

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO
S.A. E.S.P. - SERVIGENERALES 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
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER
PRIVADO S.A. E.S.P. - SERVIGENERALES S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS 2013-2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Conformación empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS) – SOCIEDAD ANÓNIMA, PRIVADA
RAZÓN SOCIAL	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.
SIGLA	SERVIGENERALES S.A E.S.P
ÁREA DE PRESTACIÓN	Yumbo, Facatativá, Montería
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo
DURACIÓN	2019, 2015 y 2025 respectivamente.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	15/11/96
NOMBRE DEL GERENTE	MAYDA JHOJANA FORERO CARREÑO

Fuente: RUPS - Julio 2014

Junta Directiva

Representantes	Cargo
Luz Helena Ríos Velilla	Principal
Claudia María Gómez Londoño	Principal
Eliana López Arteaga	Principal
Edna Yaneth Sandoval	Suplente
Jhon Fredy Ramírez Salcedo	Suplente

Fuente: Visita Septiembre 2014

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

ANÁLISIS FINANCIERO

2.1.1. Balance general

BALANCE GENERAL								
DESCRIPCIÓN	2011	(%)	2012	(%)	2013	(%)	2012/2011	2013/2012
TOTAL ACTIVO	124.480.392.814	100%	115.842.510.400	100%	126.299.116.970	100%	-7%	9%
ACTIVO CORRIENTE	77.076.870.670	62%	60.122.458.389	52%	68.224.186.073	54%	-22%	13%
ACTIVO NO CORRIENTE	47.403.522.144	38%	55.720.052.011	48%	58.074.930.897	46%	18%	4%
TOTAL PASIVO	79.722.002.415	64%	71.094.623.886	61%	76.406.988.679	60%	-11%	7%
PASIVO CORRIENTE	28.997.646.538	36%	28.557.002.693	40%	36.124.291.821	47%	-2%	26%
PASIVO NO CORRIENTE	50.724.355.877	64%	42.537.621.193	60%	40.282.696.858	53%	-16%	-5%
TOTAL PATRIMONIO	44.758.390.399	36%	44.747.886.514	39%	49.892.128.291	40%	0%	11%

Fuente: SUI

En el año 2013 se evidencia que la estructura financiera no presento una variación representativa respecto al 2012. Los activos de la empresa están apalancados en un 60% por pasivos y en un 40% con patrimonio.

Activos

Se observa un aumento del 9% en el activo total durante el 2013 respecto al año 2012, lo cual se presentó particularmente por el incremento en el rubro Deudores servicios públicos (186%). Lo anterior, según las notas a los estados financieros y el auditor corresponde a los subsidios otorgados desde el año 2004 al 2013 en el municipio de Yumbo, cuya cifra asciende a \$8.672.634.519 lo que corresponde al 98% del rubro 140810, el cual a su vez está compuesto por lo adeudado por los municipios de Montería y Armenia.

En cuanto a la cuenta Deudores servicio aseo, se observó un descenso del 92% con \$256.076.092, lo cual llama la atención, pues la agencia de Montería durante visita informó que a diciembre 31 de 2013 su cartera ascendía a un total de \$6.362.849.762, por consiguiente se solicita explicar el porqué de dicha diferencia en los valores reflejados en el PUC y lo informado, considerando que en el PUC se reporta lo correspondiente al grupo, es decir, las áreas de prestación de Yumbo, Facatativá y Montería.

Es pertinente señalar que los activos están representados principalmente por activos corrientes (54%), lo cual significa que la empresa cuenta con respaldo suficiente para cubrir las deudas exigibles a corto plazo, pues la mayoría de sus recursos son fácilmente convertibles en efectivo.

Pasivos

Los pasivos de la empresa disminuyeron en el 2013 en relación con el año inmediatamente anterior (7%), hecho que se pudo presentar por la reducción en los rubros de obligaciones financieras e impuestos por pagar.

En este sentido, cabe destacar que el 47% de las obligaciones de la empresa corresponden a deudas exigibles a corto plazo, las cuales aumentaron en un 26% respecto al 2012. No obstante, las deudas a largo plazo concentran el 53% las cuales están representadas principalmente por obligaciones financieras, disminuyendo en un 5% en relación al año inmediatamente anterior.

