

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ASEO  
Bogotá, Noviembre de 2014**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS 2013-2014**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**Conformación empresa**

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS) – SOCIEDAD ANÓNIMA, PRIVADA
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	LIMPIEZA URBANA S.A E.S.P
<b>SIGLA</b>	NA
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	Floridablanca, Bucaramanga, Girón y Piedecuesta - Santander
<b>DURACIÓN</b>	Aseo
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	Libre Competencia.
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	24/05/05
	MARTHA LUCIA GÓMEZ HERNÁNDEZ

**Junta Directiva**

<b>Representantes</b>	<b>Cargo</b>
Martha Lucia Gómez Hernández	Presidente
Zaiden Hernández	Miembro principal
Abraham Gómez Serrano	Secretario
Jesús Gómez Hernández	Miembro suplente
María Isabel Gómez Hernández	Vicepresidente

Fuente: Visita junio 2014

**2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS**

**ANÁLISIS FINANCIERO**

**2.1.1. Balance general**

<b>BALANCE GENERAL</b>								
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2011</b>	<b>(%)</b>	<b>2012</b>	<b>(%)</b>	<b>2013</b>	<b>(%)</b>	<b>2012/2011</b>	<b>2013/2012</b>
TOTAL ACTIVO	1.751.931.467	100%	1.547.082.013	100%	1.808.883.832	100%	-12%	17%
ACTIVO CORRIENTE	1.120.535.909	64%	692.304.912	45%	940.608.349	52%	-38%	36%
ACTIVO NO CORRIENTE	631.395.558	36%	854.777.101	55%	868.275.483	48%	35%	2%
TOTAL PASIVO	835.612.294	48%	611.098.939	40%	870.050.428	48%	-26,87%	42%
PASIVO CORRIENTE	581.322.065	70%	545.956.017	89%	676.121.773	78%	-6%	24%
PASIVO NO CORRIENTE	254.290.229	30%	65.142.922	11%	193.928.655	22%	-74%	198%
TOTAL PATRIMONIO	916.319.173	52%	935.983.074	60%	938.833.404	52%	2%	0%

Fuente: SUI

En el año 2013 se evidencia que la estructura financiera presenta una leve variación

VG-F-004 V.6

respecto al 2012. Los activos de la empresa están apalancados en un 48% por pasivos y en un 52% con patrimonio, lo anterior denota el aumento en el nivel de endeudamiento por parte de la empresa con terceros diferentes a sus dueños.

### **Activos**

Se observa un aumento del 17% en el activo total durante el 2013 respecto al año 2012, lo cual se presentó particularmente por el incremento en Otros activos (12%). Se observa que el 52% de los activos están representados en tenencias de corto plazo y el 48% restante a largo plazo.

En cuanto a la cuenta Deudores servicio aseo, se observó un leve aumento, dicha cuenta se encuentra conformada en un 87% por cartera del servicio de aseo y el restante 13% por los subsidios pendientes por cobrar a los municipios. En este sentido, cabe resaltar el descenso en el rubro de subsidios por cobrar en el 2013 respecto al 2012 (29%), en el cual no es posible determinar a qué municipios corresponde, pues en la información reportada al PUC no se encuentra desagregada a nivel de detalle por municipio, por lo que se recomienda evidenciar dicha información en las notas a los estados financieros, ya que en estas se maneja de igual forma una cifra global.

No obstante, según lo señalado por el auditor en su informe 2013, para todos los municipios excepto para Girón la empresa presenta déficit, dado que los aportes percibidos son menores a los subsidios otorgados.

Ahora bien, se observa que el rubro correspondiente a cartera de aseo tuvo un incremento del 7% en el 2013, respecto al año inmediatamente anterior. Esto denota que la gestión de cobro de la empresa no ha mejorado. En este sentido, el auditor señala que las deudas de difícil cobro se mantienen en \$1.116 millones, las cuales corresponden a cartera mayor a 360 días y cuya provisión asciende en \$958 millones.

