	\$ 42.539
Oficial PP R2	\$ 21.098	\$ 20.848	\$ 20.477
Oficial PP R3	\$ 28.825	\$ 28.445	\$ 27.898
Oficial GP Ordinario	\$ 33.062	\$ 33.062	\$ 32.998
Oficial GP Permanente	\$ 32.756	\$ 32.774	\$ 32.722

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

La información suministrada por el prestador coincide con la reportada en el SUI. Las tarifas al mes de noviembre de 2017 son las siguientes:

Tabla 46. Tarifas.

USO	Nov-17
Estrato 1	\$ 12.644
Estrato 2	\$ 15.634
Estrato 3	\$ 16.766
Estrato 4	\$ 18.137
Estrato 5	\$ 29.903
Estrato 6	\$ 35.408
Comercial PP R1	\$ 24.917

USO	Nov-17
Comercial PP R2	\$ 34.886
Comercial PP R3	\$ 44.856
Comercial Gp Ordinario	\$ 57.785
Comercial Gp Permanente	\$ 12.644
Industrial PP R1	\$ 21.594
Industrial PP R2	\$ 30.234
Industrial PP R3	\$ 38.875
Industrial Gp Ordinario	\$ 50.080
Oficial PP R1	\$ 16.611
Oficial PP R2	\$ 23.257
Oficial PP R3	\$ 29.904
Oficial GP Ordinario	\$ 38.523

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

La empresa de acuerdo con lo informado se encuentra aplicado la metodología tarifaria dispuesta en la Resolución CRA 720 de 2015.

4.6. Peticiones, Quejas y Reclamos

La empresa tiene reportada al SUI la siguiente información de los meses de enero a junio de 2016.

Tabla 47. PQR enero a junio de 2016.

	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	RECHAZA	TRASLADA POR COMPETENCIA	Total general
RECLAMACIÓN	187		82			1		270
Desviación significativa del consumo o Producción	4		2					6
Cobros inoportunos			1					1
Cobros por servicios no prestados	14		8					22
Cobro Múltiple	23		5					28
Falla en la prestación del servicio por calidad	58		6					64
Descuento por predio desocupado	1		5			1		7
Estrato	2							2
Tarifa cobrada	42		21					63
Condiciones de seguridad o riesgo	14		22					36
Otros	28		10					38
Descuento por predio desocupado	1		2					3
RECURSO DE REPOSICIÓN					1			1
Cobros inoportunos					1			1
RECURSO DE REPOSICIÓN Y			1	14		6		21

	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	CONFIRMA	MODIFICA	RECHAZA	TRASLADA POR COMPETENCIA	Total general
SUBSIDIARIO DE APELACIÓN								
Desviación significativa del consumo o producción						1		1
Cobro Múltiple				2				2
Falla en la prestación del servicio por calidad				1				1
Descuento por predio desocupado			1	6		4		11
Condiciones de seguridad o riesgo				3				3
Otros				2				2
Servicios especiales						1		1
PETICIÓN	3083	1	2247				1	5332
Descuento por predio desocupado	2413		99					2512
Servicios especiales	578	1	134					713
Condiciones de seguridad o riesgo			1					1
Terminación de contrato			2001					2001
Solicitud de prestación del servicio	1							1
Capacitaciones y otra información	12		1					13
Cambio de datos básicos	71		7					78
Otros	8		4				1	13
Total general	3270	1	2330	14	1	7	1	5624

Fuente: SUI

Una vez analizada la información se puede indicar lo siguiente:

- La empresa reporto como si fuese reclamación el código 203, que corresponde a peticiones.
- El 24% de las reclamaciones corresponden a falla en la prestación de servicios.
- El 47% de las peticiones están asociadas a descuento por predio desocupado, es importante resaltar, que existe un alto porcentaje de peticiones relacionadas a terminación de contrato (38%).

La empresa únicamente ha reportado información de enero a junio de 2016, por lo que se genera alerta frente al reporte de la información a partir del mes de julio de 2016.

La información suministrada por la empresa para el año 2017 durante la visita del mes de noviembre de 2017 es la siguiente:

Tabla 48. PQR 2017

TIPO RECLAMO-QUEJA -RC-RA	TOTAL ENERO A OCTUBRE
Inconformidad con el consumo o producción facturado	10
Cobros inoportunos	0
Cobro desconocido	0
Cobro por servicios no prestados	1
Dirección incorrecta	0
Cobro múltiple y/o acumulado	114
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	0
Cobro de cargos relacionados con el servicio público (intereses, cartera)	43
Subsidios y contribuciones	0
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0
Descuento por predio desocupado	410
Cobro por número de unidades independientes	0
Estrato incorrecto	221
Clase de uso incorrecto	150
Tarifa incorrecta	54
Cobros por promedio	0
Pago sin abono a cuenta	0
Multiusuario del servicio de aseo	9
Descuento por no recolección puerta a puerta	160
Servicios no vigilados por la SSPD.	0
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1
Falla en la prestación del servicio por calidad	61
Negativa de prestación de un servicio especial	1
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	20
Terminación del contrato	0
Frecuencias adicionales de barrido	0
Frecuencias adicionales de recolección	0
afectación ambiental	1
quejas administrativas	56
Total	1.312