Ahora bien, se observa que la empresa registra también saldo en la cuenta 243014, correspondiente al valor adeudado al municipio de Yumbo. En consecuencia, se evidencia que hace falta cruzar dicha cuenta con el rubro 140810 y así reflejar saldo en solo una de ellas. En este sentido, en las notas a los estados se señala que dicho

cruce se realizará una vez sea pactado con el municipio, en consecuencia se solicita informar los avances a la fecha sobre dicha situación, así como allegar los soportes que sustenten dicho acuerdo con el municipio de Yumbo.

Patrimonio

El patrimonio por su parte se incrementó en un 11% en el 2013 respecto al 2012, lo cual se debió principalmente a la utilidad en la vigencia 2013 y la capitalización de las utilidades de ejercicios anteriores.

2.1.2 Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	2013	%	2012/2011	2013/2012
Ingresos Operacionales	45.728.590.668	100%	37.856.180.645	100%	36.306.289.454	100%	-17%	-4%
Costo de Ventas y Operación	29.838.282.277	65%	20.457.916.401	54%	23.909.416.600	66%	-31%	17%
Utilidad Bruta	15.890.308.391	35%	17.398.264.244	46%	12.396.872.854	34%	9%	-29%
Gastos operacionales	9.871.848.883	22%	8.619.989.362	23%	7.087.505.150	20%	-13%	-18%
Gastos de personal	1.731.016.370	4%	1.624.350.012	4%	1.509.838.282	4%	-6%	-7%
Utilidad Operacional	6.018.459.508	13%	8.778.274.882	23%	5.309.367.704	15%	46%	-40%
Otros ingresos	2.467.797.779	5%	4.092.048.219	11%	6.118.516.513	17%	66%	50%
Otros gastos	1.310.786.362	3%	3.514.148.928	9%	908.912.440	3%	168%	-74%
Gasto de Intereses	4.998.186.242	11%	6.333.250.781	17%	5.371.968.349	15%	27%	-15%
Utilidad antes de Impuestos	2.177.284.683	5%	3.022.923.392	8%	5.147.003.428	14%	39%	70%
Impuesto de renta	1.773.442.000	4%	2.151.460.000	6%	1.680.940.280	5%	21%	-22%
Utilidad Neta	403.842.683	1%	871.463.392	2%	3.466.063.148	10%	116%	298%

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales han tenido una tendencia decreciente, situación que se ha presentado dado el vencimiento del contrato en la agencia de Armenia. No obstante lo anterior, llama la atención que en las notas a los estados financieros dentro de la desagregación de los ingresos operacionales se incluyen venta de bienes, los cuales no se detalla a que corresponden, así como montos correspondientes a las agencias de Armenia, Soacha y Tumaco, las cuales según RUPS ya culminaron operación (Armenia y Soacha) y para el caso de Tumaco no se encuentra inscrita.

En este sentido, en las notas a los estados financieros se señala que en el año 2013 los ingresos registrados en Tumaco corresponden a la construcción del nuevo relleno sanitario de Tumaco y a la primera etapa de plan de cierre del botadero a cielo abierto. Por consiguiente, se solicita aclarar dicha situación.

Ahora bien, cabe resaltar el comportamiento que han presentado los costos de ventas y operación, así como los gastos operacionales, pues si bien se observa que para el año 2013 los costos se incrementaron (17%), por su parte los gastos operacionales se redujeron en un 18%. En consecuencia, 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, No obstante, en el 2013 esta utilidad disminuyó en un 40% en comparación con el año inmediatamente anterior.

Ahora bien, cabe resaltar el aumento del 50% 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 los otros ingresos “extraordinarios” pues en las notas a los estados financieros no se vislumbra lo anterior.

Por otra parte, cabe resaltar el descenso de los otros gastos, hecho que según el auditor se debió a que no existió pérdida por el método de participación. Así mismo, se presentó una disminución en el gasto por intereses. Dado lo anterior, el prestador generó utilidad neta la cual aumentó en un 298% en comparación con la obtenida en el 2012. Lo anterior, según el auditor externo es el resultado de una disminución en los gastos operacionales, no operacionales y el aumento en los ingresos no operacionales, así como a la reducción de los ingresos operacionales y el aumento de los costos.

