

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A.  
E.S.P. – EMAB 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, Diciembre de 2015**

## EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

### ANÁLISIS 2014

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	MIXTA
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P
<b>SIGLA</b>	EMAB S.A E.S.P
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Bucaramanga – Santander (Barrido y limpieza de áreas públicas, Recolección, Transporte, Tratamiento, Disposición final de residuos sólidos y Comercialización). Piedecuesta, Zapatoca, Girón, Floridablanca, El Playón, Santa Barbará, California, Rionegro, Tona y Lebrija – Santander: (Disposición final)
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	Aseo
<b>DURACIÓN</b>	Indefinida
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	08/10/98
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	SAMUEL PRADA COBOS

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

En el año 2010 la empresa realizó una invitación pública mediante la cual delegó la prestación de las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza de áreas públicas y comercialización de los ciclos 3,4,5 y 6, es decir las zonas Céntrica, Occidental, Oriental y Sur a la empresa Aseo Chicamocha S.A. E.S.P., hoy en día Proactiva S.A. E.S.P. la cual ejecuta una función operativa, actuando en nombre y representación de la EMAB S.A. E.S.P., siendo esta última la responsable del servicio ante el usuario, pues es con quien tiene suscrito y vigente el contrato de condiciones uniformes.

En este sentido cabe señalar que en noviembre de 2012 se realiza la firma del otro si No. 4 al contrato 048 de 2010, mediante el cual la EMAB a partir del 1 de diciembre de 2012 retomó la prestación del servicio de aseo de los componentes de barrido y limpieza, recolección y transporte del centro de la ciudad de Bucaramanga, así como el desarrollo de la actividad de comercialización en los ciclos en los cuales opera directamente, es decir, los ciclos 1,2 y 3. Quedándole a Proactiva S.A. E.S.P. la prestación de las actividades de recolección, transporte, barrido y comercialización de los ciclos 4,5,6 y 7 de la ciudad.

Con relación a la actividad de disposición final a partir de diciembre de 2013 terminó el contrato de operación con Proactiva por mutuo acuerdo.

#### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

##### ANÁLISIS FINANCIERO

##### Balance general

<b>BALANCE GENERAL</b>					
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>2013</b>	<b>(%)</b>	<b>2014</b>	<b>(%)</b>	<b>2014/2013</b>
TOTAL ACTIVO	13.824.530.602	100%	19.592.980.952	100%	42%
ACTIVO CORRIENTE	5.779.385.178	42%	7.818.881.168	40%	35%
ACTIVO NO CORRIENTE	8.045.145.424	58%	11.774.099.784	60%	46%
TOTAL PASIVO	11.080.388.695	80%	13.020.348.140	66%	18%
PASIVO CORRIENTE	6.716.977.756	61%	7.779.781.020	60%	16%
PASIVO NO CORRIENTE	4.363.410.939	39%	5.240.567.120	40%	20%
TOTAL PATRIMONIO	2.744.141.907	20%	6.572.632.812	34%	140%

Fuente: SUI

En el año 2014 se evidencia que los activos de la empresa están apalancados en un 66% por pasivos y en un 34% con patrimonio. Lo anterior, denota que se redujo el nivel de endeudamiento de la empresa en comparación con el del año inmediatamente anterior.

### **Activos**

Se observa un aumento en el activo total durante el 2014 del 42%, lo cual se puede deber a que para dicha vigencia se incrementó la Propiedad Planta y Equipo en un 82%. Según lo señalado por el auditor esto se debió a que se incluyó dentro de los estados financieros el Lote terreno Ciudadela Real de Minas, propiedad que no estaba registrada ante Instrumentos públicos, por lo cual no se encontraba registrado contablemente.

Sobre el particular, llama la atención que en la vigencia 2012 se había informado sobre la venta del Lote Real de Minas, lo cual no es consecuente con lo manifestado por el auditor en su informe del año 2014 y sobre todo con lo registrado contablemente en dicho periodo en el rubro de terrenos. Por consiguiente, se requiere que se alleguen las explicaciones del caso, ya que en las notas a los estados financieros no se hace mención sobre dicha situación.

Ahora bien, en cuanto a la cuenta Deudores, se observó un aumento significativo del 88% en 2014 respecto a 2013, la cual representa el 37% del total de activos. Dentro de dicha cuenta, llama la atención el rubro de otros Deudores el cual se incrementó en un 153% en 2014, según lo señalado por el auditor dado al "Anticipo de impuesto CREE" cancelado a la DIAN.