La causal más reiterativa es descuento por predio desocupado, que representa el 31% de la totalidad de los PQR.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A continuación, se relaciona el Nivel de riesgo del año 2015 el cual corresponde al análisis de la información financiera de los años 2013 y 2014 Indicador Financiero

Agregado IFA del prestador PROACTIVA ORIENTE E.S.P. según lo dispuesto en la Resolución CRA 315 de 2005:

Tabla 49. Nivel de riesgo del año 2015

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA	RANGO	VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA)
100%	RANGO I	99%	RANGO I	11,65	RANGO I	RANGO I

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO IFA	NIVEL DE RIESGO
1,88	0,4	Rango 1	98,83	Rango 1	27,21	Rango 1	Rango 1	RANGO I

La clasificación de PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. fue Rango I “Nivel de Riesgo Bajo”, es decir presenta un nivel alto de desempeño.

5.1. AUDITORÍA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS – AEGR

El AEGR de PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. es Sáenz Auditores Consultores S.A.S. quien concluyó entre otras cosas lo siguiente en el informe del año 2016:

“1. Se evidenció incoherencias en la definición, registro y certificación de la información directamente relacionada con el PGR de la Empresa y algunos procesos conexos que ameritan su validación y acciones de ajuste por parte de la ESP.

2. La información y alcance de los aspectos de personal y SGSST, fueron validadas y la AEGR a satisfacción al igual que los procesos de aprendices SENA, entrega de EPP. Sin embargo se debe ajustar la información de personal por categoría y empleo la cual fue inconsistente en función de la planta aprobada por la ESP para la ejecución de la prestación del servicio y los valores consignados en el estratégico que define el indicador de referencia.

3. La Empresa dio cumplimiento a la publicación de control social, según la norma y de referencia.

4. Los ajustes tarifarios fueron coherentes con lo evaluado en las pruebas y cálculos realizados por la AEGR a los registros de facturación, salvo la omisión de implementaciones de contenido mínimo de facturas según la resolución CRA 720 de 2015.

5. Los valores aplicados en la liquidación en referencia a los factores de subsidios y contribuciones fueron acordes al acuerdo del concejo municipal y concordante en el portal de certificación.

6. Sugerimos evaluar y realizar las acciones pertinentes de ajuste de registro de los proyectos y ejecución de las inversiones de la ESP, en función del cumplimiento de las responsabilidades del nuevo marco tarifario.

7. Las licencias ambientales y de Software, no presentaron cambios en su cumplimiento, registro y control según lo entregado a la AEGR. No se exteriorizó aspectos que ameriten concepto negativo, sin embargo recomendamos revisar las condiciones de licenciamiento de equipos centralizados y los licenciamientos por concurrencia, dando prioridades de acceso.

8. Los archivos comerciales y de facturación, fueron efectivos en las validaciones sobre dinámicas de comprobación de la liquidación realizada al suscriptor, según las condiciones y características de uso, estrato y conceptos adicionales de acuerdo a la estructura y beneficios tarifarios.

9. La ESP ha dado cumplimiento a los pagos de autoliquidación de la contribución especial a la CRA y el formato para definición de la contribución especial a la SSPD.

10. Los archivos SUI presentaron algunos pendientes en la información, los cuales tuvieron respuesta por parte de la ESP, según los tiempos de certificación, sin embargo el prestador debe evaluar el reproceso de algunos formatos y formularios que la evidencia demostró incoherencia en la calidad de la información contenida y que se demostró en la auditoría realizada y expuesta en el contenido de este informe.

11. No se evaluó el plan de mantenimiento a la AEGR y su cumplimiento. El seguimiento a la utilización de los vehículos de la Empresa, controles y reglamentos deben ser evaluados por la ESP, para evitar escenarios de riesgo por sobre peso y sobrecarga operativa de las unidades de recolección.

12. La documentación sobre los oficios en ejercicio de la prestación del servicio, así como las validaciones aleatorias por parte de la AEGR, al igual que lo auditado en el alcance, demostraron cumplimiento en términos generales de la ESP a las condiciones de libre competencia y en acatamiento a su responsabilidad en la prestación del servicio en la zona norte en el municipio Cúcuta.” (Subraya fuera de texto).