2.1.3 Principales indicadores financieros

Financieros	2012	2013
Ingresos Operacionales	\$37.856.180.645	\$36.306.289.454
Margen Bruto	46%	34%
Razón Corriente	2,11	1,89
Utilidad Neta	\$871.463.392	\$3.466.063.148
Nivel Endeudamiento	61,00%	60,00%
ROA	12%	8%
ROE	2%	7%
EBITDA	\$13.724.535.292	\$9.572.243.621

Fuente: SUI

Se observa un descenso en los ingresos operacionales de la empresa en el 2013, así las cosas disminuye 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 que el nivel de endeudamiento de la empresa se mantiene. En este sentido, cabe mencionar que se evidencia que la empresa disminuye el nivel de liquidez, no obstante, cuenta con más de un peso para cubrir cada peso adeudado en el corto plazo.

El resultado del EBITDA, es positivo, lo cual significa que la empresa está generando flujo de caja, a pesar de disminuir en el 2013 respecto al 2012.

En relación con este aspecto, el auditor en su informe manifiesta que según el resultado de los indicadores financieros la empresa en su conjunto tiene capacidad de cumplir con sus obligaciones actuales, generando recursos para garantizar una adecuada prestación del servicio de aseo a los usuarios.

2.1.4. Cartera

La empresa reportó en ceros el formato de cuentas por cobrar del año 2013, lo cual no es consistente con lo reportado en el PUC 2013 en la cuenta 140804 en la cual se observa una cartera equivalente a \$256 millones, lo cual en comparación con lo reportado en la misma cuenta en el año 2012, denota una reducción del 92%.

Con ocasión de lo anterior, se solicita explicar el porqué de dicha situación pues en el informe del año 2012 se generó la misma alerta, respecto al reporte de la información en ceros para el formato de cuentas por cobrar. Así mismo, la Dirección Técnica de VG-F-004 V.6

Gestión de Aseo realizó requerimiento de modificación del formato cuentas por cobrar años 2006,2009 y 2010, con el fin que el valor registrado en el formato de cuentas por cobrar sea igual con la cuenta reportada en el plan de contabilidad, según lo establecido en el artículo 4.2.2.3 de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

No obstante lo anterior, cabe señalar lo informado por la empresa en visita realizada a la agencia de Montería, la cual manifestó que la cartera total a diciembre 31 de 2013 ascendió a \$6.362.849.762. Así mismo, entregó la edad de la cartera total, de la cual se evidencia que el 50% de la misma tiene edad de más de 360 días, por lo que se denota que es una deuda de difícil cobro. Sobre el particular, el prestador precisó que de los \$3.000 millones correspondiente a dicha cartera, \$1000 millones corresponden a plazas de mercado del municipio. En consecuencia, la empresa se encuentra realizando las gestiones pertinentes frente al municipio para la recuperación de dicho monto.

Así las cosas, el auditor en su informe del año 2013, manifiesta que el proceso de cartera se registra contablemente según lo establecido en los contratos de concesión; es decir por las sumas provenientes del recaudo efectivo por el servicio de aseo. En consecuencia, la empresa lleva control por cuentas de orden por lo no recaudado y tiene diseñadas a través de la Gerencia de Cartera, las políticas de recuperación de recursos, mediante socialización con el usuario. Dado lo anterior, el auditor reporta en ceros igualmente la cartera para las áreas de prestación de Facatativá, Yumbo y Montería, situación que no es clara para la Superintendencia, por lo que se requiere explicar detalladamente el control realizado a la misma.

2.1.5 ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL

En relación con el dictamen del revisor fiscal del año 2013, es pertinente señalar que no se realiza algún análisis adicional a lo solicitado por ley, es decir se informa que los estados financieros fueron tomados fielmente de los libros y presentan en forma razonable la situación financiera de SERVIGENERALES S.A. E.S.P. Se concluye que la contabilidad se llevó conforme a las normas legales y a la técnica contable.