### **Pasivos**

Los pasivos de la empresa aumentaron en el 2013 en relación con el año inmediatamente anterior (42%), hecho que se pudo presentar por el incremento en las obligaciones financieras adquiridas por la empresa tanto en el corto como en el largo plazo, lo cual según aduce el auditor es debido al incremento de los activos productivos, es decir, por la compra de vehículos nuevos.

En este sentido, cabe destacar que el 78% de las obligaciones de la empresa corresponden a deudas exigibles a corto plazo, las cuales aumentaron en un 24% respecto al 2012.

### **Patrimonio**

El patrimonio por su parte se incrementó levemente en un 0,3% durante el 2013 respecto al 2012, lo cual se debió principalmente a la generación de utilidad en la vigencia 2013, así como la absorción de las pérdidas de ejercicios anteriores.

#### **2.1.2 Estado de resultados**

ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	2013	%	2012/2011	2013/2012
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>2.948.115.502</b>	100%	<b>3.357.540.052</b>	100%	<b>3.876.419.306</b>	100%	13,89%	15,45%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	2.029.682.002	69%	2.541.911.654	76%	2.877.640.302	74%	25,24%	13%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>918.433.500</b>	<b>31%</b>	<b>815.628.398</b>	<b>24%</b>	<b>998.779.004</b>	<b>26%</b>	<b>-11,19%</b>	<b>22%</b>
Gastos operacionales	819.523.803	28%	758.132.903	23%	957.426.853	25%	-7,49%	26%
Gastos de personal	142.045.721	5%	211.005.563	6%	252.526.297	7%	48,55%	20%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>98.909.697</b>	<b>3%</b>	<b>57.495.495</b>	<b>2%</b>	<b>41.352.151</b>	<b>1%</b>	<b>-42%</b>	<b>-28%</b>
Otros ingresos	30.751.738	1%	26.013.844	1%	13.990.178	0%	-15,41%	-46%
Otros gastos	12.785.643	0%	6.952.102	0%	3.977.720	0%	-45,63%	-43%
Gasto de Intereses	96.918.132	3%	49.552.336	1%	27.865.279	1%	-48,87%	-44%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>19.957.660</b>	<b>1%</b>	<b>27.004.901</b>	<b>1%</b>	<b>23.499.330</b>	<b>1%</b>	<b>35%</b>	<b>-13%</b>
Impuesto de renta	13.784.000	0%	7.341.000	0%	20.649.000	1%	-46,74%	181,28%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>6.173.660</b>	<b>0%</b>	<b>19.663.901</b>	<b>1%</b>	<b>2.850.330</b>	<b>0%</b>	<b>219%</b>	<b>-86%</b>

Fuente: SUI

Si bien los ingresos operacionales han tenido una tendencia creciente, el mismo comportamiento han presentado los costos de ventas y operación. Se observa que para el año 2013 los costos se incrementaron casi en igual proporción que los ingresos. No obstante, se evidencia que la empresa ha logrado cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, lo cual se ve reflejado en la utilidad operacional. Esta disminuyó en el 2013 en un 28% en comparación con el año inmediatamente anterior, posiblemente por el aumento en los gastos operacionales.

Ahora bien, cabe resaltar el descenso presentado en los otros ingresos en el 2013, respecto al año inmediatamente anterior, particularmente, en los ingresos extraordinarios. En consecuencia se solicita explicar detalladamente a que corresponden dichos ingresos "extraordinarios" pues en las notas a los estados financieros no se vislumbra lo anterior.

Por otra parte, llama la atención el descenso de los otros gastos, por lo que se solicita informar a que se debió dicha situación, pues a pesar que la empresa adquirió obligaciones financieras en el 2013, los gastos por intereses y gastos financieros disminuyeron.

Así las cosas, el prestador generó utilidad neta la cual decreció en un 86% en comparación con la obtenida en el 2012. Lo anterior, según el auditor externo se debió al efecto de los gastos de administración y mayores provisiones y depreciaciones.