En este sentido, cabe destacar que los Deudores servicios públicos concentran tan solo el 5% del total de activos. Estos a su vez se componen en un 89% por la cartera pendiente por cobrar por el servicio de aseo y el restante 11% corresponde al saldo de subsidios por cobrar al municipio.

### **Pasivos**

El nivel de endeudamiento de la empresa en el 2014, tuvo un descenso en relación con el 2013, pues pasó del 80% al 66%. No obstante lo anterior, se observa que las obligaciones aumentaron un 18%, lo cual se presentó particularmente por el crecimiento de los Acreedores, Bienes y servicios por pagar, el cual concentra el 60% del total de pasivos y corresponde según las notas a los estados financieros a los proveedores (operadores) del sitio de disposición final (Unión Temporal Secons) y de Recolección y transporte de los ciclos 4,5,6 y 7 (Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.).

Así las cosas, en las notas se precisa que con Proactiva Chicamocha, se concilió el servicio hasta octubre de 2014, para los meses de noviembre y diciembre de 2014, se registró una provisión de \$980 millones de pesos.

En este sentido, vale la pena resaltar lo señalado por el auditor en su informe, el cual indica que la EMAB posee un déficit de tesorería o presupuestal al cierre del ejercicio 2014, el cual se ve reflejado en el incremento de los Proveedores. Lo cual puede conllevar al cese de pagos, por no contar con los recursos requeridos en el presupuesto para cubrir la operación del año 2015 y las cuentas por pagar al cierre del 2014.

Por consiguiente, se requiere informar por parte de la Empresa cual es el estado a la fecha de las cuentas por pagar, si ha realizado los pagos correspondientes o si efectivamente se ha incurrido en cesación de pagos.

Ahora bien, cabe destacar que de acuerdo con lo señalado por el auditor, en el año 2014 la EMAB cruzo con la alcaldía de Bucaramanga la deuda existente por concepto del balance entre subsidios y contribuciones. En este sentido, es de anotar que en el PUC 2014 no se evidencia efectivamente registro de saldo en el rubro de subsidios asignados (243014), por lo que se presume que la empresa no le adeuda al municipio de Bucaramanga.

De igual forma, es de resaltar el aumento del 20% en el rubro de provisión para contingencias, lo cual según lo indicado por el auditor corresponde a la provisión del cierre, clausura y post clausura del sitio de disposición final denominado El Carrasco.

#### **Patrimonio**

El patrimonio por su parte obtuvo un incremento significativo del 140% en el 2014 respecto al 2013, lo cual se debió principalmente a la incorporación del terreno Ciudadela real de minas, el cual asciende a \$3.746.981.250. En este sentido, como ya se había mencionado en el análisis de los activos, llama la atención la inclusión de nuevo en los estados financieros de dicho terreno, pues para la vigencia 2012 dicho lote se había vendido.

#### **Estado de resultados**

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>					
	<b>2013</b>	<b>%</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>2014/2013</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>28.687.249.159</b>	100%	<b>30.602.841.886</b>	100%	6,68%
Costo de Ventas y Operación	26.719.582.677	93%	29.080.965.231	95%	9%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.967.666.482</b>	<b>7%</b>	<b>1.521.876.655</b>	<b>5%</b>	<b>-23%</b>
Gastos operacionales	4.745.760.840	17%	4.347.812.338	14%	-8%
Gastos de personal	1.244.386.461	4%	1.167.733.310	4%	-6%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>-2.778.094.358</b>	<b>-10%</b>	<b>-2.825.935.683</b>	<b>-9%</b>	<b>2%</b>
Otros ingresos	618.162.887	2%	3.270.146.367	11%	429%
Otros gastos	101.357.060	0%	333.480.119	1%	229%
Gasto de Intereses	34.654.818	0%	29.222.613	0%	-16%

<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>-2.295.943.349</b>	<b>-8%</b>	<b>81.507.952</b>	<b>0%</b>	<b>104%</b>
Impuesto de renta	0	0%	0	0%	0%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>-2.295.943.349</b>	<b>-8%</b>	<b>81.507.952</b>	<b>0%</b>	<b>104%</b>

Fuente: SUI

Se observa que los ingresos operacionales en el 2014 presentaron un incremento del 7% respecto al año anterior, el mismo comportamiento presentaron los costos de ventas y operación aumentando un 9%. Generando por consiguiente utilidad bruta, la cual disminuyó en comparación con la vigencia 2013 en un 23%.