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Distribución de Personal

Una vez verificada la información reportada al SUI se encontró que la empresa en el Formulario "Personal por categoría de empleo" para el año 2013 reportó un total de 382 empleados. Por otra parte, en el informe de auditoría del año 2013, se menciona que la planta de personal está compuesta por 421 empleados. Dado lo anterior, se solicita aclarar cuál es la información real.

En este sentido, según la información entregada durante la visita realizada en septiembre de 2014, la empresa en el municipio de Montería cuenta con un total de 196 empleados, de los cuales 31 corresponden al área administrativa y 165 al área operativa.

Así las cosas, al comparar lo informado en visita con lo señalado por el auditor en su informe correspondiente a la Agencia de Montería, se encontró que para el año 2013 la planta estaba conformada por 200 personas, de las cuales 31 son del área administrativa y 169 del área técnico operativa, evidenciándose en consecuencia una

diferencia de 4 personas.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Servicio de Aseo

De acuerdo con lo señalado por el Auditor externo en su informe del año 2013, la cobertura de la prestación del servicio de aseo por parte de SERVIGENERALES S.A. E.S.P. corresponde a un 100% en los municipios donde presta el servicio, cumpliendo de esta forma con lo pactado en los contratos de concesión.

Conforme a la información reportada al SUI por la empresa SERVIGENERALES S.A. E.S.P y las visitas realizadas a los municipios de Yumbo y Montería, la prestación del servicio se realiza de la siguiente forma:

Recolección y Transporte:

Según la visita realizada al municipio de Montería en septiembre de 2014, se informó que se tienen establecidas un total de 18 microrutas, de las cuales 15 se atienden con vehículos compactadores y las 3 restantes corresponden a rutas de servicios especiales y recolección de barrido.

La frecuencia de recolección es de 3 veces por semana en la zona residencial (L-M-V y M-J-S) y en la zona centro la frecuencia es diaria en jornada diurna y nocturna. Los horarios de recolección son de 5 AM- 1 PM, y 3 PM a 11 PM.

Para el desarrollo de esta actividad se utilizan 43 auxiliares de recolección y 20 conductores. Se observó que los operarios cuentan con uniforme con la identificación de la empresa, guantes, botas, tapabocas.

De acuerdo a lo manifestado, diariamente se recogen 200-250 toneladas aproximadamente.

Ahora bien, para el municipio de Yumbo según lo informado en visita del año 2013 la frecuencia de recolección es de 3 veces por semana, exceptuando la zona centro la cual se realiza con frecuencia de 6 veces por semana. Durante el día se realiza dos turnos de recolección y transporte, uno en la mañana y otro en la tarde inicia: el de la mañana inicia a las 5:30 y finaliza a las 3:00 pm, mientras el de la tarde inicia a las 4:30 pm y finaliza a las 11:00 pm.

En este orden de ideas, cabe señalar que según el informe del auditor, las toneladas recogidas operario día en promedio, de todas las agencias para el año 2013 corresponde a 4,43 toneladas, pues en Montería se recogen 6,2, Facatativá 3,1 y Yumbo 4.

Vehículos:

Según el informe de auditoría del año 2013, la empresa presta el servicio de aseo con un total de 21 vehículos compactadores en las tres áreas de prestación, los cuales se encuentran distribuidos así: Facatativá 4 , Montería 11 y Yumbo 6.

Para el municipio de Montería, según lo informado en la visita de septiembre de 2014, la actividad se realiza con 11 vehículos compactadores, 1 ampliroll y 2 camiones para

la recolección de los residuos. Al momento de la verificación el prestador contaba con 2 vehículos compactadores de reserva y 1 inoperativo.

En los recorridos realizados durante la visita se observaron 8 vehículos compactadores utilizados en la operación, de los cuales 3 se observaron con fuga de lixiviados, placas QEE 930, QEE 895 y TSO 708. Sobre este último cabe resaltar que la empresa realizó los ajustes pertinentes y en el segundo día de verificación no se observó fuga.

Dado lo anterior, la empresa presenta un presunto incumplimiento en el numeral 6 del Artículo 37 del Decreto 2981 de 2013, el cual señala:

“Artículo 37. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:

“... Numeral 6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga...”