Como se puede apreciar la AEGR evidencia deficiencias en el prestador, que coinciden con lo expuesto en esta Evaluación Integral, aunque es necesario que se refuerce la auditoría a nivel operativo y financiero.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Frente al cargue de información al SUI, se observa que con corte al 04 de diciembre de 2017 el prestador tiene habilitados para el servicio de aseo 2.410 formatos y formularios de los cuales tiene certificados 2.311, lo que corresponde a un 95%, tal como se muestra a continuación:

Tabla 50. Número de cargues.

TOPICO	CERTIFICADO	CERTIFICADO NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL
Administrativo	14	3		17
Administrativo y Financiero	254	29	6	289
Auditor	162	30	1	193
Cierre Transición 2015	1		4	5
Comercial y de Gestión	1201	50	26	1277

TOPICO	CERTIFICADO	CERTIFICADO NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL
Contribuciones 2016		1		1
Contribuciones 2017	1			1
Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	4			4
Generalidades-Riesgos	6		2	8
MGC-NIIF	4	2		6
NSC	5		3	8
Prestadores	45			45
PROCESO NIF	6	4		10
Riesgos Aseo	36		3	39
Tarifario	24	19	2	45
Técnico operativo	408	2	52	462
Total general	2171	140	99	2410

Fuente: SUI

8. ACCIONES DE LA SUPERSERVICIOS

8.1. Visitas

Fecha: noviembre 20, 21 y 22 de 2017.

Objeto: Visita de inspección y vigilancia a la prestación del servicio de aseo, realizada por la empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander.

Observaciones SSPD: Las conclusiones de la visita fueron incluidas a lo largo de esta Evaluación Integral.

8.2. Evaluaciones Integrales

Durante el año 2015 se publicó Evaluación Integral del prestador PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

8.3. Acciones de seguimiento a la prestación del servicio de aseo

Durante los años 2016 y 2017, la SSPD ha realizado requerimientos al prestador, entre los cuales se destacan los siguientes:

- Radicado SSPD No. 20164310350561 del 21 de junio de 2016, asunto: Reporte de información al Sistema Único de Información -SUI-. Resolución SSPD No. 20161300013835 del 23 de mayo de 2016.
- Radicado SSPD No. 20174310028041 del 03 de febrero de 2017, asunto: Solicitud de información relacionada con las condiciones de la prestación del servicio público de aseo.
- Radicado SSPD No. 20174310318671 del 26 de abril de 2016, asunto: Cargue de información financiera 2016 al Sistema Único de Información.
- Radicado SSPD No. 20174340008161 del 01 de septiembre de 2017, asunto: Resultado de la verificación de los lineamientos del Plan de Emergencia y

Contingencia conforme a lo establecido en la Resolución 154 de 2014 y estado de cargue para la Resolución SSPD 20161300062185 de noviembre de 2016.

- Radicado SSPD No. 20174311500261 del 24 de octubre de 2016, asunto: Solicitud de información financiera.

8.4. Investigaciones y/o sanciones

Durante los años 2015, 2016 y 2017 no se han adelantado acciones de control en contra de la empresa PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En relación con las alertas e incumplimientos que se describen a lo largo de esta evaluación de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones, reportes en estado pendiente e indicar las acciones de corto y mediano plazo emprendidas.

9.1. Aspectos financieros

- Presunto incumplimiento en la aplicación de las normas internacionales de contabilidad (NIF) para el Grupo No.1 “NIF Plenas”, se desconocen y no se aplican.
- El desconocimiento y aplicación de las normas de información financiera conlleva a que no cumpla con las cualidades de la información financiera de comprensibilidad, relevancia, fiabilidad y comparabilidad.
- Falta de reporte de la información financiera en XBRL de las vigencias 2015 y 2016, incumpliendo presuntamente con las Resoluciones SSPD No.20161300013475 del 19/05/2016 y 20171300042935 del 30/03/2017.
- Calculo de provisión de cartera que genera impuesto diferido, el cual no tiene aplicación en las normas internacionales de contabilidad.
- Las revelaciones a los estados financieros continúan siendo estructuradas bajo régimen precedente de contabilidad, no se cumple con las normas de revelación de las NIF.
- Los deudores del servicio de aseo representan un alto porcentaje dentro del activo, no se encuentra deterioro, ni política de tratamiento como instrumento financiero.
- La mencionada provisión de deudores es casi la variación por el incremento, indica que no se está recuperando la cartera, sino que se está deteriorando.
- La propiedad planta y equipo esta depreciada en un alto porcentaje a pesar de haberse iniciado un proceso de normas internacionales de contabilidad, en el cual se estableció su valor inicial y vidas útiles.
- Existen inversiones en adquisición de licencias registradas como intangibles que no cumple la NIC 38.
- Las notas mencionan un incremento en el pago de honorarios por asesorías en

procesos laborales de la empresa, pero no se encontró ningún pasivo o provisión por procesos laborales en el estado de situación financiera.