Ahora bien, es de anotar que al comparar lo registrado por la empresa en el formato comercial de aseo de los años 2013 y 2014 (\$53.304.369.886 y \$54.182.712.948) respectivamente, versus los ingresos operacionales registrados para el mismo período (\$28.687.249.159 y \$30.602.841.886), se observa una diferencia de aproximadamente el 45%. Por consiguiente, se solicita explicar a qué se debe tal situación y de ser el caso proceder a enmendar el error, solicitando la modificación de información al SUI siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.

En este sentido, vale la pena destacar que según las notas a los estados financieros, los costos más significativos se reflejan en el rubro de órdenes y contratos por otros servicios, donde se registra el servicio prestado por el operador Proactiva Chicamocha. Dicho rubro para el 2014 aumento en comparación con el año 2013 en un 14%, lo cual llama la atención por lo que se solicita informar el por qué de dicha situación pues en la notas no se hace mención.

Ahora bien, a pesar que los gastos operacionales disminuyeron en un 8% en el 2014 respecto al año inmediatamente anterior, se evidencia que la empresa no ha logrado cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, lo cual se ve reflejado en la persistente pérdida operacional, la cual en el 2014 aumentó en comparación al año inmediatamente anterior.

En este orden de ideas, cabe señalar el crecimiento significativo (429%) que presentaron los otros ingresos en el periodo 2014 respecto al 2013, reflejado especialmente en el aumento de los ingresos extraordinarios, de los cuales no se precisa a que corresponden ni en las notas ni en el informe del auditor. En consecuencia, se requiere explicar a que corresponden los mismos.

No obstante, los otros gastos también se incrementaron, aunque en menor proporción, ocasionando utilidad como resultado neto, la cual se incrementó respecto al año anterior, pues se pasó de un resultado negativo de \$2.295.943.349 a uno positivo de \$81.507.952.

Así las cosas, es de resaltar lo indicado por el auditor en su informe en lo que se refiere a la acción popular presentada por la Contraloría de Bucaramanga en relación con el contrato No. 048 de 2010 suscrito con Proactiva Chicamocha, pues se hace mención que la EMAB, ha sostenido en el marco del proceso que la relación contractual con la empresa Proactiva Chicamocha, es desventajosa por cuanto sobre el 56% de los usuarios de la EMAB, se recibe un 2.5% del total del pago de las tarifas.

De igual forma el auditor señala que en el contrato No. 048, la falta de planeación se traduce en la remuneración contractual y en la entrega de ciclos al operador, lo cual ha

conllevado a la crisis financiera que afronta la empresa.

### Principales indicadores financieros

En la siguiente tabla se presenta la comparación de los principales indicadores financieros para los años 2013 y 2014:

<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
Rotación Cuentas por Cobrar	8	11
Rotación Cuentas por Pagar	60	74
Razón Corriente	0,86	1,01
Rotación de Activos Fijos	6,57	3,85
Rotación de Activos Totales	2,08	1,56
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	-722	-1246
Margen Ebitda	-2,52%	-4,07%
Margen Neto	-8%	0,27%
Margen Operacional	-10%	-9%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	-5,22%	-6,36%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	-83,67%	1,24%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	80%	66%
Activo Corriente / Activo Total	42%	40%
Pasivo Corriente/ Activo Total	49%	40%

En relación con el nivel de liquidez de la compañía, se denota una mejora. Se observa que para el 2014 existe respaldo en las tenencias fácilmente convertibles en efectivo para cumplir con obligaciones a corto plazo.

Así las cosas, cabe señalar que para el año 2014 los días promedio en que tarda la empresa en recuperar su cartera y pagar sus cuentas aumentaron en comparación con el año 2013. En este sentido, se observa que el tiempo que toma la empresa en la recuperación de cartera es menor al tiempo que toma en el pago de obligaciones.

El resultado del EBITDA denota un descenso por parte de la empresa en el 2014 en comparación al 2013, persiste el resultado negativo.

### Cartera

Para el año 2014 la empresa en el formato de cuentas por cobrar reportó una cartera equivalente a \$839.687.880 lo cual denota un aumento del 26% para este período en relación con el año inmediatamente anterior (\$665.912.680).

Al revisar la composición de la cartera, se observó que para la vigencia 2014, la cartera no vencida es la más representativa con un 85%. Ahora bien, para la vigencia

2013, se observa de igual forma que la cartera no vencida tiene una participación del 73%. Se evidencia que tanto para el periodo 2013 como 2014, la clasificación de la cartera por edades reportada al SUI solo es hasta la vencida de 61 a 90 días.