Ahora bien, el auditor en el informe 2013 menciona que la empresa cuenta con vehículos de guardia que entran en operación cuando se presentan inoperatividades de los titulares, en Montería por su tamaño se mantienen 2 y en Facatativá y Yumbo se mantiene 1, para un total de 4 vehículos stand by.

Barrido y Limpieza

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

Para el municipio de Montería, de acuerdo a lo manifestado por el prestador en visita, se tienen establecidas 68 microrutas de barrido en el horario de la mañana (5:00 AM-1:00 PM), con una frecuencia diaria en el sector céntrico y comercio y de 1 vez a la semana en los sectores residenciales.

Vale la pena señalar que en el municipio de Montería aproximadamente el 65% de las calles están sin pavimentar. Al respecto, el prestador informó que realiza despápele.

En el horario de la tarde (1:00 PM - 9:00 PM) se realizan 10 microrutas adicionales que refuerzan el barrido realizado en horas de la mañana en el centro, zona comercial y avenidas principales.

Para el desarrollo de esta actividad se utiliza un total de 78 operarios de barrido, (68 en horario de la mañana y 10 en horario de la noche). Los operarios se encuentran debidamente uniformados. Para el desarrollo de la operación se entrega escoba, pala, carro papelero, bolsas, y conos de señalización.

La empresa realiza la instalación y mantenimiento de cestas públicas en el sector del centro, en lo corrido del año ha instalado 75 celdas tipo poste.

En el municipio de Yumbo se realiza la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, despápele o limpieza manual de áreas blandas, mediante 5 rutas y 85

VG-F-004 V.6

microrutas, con una frecuencia diaria los 7 días a la semana en el parque principal y la zona comercial. En la zona residencial, la empresa realiza la actividad con frecuencia de 2 veces a la semana, con horario de 6:00 am a 2:00 pm. En el parque central se realiza un recorrido adicional desde las 10:00 am hasta las 6:00 pm.

Para realizar esta actividad la empresa cuenta con 41 operarios y con 40 carros papeleros, los cuales se encuentran en buenas condiciones. Al finalizar la actividad cada uno de los operarios guarda los carros en la base operativa de la empresa.

Según el informe de auditoría, los kilómetros barridos por operario día en promedio de todas las agencias para el año 2013, fueron de 4.63 Km.

Montería	Facatativá	Yumbo
4,5 Km operario día	4,3 Km operario día	5,09 Km operario día

Disposición final

La empresa SERVIGENERALES S.A. E.S.P realiza la disposición final de los residuos sólidos del municipio de Yumbo en el relleno sanitario Colomba El Guabal, el cual se ubica en el municipio Yotoco, y es operado por la empresa INTERASEO DEL VALLE S.A E.S.P. En promedio dispone 1500 toneladas al mes.

Ahora bien, en lo que corresponde al municipio de Facatativá, se realiza la disposición final de los residuos sólidos en el relleno sanitario Nuevo Mondoñedo al, el cual se ubica en el municipio de Bojacá y es operado por la empresa NUEVO MONDOÑEDO S.A. E.S.P. En promedio dispone 2100 toneladas al mes.

Por su parte, los residuos sólidos del municipio de Montería, son dispuestos en el relleno sanitario Loma Grande, ubicado en área rural del municipio de Montería en la vereda Loma Grande y operado directamente por la empresa SERVIGENERALES S.A E.S.P. Este sitio opera 24 horas los 7 días de la semana.

A la fecha disponen en el relleno sanitario Loma Grande, 16 municipios del departamento de Córdoba, entre los cuales se encuentran; Montería, Canalete, Cerete, Ciénaga de Oro, La Apartada, Los Córdoba, Moñitos, Planeta Rica, Pueblo Nuevo, Puerto Escondido, Sahagún, San Pelayo, Tierralta, Tuchín y Valencia. De acuerdo con lo informado por la empresa, adicionalmente en el año 2013 se recibieron los residuos provenientes de los municipios de Chimá, Cotorra, Lorica, Momil, Purísima, San Andrés, San Antero, San Bernardo, San Carlos, San Juan. Sin embargo, desde el 28 de diciembre del 2013 a la fecha, el operador Aguas del Sinú que atiende a los mencionados municipios no volvió a disponer en el relleno sanitario Loma Grande. La empresa informo esta situación a la CVS.