### 2.1.3 Principales indicadores financieros

Financieros	2012	2013
Ingresos Operacionales	\$3.357.540.052	\$ 3.876.419.306
Margen Bruto	24,2%	25,7%
Razón Corriente	1,27	1,39
Utilidad Neta	\$19.663.901	\$2.850.330
Nivel Endeudamiento	40%	48%
ROA	1,2%	0,1%

VG-F-004 V.6

ROE	2,1%	0,3%
EBITDA	\$387.747.835	\$ 453.737.569

Fuente: SUI

Se observa un aumento en los ingresos operacionales de la empresa en el 2013, así las cosas se mantiene la capacidad de la empresa para cubrir sus gastos operativos y generar utilidades antes de deducciones e impuestos, como se evidencia en el resultado del margen bruto

Por su parte, se observa un aumento en el nivel de endeudamiento de la empresa, lo cual denota que la mayoría de los activos se están financiando con recursos de terceros. En este sentido, cabe mencionar que se evidencia que la empresa aumenta el nivel de liquidez, contando con más de un peso para cubrir cada peso adeudado en el corto plazo.

En lo relacionado con la rentabilidad, es de resaltar que para el año 2013 se observa una disminución en la capacidad de los activos y del patrimonio para generar utilidades.

El resultado del EBITDA, es positivo, lo cual significa que la empresa está generando flujo de caja.

En este sentido, el auditor en su informe manifiesta que la empresa no tiene comprometida su viabilidad financiera y está en capacidad de cumplir en condiciones normales sus compromisos de servicio y objetivos de sostenibilidad, permanencia y rentabilidad frente a usuarios e inversionistas.

#### **2.1.4. Cartera**

Para el año 2013, la empresa reportó una cartera equivalente a \$524 millones en el formato de cuentas por cobrar, lo cual denota un incremento del 7% para este período en relación con el año inmediatamente anterior (\$490 millones). Esto denota una gestión comercial poco efectiva por parte de la empresa.

Al revisar la composición de la cartera, se observó que para el año 2013 el 62% de la misma corresponde a cartera no vencida, seguida por la cartera con vencimiento de 180 a 360 días, la cual representa el 23%. En este sentido el auditor externo aduce que la porción corriente tiene la mayor participación del total de la cartera.

En relación con la cartera de difícil cobro se evidencia que no existe variación en el 2013 respecto al 2012.

En el plan de cuentas reportado al SUI del año 2013, no se detalla la participación de cartera de cada municipio en el cual la empresa presta el servicio.

#### **2.1.5 ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL**

Con relación al dictamen del revisor fiscal del año 2013 vale la pena resaltar lo siguiente:

*“ (...) la empresa mejoró sus ingresos en un 15%, y sus recaudos se mantuvieron logrando un flujo de efectivo que permite el funcionamiento de la compañía, la utilidad antes de impuestos creció un 15% sin embargo la utilidad neta decreció esto debido a las provisiones de impuestos que se incrementaron por la entrada en vigencia del CREE que castigo los estados financieros en 1.5% mensual y este valor es*

*significativo para las finanzas del negocio, además porque se actualizaron los impuestos de los vehículos lo cual genero un gasto bastante importante y se registra un incremento en la provisión de renta en un 283% (...)*

## **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **Distribución de Personal**

Una vez verificada la información reportada al SUI, se encontró que la empresa reportó un total de 49 empleados en el Formulario "Personal por categoría de empleo" para el año 2013. Esto denota una disminución del 2%, es decir, 1 persona en relación con el personal del año 2012.

En este sentido, el auditor señala que para el año 2013, se incluye la Dirección de atención al usuario, logrando la apertura de dos puntos de atención al usuario; uno en el municipio de Floridablanca y otro en el municipio de Piedecuesta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se asumiría un aumento en el personal. En consecuencia, se solicita explicar a qué se debió la disminución de personal del 2013 anteriormente mencionada y de haberse tratado de un error en el reporte de información proceder a solicitar la modificación de la misma.

Según la información entregada durante la visita realizada en junio de 2014, la empresa cuenta con un total de 59 empleados a abril de 2014, de los cuales 9 corresponden a personal administrativo y 50 a personal operativo.

## **3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

### **Servicio de Aseo**

La empresa presta el servicio de aseo en los municipios de Girón, Piedecuesta, Floridablanca y Bucaramanga del departamento de Santander desde el año 2005.