En este sentido, es de resaltar que según las notas a los estados financieros la cartera reportada al SUI, tan solo corresponde a cartera corriente, la cual corresponde en un 62% a cartera por el servicio ordinario y en un 34% a cartera por la actividad de disposición final.

Así las cosas, en las notas a los estados financieros se precisa que la empresa cuenta con deudores de difícil cobro, los cuales fueron clasificados así teniendo en cuenta que el vencimiento fuese superior a 90 días. Por consiguiente, se evidencia que el reporte del formato de cuentas por cobrar no corresponde a la realidad pues se dejó de registrar la cartera con edad mayor a 90 días. En consecuencia, se requiere proceder a enmendar dicha inconsistencia en el formato en mención, pues este no corresponde a la realidad de la empresa, pues no se está clasificando la totalidad de la cartera.

Adicionalmente, llama la atención que la empresa haya tomado como política de cartera la reclasificación de la cartera de más de 90 días como cartera de difícil cobro, pues de esta manera se asume que esta es considerada como una pérdida para la empresa. A pesar que se observa una reducción del 17% en el rubro en mención, esto denota igualmente que el recaudo de la misma no es muy significativo.

En este orden, en las notas se señala que la empresa efectuó ajuste a la provisión de cartera aplicando el 33% que permite la normatividad, la cual disminuyó en 2014 en comparación con el 2013 en un 38%. No obstante lo anterior, no se evidencia castigo de dicha cartera.

Ahora bien, es de anotar que el auditor externo en su informe no hace mención alguna sobre dicha particularidad.

## **ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL**

En relación con el dictamen del revisor fiscal del año 2014, es pertinente señalar que en el reporte de los anexos al cargue del plan de contabilidad de 2014, no se incluyó el dictamen del revisor fiscal, por lo que solo se reportaron los estados financieros, las notas a los estados financieros, el acta de asamblea de aprobación de los estados, por lo que se le recuerda que debe cumplir con dicho reporte de información, ya que si bien mediante el sistema de gestión documental se allegó el informe de gestión del año 2014, el cual contiene el dictamen esto no lo exime del reporte al SUI.

Con ocasión de lo anterior, vale la pena resaltar lo siguiente del dictamen:

*“La EMAB solamente posee el permiso por disposición final hasta septiembre 30 de 2015, atendiendo el decreto emanado por el municipio de Bucaramanga sobre la Declaratoria de la Emergencia Sanitaria, lo cual limita sus operaciones del objeto social, sumado esto a los compromisos existentes en el contrato No. 048 del 22 de octubre de 2010 el cual a la fecha está en proceso de operación y consolidación de su razonabilidad y cumplimiento.*

*Considero y así lo he enunciado en las actas de Junta Directiva y la Asamblea General de accionistas en el año 2014, que el Contrato No 048 de octubre 22 de 2010 suscrito con el operador Aseo Chicamocha, debe ser nuevamente revisado y ajustado este*

*95%, pues está afectando y deteriorando considerablemente la situación financiera de la entidad, ya que la Renegociación realizada y firmada en noviembre 22 de 2012 entre las partes y que para los efectos contractuales empezó a regir a partir del 15 de diciembre de 2012, no se vio reflejado financieramente esta operación durante la vigencia del año 2014”*

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

### **Clasificación**

En cumplimiento de la Resolución 20131300002405, el prestador certifica que es de naturaleza Mixta y que pertenece al RCP, y de acuerdo con los análisis realizados se considera que se encuentra bien clasificado, por lo tanto deberá aplicar el nuevo marco técnico normativo contenido en la Resolución 414 de 2014 expedido por la Contaduría General de la Nación, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Periodo de preparación obligatoria: 08 de septiembre al 31 de diciembre de 2014
- Periodo de transición: 01 enero al 31 de diciembre de 2015
- Primer periodo de aplicación: 01 enero al 31 de diciembre de 2016

### **Reporte plan de acción.**

Respecto del plan de acción requerido en la Resolución 20141300055955, la empresa certificó el Formulario 1 - NIF: Clasificación Empresas Públicas, pero aún se encuentra pendiente por certificar el plan de acción, por lo tanto no es posible hacerle seguimiento al proceso de convergencia hacia el nuevo marco normativo.