En promedio se reciben 450 toneladas diarias en este relleno, de las cuales aproximadamente 250 ton provienen de la Ciudad de Montería.

De acuerdo con lo estipulado en la licencia del sitio, ésta fue concedida por el término de la vigencia del proyecto. Según la comunicación remitida por la empresa el día 28 de octubre del 2013 a la CVS se proyecta vida útil del sitio hasta el mes de diciembre del 2014.

No obstante lo anterior, en el mes de octubre de 2014, la empresa entregó un estudio de la capacidad remanente del relleno sanitario Loma Grande, el cual establece que realizando una optimización de las zonas ocupadas con residuos y que han sufrido asentamientos la vida útil se proyecta hasta el mes de julio de 2015.

Con el fin de garantizar la continuidad en la prestación de la actividad de disposición final el operador solicitó desde el año 2010 a la CVS un permiso de ampliación de la licencia para incluir 8 Hta más que ya fueron adquiridas por la empresa y que se encuentran continuas al predio actual donde funciona el relleno sanitario. En este sentido, es pertinente resaltar que mediante la Resolución 1761 del 4 de noviembre de 2014, el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible resolvió asumir la competencia del trámite de la modificación de la licencia ambiental, por lo cual delegó a la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales- ANLA- realizar la evaluación y control ambiental del trámite. Por lo anterior, se está a la espera de que se cumplan los términos establecidos en la Resolución en mención, para la remisión de la información por parte de la CVS a la ANLA y el pronunciamiento definitivo respecto al trámite de ampliación del relleno sanitario Loma Grande

Dentro de los hallazgos de la visita realizada en septiembre de 2014, cabe resaltar los siguientes:

- Se recomienda avanzar rápidamente con la cobertura diaria con el objeto de controlar la cantidad de lixiviados producidos garantizando la impermeabilización de los residuos y el control de vectores (gallinazos).
- Se debe corregir la posición de las chimeneas en los taludes, ya que el asentamiento de la masa ocasionó la inclinación de algunas.
- No se observan pondajes rebosados ni escape lixiviados por fuera de las piscinas.
- Se observan gallinazos alimentándose de los residuos, en el vaso de disposición y en general todo el relleno.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Suscriptores

La empresa a diciembre de 2013 registró un total de 135.123 suscriptores, lo que significa un aumento de 4.749 usuarios respecto a diciembre de 2012 (130.374). Sobre el particular, es pertinente señalar que el 62% de los suscriptores corresponde al municipio de Montería (83.159), el 20% a Yumbo (27.335) y el 18% restante a Facatativá (24.629). Los suscriptores por estrato, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Estrato/Uso	Numero suscriptores
Estrato 1	53551
Estrato 2	40519
Estrato 3	20123
Estrato 4	6684
Estrato 5	1255
Estrato 6	1358
Rango 1	4956

Rango 2	4147
Rango 3	459
Rango 4	2071

Fuente: SUI- Suscriptores diciembre 2013

La anterior información es consistente con lo señalado por el AEGR en su informe 2013 para los municipios de Yumbo y Facatativá. No sucede lo con la cifra para el municipio de Montería, pues según el auditor para esta área se tiene un total de 85.649 usuarios, cifra que difiere con lo reportado en SUI, por lo que se solicita explicar el porqué de dicha situación.

Ahora bien, como se observa la mayoría de suscriptores se concentran en los estratos residenciales 1 y 2.

La empresa cuenta con convenios de facturación conjunta en las tres áreas de prestación con las empresas de acueducto: en Montería se realiza a través de Proactiva Aguas de Montería S.A. E.S.P., en Yumbo con EMCALI S.A. E.S.P. y en Facatativá se realiza con Aguas del occidente cundinamarqués EAOE E.S.P. y la EAAF Asociación de Socios Suscriptores del Servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Barrio Cartagena de Facatativá

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos -PQR

De acuerdo con lo señalado por el auditor, para el año 2013 se presentaron un total de 10.900 casos en las tres áreas de prestación, evidenciándose que la causal de mayor reclamación es la correspondiente al descuento por predio desocupado con 4.095 casos (38%).