- Se encuentra en las notas revelaciones de provisión a beneficios a empleados, no hay NIF que permita provisionar estos beneficios.
- Se registró un Impuesto diferido por cálculo de provisión de cartera, situación que es contraria a las normas internacionales de información financiera.
- En el estado de resultados integral se tienen ingresos extraordinarios por recuperación de cartera, la recuperación de cartera no es un concepto de ingreso extraordinario en NIF.
- Los ingresos extraordinarios no son contemplados en las NIF, bajo ese concepto.

9.2. Aspectos administrativos

- Se evidencia que para el año 2017, el prestador realizó la actualización del RUPS pertinente, para los años 2015 y 2016 incumplió el plazo dispuesto en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015.
- El prestador debe remitir la respuesta dada a la CRA frente a las observaciones hechas mediante el radicado No. 20172110047001 del 29 de agosto de 2017, solicitud de concepto de legalidad CCU bajo la Resolución 778 de 2016.
- La empresa debe remitir el detalle del personal operativo y administrativo (nombres y apellidos, No. De Identificación, Fecha de Vinculación Cuenta o no con certificación de competencias laborales) que cuenta con certificado de competencias laborales, para determinar si existe cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

9.3. Aspectos técnico operativos

- Se debe alinear el PPSA con el PGIRS del municipio, ya que dentro del PPSA no se incluye la totalidad de componentes y actividades que debería prestar según lo registrado en el PGIRS, como lo es el corte de césped y la poda de árboles. Por esta razón, el PPSA presuntamente no cumple con lo establecido en la Resolución 0288 de 2015.
- El prestador no puede trasladar vía tarifa la actividad de corte de césped pues presuntamente incumple el parágrafo 1 del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- Así como se tienen acuerdos de barrido entre las empresas prestadoras del servicio de aseo en el municipio de Cúcuta, también se deben tener acuerdos de lavado entre PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P. y ASEO URBANO S.A.S E.S.P.
- La empresa PROACTIVA ORIENTE S.A E.S.P. debe registrar en su PPSA la frecuencia de cada una de las actividades que presta.

- La empresa debe aclarar las diferencias encontradas entre la información suministrada, la información contenida en el CCU, la información contenida en el PPSA, y la reportada al SUI en cuanto a las microrrutas de recolección y transporte de residuos ordinarios, y de barrido y limpieza de áreas públicas. Se denota, que existen problemas de calidad en cuanto a la información reportada al SUI por parte del prestador PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P.
- Teniendo en cuenta las inconsistencias presentadas por el prestador en el reporte de vehículos de la empresa, es necesario que esta realice la actualización de la información contenida en el formato registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos, acorde con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- De acuerdo con la información suministrada por la empresa, los vehículos de trasbordo tienen capacidades iguales o mayores a una (1) tonelada. Por esta razón, se denota un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.39 del Decreto 1077 de 2015.

9.4. Aspectos comerciales

- Se presentan diferencias entre la información reportada al SUI con la suministrada en la visita del mes de noviembre de 2017 en cuanto a los suscriptores, por lo tanto se genera alerta en la calidad de la información reportada y el prestador deberá explicar dicha situación.
- La empresa reporta para algunos meses de los años 2016 y 2017 recaudo de la facturación superior al 100%, por lo que se presume está teniendo en cuenta recuperación de cartera.
- Se inconsistencias en la información reportada al SUI para los meses de enero y marzo de 2016, con la entregada durante la visita del mes de noviembre de 2017, por lo que se genera alerta en la calidad de la información reportada.
- Las facturas emitidas en conjunto con la CENS prestador presuntamente incumplen los numerales 1, 6, 8, 9, 10 y 12 de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 y del artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- Se presentan inconsistencias en la información de subsidios y contribuciones reportada al SUI para los meses de enero y marzo de 2016, con la entregada durante la visita del mes de noviembre de 2017, por lo que se genera alerta en la calidad de la información reportada, por lo tanto se genera alerta en la calidad de la información reportada y el prestador deberá explicar dicha situación.

Proyectó: Jennifer Suarez Montiel - Profesional Especializado Grupo sectorial de Aseo.
 Willy Alberto Zambrano Cháves – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo
 Jhon Alonso Castañeda Herrera – Profesional Especializado DTGA
 Fernando Javier Rincón – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo
 Revisó: Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo
 Alex Lozano Fonseca – Coordinador Grupo Sectorial de Aseo.
 Aprobó: María Eugenia Sierra Botero – Directora Técnica de Gestión de Aseo