De acuerdo con lo señalado por el auditor externo en su informe del año 2013, la cobertura total de la prestación del servicio de aseo por parte de Limpieza Urbana S.A. E.S.P. en el Área Metropolitana de Bucaramanga es del 11%, dividido así; en Piedecuesta participa en un 14% del total del mercado, 0,31 % en Girón, 11% en Floridablanca y 13% en Bucaramanga.

### **Recolección y Transporte**

Si bien la empresa en el año 2013 actualizó en el SUI el formato "Registro de microrrutas", evidenciándose el reporte de un total de 26 microrrutas para las cuatro (4) áreas de prestación, de las cuales al municipio de Floridablanca le corresponden 6, Piedecuesta 4, Girón 2 y Bucaramanga 14.

En este orden de ideas, llama la atención que para Bucaramanga se reporta al SUI un total de 14 microrrutas, información que difiere con lo aducido en visita realizada en junio de la presente vigencia pues se informó de un total de 18 microrrutas y 7 macrorrutas para este municipio, así como lo reportado por el auditor en su informe en el cual se evidencian un total de 12 microrrutas. Dado lo anterior, se solicita explicar el porqué de dicha situación y de ser el caso nuevamente proceder a modificar dicha información para lo cual debe solicitar la habilitación de un nuevo formato a través de la mesa de ayuda "Actualización de estado- Microrrutas, pues si se realizaron cambios

en éstas el prestador tiene la obligación de actualizar la información.

Las frecuencias de recolección según lo registrado corresponden a 2 veces por semana respecto a recolección de ordinarios y de 1 vez por semana en lo que se refiere a recolección selectiva. Lo anterior, teniendo en cuenta la obligatoriedad de la selección en la fuente y la recolección selectiva de los residuos en los municipios del Área Metropolitana de Bucaramanga.

Para la ejecución de dicha actividad, la empresa informó que cuenta con 7 conductores y 28 auxiliares de recolección.

Por otra parte, cabe señalar que si bien la empresa tiene establecidas las rutas y días en los que realiza la recolección, durante la visita al municipio de Bucaramanga no se evidenciaron los planos correspondientes a cada una de las rutas establecidas, por lo cual, no fue posible identificar claramente la ruta que debe seguir el vehículo recolector en la prestación del servicio, incumpliendo presuntamente lo estipulado en el artículo 31 del Decreto 2981 de 2013.

Al respecto, el prestador informó que se encontraba elaborando los mapas de las microrrutas, por lo que se solicita informar y remitir los avances al respecto.

Según lo informado en visita mensualmente se recogen en promedio un total 1335,45 toneladas de residuos domiciliarios y 11,35 toneladas de reciclaje.

#### **Vehículos:**

De acuerdo con lo manifestado en visita, la empresa presta la actividad de recolección con un total de 6 vehículos compactadores y 2 volquetas en las cuatro áreas de prestación. Las características de estos son:

<b>PLACA</b>	<b>MARCA</b>	<b>MODELO</b>	<b>TIPO VEHÍCULO</b>	<b>CAPACIDAD TONELADAS</b>
OSE 375	Chevrolet	1996	COMPACTADOR	11
SUE 540	Chevrolet	2007	COMPACTADOR	7
SUE 635	Chevrolet	2008	VOLQUETA	3,5
SOI 419	Volswagen	2009	COMPACTADOR	15
SOI 483	Volswagen	2009	COMPACTADOR	15
TAX 462	Chevrolet	2013	VOLQUETA	4,7
TTR 661	Chevrolet	2013	COMPACTADOR	15
OSE 371	Chevrolet	1996	COMPACTADOR	7

Lo anterior es consistente con lo reportado por el auditor en el informe 2013.

Sobre el particular, el auditor en el informe 2013 menciona que la empresa en 2013 adquirió una volqueta y un compactador, así mismo manifiesta que la empresa dispone de 2 vehículos para guardia en caso de inoperatividad y contingencia.

## **Barrido y Limpieza**

Limpieza Urbana S.A. E.S.P. de acuerdo a lo señalado por el auditor, cuenta con 16 operarios para desarrollar dicha actividad , los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera, en Bucaramanga se utilizan 8, Floridablanca 4, Girón 1 y en Piedecuesta 3 operarios.