Al revisar el reporte de información al SUI en el formato reclamaciones y peticiones del servicio de aseo, se evidencia que para el año 2013 hay reportados un total de 10.987 casos, cifra que difiere de lo señalado por el Auditor. En consecuencia, se solicita explicar a qué se debió dicha diferencia.

Ahora bien, en relación a la causal más presentada en SUI se observa, que en lo que corresponde a reclamaciones, la causal más presentada es la correspondiente al pago sin abono cuenta, seguido por el descuento por predio desocupado, lo cual difiere de lo manifestado por el auditor. Respecto a las peticiones se evidencia que el 60% de estas se presentan por la causal descuento por predio desocupado.

4.4 Tarifas

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

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

Estrato	Montería	Facatativá	Yumbo
1	\$10.312	\$6.461	\$3.447
2	\$10.828	\$8.626	\$6.894
3	\$11.859	\$11.514	\$9.767
4	\$13.333	\$11.831	\$11.737
5	\$21.195	\$18.602	\$18.271

6	\$28.985	\$24.405	\$23.038
Pequeño productor	\$48.163	\$37.900	\$33.283
Gran Productor	\$116.975	\$114.910	\$116.585

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

Al comparar la anterior información con lo señalado por el auditor en el informe, se evidencia que existen diferencias en las tarifas, por lo que se solicita informar a que se debe tal situación.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2013, con base en la información reportada de los años 2011-2012, SERVIGENERALES S.A. E.S.P. quedó clasificada en nivel de riesgo Rango III.

Lo anterior, debido a que el indicador cobertura de intereses fue negativo, lo que produce que de inmediato la empresa quede clasificada en riesgo alto (III) en el nivel de riesgo IFA. Por su parte, en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA quedó clasificado en Rango III nivel alto debido a la carencia de vida útil del sitio de disposición final donde lleva los residuos de Montería.

Vale la pena señalar que el auditor en este sentido señala, que la calificación combinada entre IFA y IOCA generó un nivel de riesgo alto. Lo anterior debido a que la vida útil de disposición final es menor a un año, lo que origino que esta calificación se encuentre en rango inferior. Ante esta situación SERVIGENERALES S.A. E.S.P., desde el año 2010 viene adelantando los trámites respectivos para expedición de licencia ambiental por parte de la CVS y se encuentra a la espera del pronunciamiento sobre la extensión de la Licencia ambiental para un predio de 8 Hectáreas aledaño al actual y en el cual se proyecta su ampliación.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Frente al cargue de información al SUI se observa que con corte 18 de noviembre de 2014 el prestador tiene habilitados 2614 formatos y formularios de los cuales tiene pendientes de cargue 8 tal como se muestra a continuación:

Año	Numero de reportes pendientes	Numero de reportes radicados	Porcentaje pendiente de cargue
2014	8	193	4%
Total	8	2606	1%

7. ACCIONES DE LA SSPD

7.1. Visitas

- En el mes de septiembre 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 Montería. Los principales hallazgos de esta han sido descritos a lo largo de este documento.

- En marzo de 2014 se efectuó visita al Relleno Sanitario Loma Grande en la ciudad de Montería, de la cual cabe señalar los hallazgos más relevantes de la mencionada visita:
 - Se observó parte de los residuos expuestos sin cobertura.
 - Hay presencia de aves carroñeras alimentándose de los residuos y en los predios aledaños al relleno en el antiguo botadero a cielo abierto.
 - Se observaron algunos sectores del canal perimetral obstruido con material terreo y residuos.
 - Se observaron sectores del vaso operado con empozamiento de lixiviados.
 - A la fecha de la visita y de acuerdo con la información publicada por la empresa de capacidad remanente en la caseta del pesaje del relleno, la vida útil se encuentra proyectada hasta el mes de marzo del 2015, por lo que a la fecha se cuenta con menos de un año de capacidad de recepción de residuos.
- En septiembre de 2013 se adelantó visita al relleno sanitario Loma Grande, dentro de los principales hallazgos se encontró que de acuerdo con lo informado por parte de la empresa a la zona en operación le queda una vida útil de un año; por lo anterior desde el año 2010 la empresa ha solicitado la ampliación de la licencia al sitio denominado zona 5; con la aprobación de esta zona se completarían los 20 años de vida útil proyectados en la licencia ambiental Resolución No. 0.8861 del 17 de febrero de 2005.

Durante el recorrido al relleno sanitario Loma Grande no se evidenció derrames o escape de lixiviados puestos líquidos se encuentran contenidos en el sistema de tratamiento.

Otro aspecto a resaltar, es que junto a Loma Grande se encuentra ubicado el antiguo botadero sitio que fue operado por el municipio por un periodo de 20 años, este fue cerrado y clausurado por la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Juan – CVS – que una vez realizado este proceso fue entregado a la Alcaldía para su manejo, vigilancia y control; al respecto este sitio fue visitado y se evidencia que se encuentra totalmente abandonado, no cuenta con su respectiva valla informativa en la cual debe informar la prohibición del ingreso, la resolución con la que fue cerrado este botadero, no cuenta con su respectivo cerramiento lo que permite el ingreso de ganado y de personas.

- La Superintendencia adelantó visita de inspección y vigilancia en el mes de marzo de 2013, con el fin de verificar la correcta prestación del servicio en el municipio de Yumbo. Al respecto, se encontraron las siguientes alertas: Los vehículos con No. interno 1001 y 1002 tienen el tubo de escape en la parte inferior del vehículo incumpliendo así con la normatividad existente, se evidenció un pequeño goteo de lixiviado en la parte del tren de levante en la caja compactadora del vehículo con No interno 2002 y durante el recorrido realizado, se evidenciaron botaderos satélites, el más grande se encuentra en la plaza de mercado del municipio.

7.2 Mesas de Trabajo

- **Marzo 2014:** Como producto de dicha mesa el representante de la CVS manifestó su compromiso dentro de sus facultades y competencias de dar celeridad al proceso de ampliación de la licencia. Sin embargo, a la fecha (noviembre 2014) no hay pronunciamiento de la autoridad ambiental.
- **Julio 2014:** La mesa en pleno concluyó que el relleno sanitario Loma Grande es la única opción en el corto y mediano plazo para la Disposición final de los residuos sólidos domiciliarios para el municipio de Montería y en general para el Departamento de Córdoba.
- **Agosto 2014:** La alcaldía manifestó que su plan de contingencia se basa en disponer los residuos sólidos en el municipio de Sincelejo, de Sucre o en el Departamento de Antioquia. Preciso que en el POT no hay más alternativas para la ubicación de un nuevo sitio. La CVS señaló que dada la inasistencia de la empresa SERVIDENSALES S.A. E.S.P. a la reunión informativa de la audiencia pública ambiental que se programó para el día 30 de julio de 2014 y teniendo en cuenta la solicitud de revocatoria directa realizada por Servidensales frente a la misma, se decidió reprogramar la fecha de la audiencia quedando para el 5 de septiembre la reunión informativa y el 23 de septiembre la celebración de la audiencia pública. Al respecto, se precisó que se debe realizar la audiencia para luego tomar la decisión sobre la ampliación de la licencia.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En relación con las alertas e incumplimientos citados a lo largo de este informe de gestión, 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 genera alerta respecto a la calidad de la información financiera reportada, ya que no hay consistencia entre lo informado en visita y lo registrado en el SUI, tanto en el PUC y notas a los estados financieros. Particularmente, lo relacionado con la cartera de la empresa.
- Es necesario aclarar las diversas diferencias encontradas en lo reportado al SUI, lo informado en visita y lo señalado por el auditor en su informe 2013.
- Persiste la alerta por la actividad de disposición final en el municipio de Montería, donde Servidensales S.A. E.S.P. es el operador del sitio. Particularmente, por la vida útil del mismo, por consiguiente se solicita informar si a la fecha existe algún pronunciamiento definitivo respecto al trámite de ampliación del relleno sanitario.

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