En visita se informó que en el municipio de Bucaramanga se tiene un total de 11 macrorrutas, conformadas por 40 microrrutas. Estas se realizan en el horario 6:00 am - 2:00 pm con frecuencias de 1 vez por semana, 2 veces por semana y 3 veces por semana.

Se encontró que la empresa ejecuta esta actividad en el municipio de Bucaramanga con 8 operarios, los cuales barren aproximadamente 1,728 km mes.

En este sentido, cabe resaltar que la empresa realiza el barrido al frente de los predios de los usuarios y en algunas vías principales como la autopista Vía a Café Madrid y entre Provenza y Floridablanca con una frecuencia de 2 veces por semana.

Por otra parte, cabe resaltar que en la verificación en campo se evidenció que la empresa no cuenta con los respectivos mapas de las rutas, por lo que no se puede identificar la ruta que debe seguir cada uno de los operarios en la prestación del servicio de barrido. Según lo descrito, la empresa presuntamente incumple el artículo 56 del Decreto 2981 de 2013.

Sobre el particular, se evidenció que la empresa cuenta con el listado de usuarios, el cual es entregado a cada operario para que proceda a barrer el frente de cada predio y se realiza un registro en una planilla de control, la cual es firmada por el usuario.

Ahora bien, en relación con los acuerdos de barrido, si bien la empresa informó en la visita a Bucaramanga que han existido acercamientos con las demás empresas prestadoras del municipio en la presente vigencia, a la fecha no se ha llegado a ningún acuerdo con respecto a la distribución de zonas.

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe señalar que se está incumpliendo con lo establecido en el artículo 53 del Decreto 2981 de diciembre de 2013, particularmente, lo relacionado con la suscripción de los acuerdos de barrido y limpieza en un tiempo máximo de 3 meses siguientes a la vigencia del Decreto en mención, es decir, marzo de 2014.

### **Disposición final**

La disposición final de residuos de las cuatro áreas de prestación se realiza en el sitio de disposición final “El Carrasco”, el cual es operado por la EMAB S.A. E.S.P. y se encuentra ubicado en el casco urbano de la ciudad de Bucaramanga, cuya vida útil según ultima declaratoria de emergencia es hasta septiembre de 2015.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

### **4.1 Suscriptores**

La empresa a diciembre de 2013 registró un total de 29.700 suscriptores, lo que significa un aumento de 803 usuarios respecto a diciembre de 2012 (28.897). Sobre el particular, es pertinente señalar que el 62% de los suscriptores corresponden al



municipio de Bucaramanga, el 24% a Floridablanca, el 1% a Girón y el 13% restante a Piedecuesta. Los suscriptores se encuentran distribuidos de la siguiente manera en los cuatros municipios:

<b>Estrato/Uso</b>	<b>Número suscriptores reportados al SUI</b>	<b>Número suscriptores señalados por el AEGR</b>
Estrato 1	3053	3052
Estrato 2	5875	5859
Estrato 3	9129	9136
Estrato 4	7103	7076
Estrato 5	1170	1170
Estrato 6	949	949
Pequeño productor	2414	2309
Gran productor	7	110

Fuente: SUI- Suscriptores diciembre 2013- Informe AEGR 2013

Al comparar la anterior información con lo señalado por el auditor, se encuentra que no existe consistencia en los datos, por lo que se solicita informar el porqué de dichas diferencias y de ser el caso proceder a enmendar el error.

Como se observa en la tabla, la mayoría de suscriptores se concentran en los estratos 3 y 4 y en el sector no residencial, el pequeño productor es el más representativo.

La empresa cuenta con convenios de facturación conjunta en las cuatro áreas de prestación, en Piedecuesta la realiza con Piedecuestana de Servicios Públicos S.A. E.S.P. y en Floridablanca, Bucaramanga y Girón lo realiza con el AMB y la ESA.

Ahora bien, en relación con el balance de subsidios y aportes, el auditor señala que durante el 2013 se recibieron recursos de los FSRI de los municipios de Floridablanca y Piedecuesta.

Respecto a Bucaramanga, se hace mención al acta de acuerdo conciliatorio entre el municipio y Limpieza Urbana. En ésta se acordó compensar el valor de los aportes de las vigencias 2006 a 2012 (\$1.241.153.774) con los subsidios generados en estas mismas vigencias (\$1.202.355.646), quedando saldo a favor del municipio de Bucaramanga por valor de \$38.798.128.

En este sentido, se señala que en diciembre de 2013 se concertó otra acta con los valores del periodo enero a septiembre de 2013 por concepto de \$322.566.219 subsidios y \$288.231.235 de aportes, quedando un total a favor del municipio de \$43.261.272 como resultado de los dos acuerdos establecidos.

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

Al revisar el sistema único de información, SUI, se observa que la empresa tiene pendiente de cargue el formato "Reclamaciones y Peticiones de Aseo", desde el mes de julio de 2013 hasta diciembre de 2013. Por lo anterior, se solicita que de manera inmediata proceda con el reporte de dicha información pues el plazo se encuentra altamente vencido.

Sin embargo, durante la visita realizada al municipio de Bucaramanga, el prestador informó que para el año 2013 se presentaron 2822 casos, siendo la causal más representativa la correspondiente a la terminación de contrato, la cual concentra el 78% de los casos (2213).

En este sentido, el auditor en su informe señala que la empresa solo registró ante esta Superintendencia, la información de Peticiones, Quejas y Reclamos de los periodos Enero a Julio 2013, para un total de 2834 PQR. Así mismo, menciona que el 87% de las PQR interpuestas se presentan por la causal Terminación de Contrato.

Con ocasión de lo anterior, se requiere aclarar el porqué de las diferencias evidenciadas y de haberse cometido errores en el reporte de la información, debe solicitar la modificación de la misma con el fin que se refleje la realidad en el SUI.

#### 4.4 Tarifas

Limpieza Urbana S.A. E.S.P., aplica la metodología tarifaria contenida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 en sus cuatro áreas de prestación.

Las tarifas aplicadas por la empresa en el mes de diciembre de 2013 correspondieron a las siguientes:

Estrato	Bucaramanga	Floridablanca	Piedecuesta	Girón
1	\$2.790	\$4.478	\$4.406	\$10.080
2	\$5.579	\$7.165	\$7.305	\$10.304
3	\$7.904	\$8.060	\$7.642	\$10.640
4	\$9.511	\$9.231	\$9.280	\$11.370
5	\$14.838	\$14.583	\$14.697	\$17.516
6	\$18.877	\$19.488	\$19.826	\$21.134
Pequeño productor	\$27.738	\$30.180	\$32.240	\$24.163
Gran Productor	\$67.455	\$82.442	\$86.249	\$51.822

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

#### 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2013, con base en lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 y en la información reportada de los años 2011-2012, LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P. quedó clasificada en nivel de riesgo Rango III.

Se debe mencionar que para el año 2013, la empresa quedó clasificada en Rango I, nivel bajo en el indicador financiero agregado IFA. Por su parte, en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA quedó clasificada en Rango III nivel alto debido a la carencia de vida útil del sitio de disposición final a donde lleva los residuos de sus áreas de prestación.

Por su parte, el auditor en su informe señala que en cuanto a la gestión de riesgos, la evaluación de orden financiero, administrativo, legal y operativo muestran niveles de calificación de **RIESGO BAJO**, según metodología establecida y resultados de los indicadores.

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

Frente al cargue de información al SUI se observa que con corte 19 de noviembre de 2014 el prestador tiene habilitados 2216 formatos y formularios de los cuales tiene pendientes de cargue 81 tal como se muestra a continuación:

<b>Año</b>	<b>Numero de reportes pendientes</b>	<b>Numero de reportes radicados</b>	<b>Porcentaje pendiente de cargue</b>
2011	1	284	1%
2012	11	246	5%
2013	30	221	12%
2014	68	111	<b>38%</b>
<b>Total</b>	<b>110</b>	<b>2173</b>	<b>5%</b>

## **7. ACCIONES DE LA SSPD**

### **7.1. Visitas**

- En el mes de junio de 2014 se efectuó visita, con el objetivo de verificar los aspectos técnicos – operativos, comerciales, financieros y administrativos relacionados con la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Bucaramanga, los principales hallazgos de ésta han sido descritos a lo largo de este documento.
- En mayo de 2014 se adelantó visita al municipio de Bucaramanga, con el fin de verificar los presuntos incumplimientos denunciados con respecto a la facturación de usuarios, especialmente de servicios especiales y el pago de contribuciones. Sobre el particular, se encontró que en los centros comerciales realiza el cobro individual a cada uno de los usuarios, lo cual está regulado en el marco tarifario de las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 y en los establecimientos en los que se requiere manejo de residuos especiales la empresa pacta con el usuario el valor, frecuencia y manejo de los residuos de conformidad con lo establecido en el Decreto 2981 de 2014.
- Para el mes de noviembre de 2013 se realizó visita al municipio de Piedecuesta, lo anterior con el fin de verificar las denuncias respecto a presunta falla en la prestación del servicio. Como resultado de la visita, se encontró que la empresa ejecuta las actividades del servicio sin evidenciarse incumplimientos normativos.
- En agosto de 2013 se efectuó visita al municipio de Bucaramanga, de la cual cabe señalar lo siguiente; se encontró que si bien la empresa Limpieza Urbana S.A. E.S.P. da respuesta a las solicitudes de los usuarios dentro del término legal establecido por la ley, es decir dentro de los 15 días siguientes a la presentación de la petición, queja o recurso, y accediendo de forma positiva a la solicitud de desvinculación; se evidencia que pasado varios meses dichos traslados al operador escogido por el usuario no se han dado realmente.

- En julio de 2013 se adelantó visita al municipio de Floridablanca. Dentro de los principales hallazgos se encontró que la empresa no cuenta con oficina de atención de las PQR en dicho municipio, el barrido y limpieza de áreas públicas no se está ejecutando conforme a las rutas establecidas y se cambian constantemente, en las vías principales no se evidenció barrido. En relación con las desvinculaciones, de los casos revisados en la visita, se encontró que si bien la empresa da respuesta a las solicitudes de los usuarios en término y accede en forma positiva a la solicitud de desvinculación, pasado más de un año de la fecha de solicitud no se ha realizado el traslado efectivo al otro prestador, lo cual se observó particularmente en la facturación del servicio a nombre aun de Limpieza Urbana.

## 8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En relación con las alertas e incumplimientos citados a lo largo de este informe de gestión, los cuales se resaltan los más importantes a continuación; se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones y reportes de información que se encuentran en estado pendiente, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que esta Superintendencia pueda ejercer.

- Se recomienda a la empresa proceder a actualizar el formato de registro de microrrutras para todas sus áreas de prestación de forma que se ajusten a la realidad.
- A pesar de haberse llevado a cabo reuniones entre los prestadores del municipio de Bucaramanga, a la fecha no se ha dado cumplimiento a lo estipulado en el artículo 53 del decreto 2981 de diciembre de 2013, respecto a la suscripción del acuerdo de barrido y limpieza. No obstante lo anterior, se recuerda lo establecido en el parágrafo del artículo señalado anteriormente, el cual cita:

*“(...)**Parágrafo.** En el evento que no se logre un acuerdo entre las personas prestadoras en los términos previstos en el presente artículo, cualquiera de ellas podrá solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico la resolución de dicha controversia, en los términos del artículo 73, numeral 73.9, de la Ley 142 de 1994.*

- Se genera alerta por la actividad de disposición final en los municipios en los cuales Limpieza Urbana S.A. E.S.P. presta el servicio de aseo, pues el sitio de disposición final de residuos sólidos utilizado por la empresa a la fecha funciona gracias a la emergencia sanitaria decretada por las administraciones correspondientes. Esto pone en riesgo la continuidad de la disposición final para los 4 municipios y las 45 Ton/día de residuos sólidos.

Proyectó: Diana C Guavita Duarte – Prof. Especializado GEI Aseo  
Revisó: Armando Ojeda Acosta- Coordinador GEI Aseo