En consecuencia se conmina al prestador a realizar el cargue al SUI a la mayor brevedad posible de la información ya mencionada, ya que no hacerlo le puede acarrear investigaciones o incluso sanciones por parte de esta Superintendencia.

De igual manera se espera que en todos los reportes de información financiera bajo NIF, el prestador cumpla con los requerimientos de reconocimiento, medición, revelación y presentación, establecidos en la Resolución 414 de la CGN, con la calidad y sobre todo en la oportunidad requerida por esta Superintendencia.

### **Reportes financieros inicio de transición**

Concluido el período de preparación obligatoria, la empresa deberá presentar ante esta Superintendencia sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 01 de enero de 2015, entre los que están: El Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA, una Conciliación Patrimonial y las revelaciones y políticas relacionadas con la aplicación por primera vez, que deben cumplir con todos los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación y revelación contenidos en el nuevo marco normativo, los cuales han sido requeridos mediante la Resolución 20151300020385 del 26 de julio del 2015.

## **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **Distribución de Personal**

Al revisar el SUI se encontró que la empresa para el año 2014 reportó un total de 763 empleados, lo cual denota un descenso de 109 personas para el año 2014 en comparación con lo reportado para el año 2013 (872).

Sobre el particular, es de anotar que el auditor en su informe hace referencia a que la EMAB S.A. E.S.P. a diciembre 31 de 2014 contaba con una nómina de 107 empleados, lo cual difiere de lo reportado en SUI. Esta situación se puede deber a que el auditor no tiene en cuenta el personal del operador PROACTIVA CHICAMOCHA, y los contratistas de la EMAB.

En consecuencia, se solicita aclarar cuál es el personal con el que cuenta la EMAB para la prestación del servicio de aseo.

### **3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS**

#### **Servicio de Aseo**

**Recolección y transporte:** de acuerdo con lo manifestado por la empresa en visita de junio de 2014 hay establecidas un total de 10 macrorutas. Dentro de estas se encuentran contenidas 42 microrutas en total.

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. Los horarios de recolección son de 6- 2 PM, 2-8 PM y 8 PM a 4 AM.

Sobre el particular, el auditor en su informe señala que presta el servicio de recolección domiciliaria con una frecuencia residencial de 3 veces por semana, 6 veces por semana para la recolección comercial e industrial, contando con 6 macrorutas, para un total de 54 microrutas.

Al respecto, es de resaltar que al revisar la información reportada al SUI en el Formato "Registro de Microrutas", se evidencia que el número de microrutas no coincide con lo manifestado por el prestador en visita ni con lo señalado por el auditor, pues en SUI se encuentran registradas un total de 62 microrutas. Por consiguiente, se recomienda aclarar cuál es el total de microrutas y de ser el caso se recomienda enmendar tal situación, para lo cual se sugiere proceder a actualizar las microrutas reportadas y/o registrar las que no se encuentren.

**Vehículos:** La empresa en la última visita realizada (octubre 2014) informó que utiliza 16 carros compactadores para la recolección de residuos, de los cuales 10 corresponden a la EMAB y 6 al operador (Proactiva). Según lo informado, se cuenta con 3 vehículos stand by, 1 de EMAB y 2 de Proactiva.

De acuerdo con lo señalado por el auditor en su informe, la EMAB a 31 de Diciembre de 2014, cuenta con 11 compactadores y 2 volquetas. Se evidencia que el auditor no incluye los vehículos del operador Proactiva Chicamocha.

Ahora bien, al contrastar lo anterior con lo reportado en SUI, se encontró que la empresa tiene registrados un total de 28 vehículos activos. En consecuencia, se requiere proceder a adelantar las siguientes acciones según sea el caso:

- Actualice el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados, pasándolos de estado "En Operación" a "Inactivo". Para ello debe solicitar la habilitación del formulario "Actualización de estado - vehículos" de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para que

de esta manera proceda actualizar el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados por el prestador, pasándolos de estado “En operación” a “inactivo”. Se aclara que debe inactivar; (i) aquellos vehículos de los cuales exista certeza que no van a volver a ser utilizados para la prestación servicio y (ii) aquellos vehículos que no hayan sido utilizados en la operación durante más de 12 meses. Recuerde que en aquellos casos en que vuelva a utilizar un vehículo que se encuentre en estado “inactivo” deberá actualizarlo pasándolo a estado “en operación”.

- Registre en el SUI los vehículos que utiliza y que aún no han sido reportados. Para ello debe solicitar la habilitación del Formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos sólidos” de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Ahora bien, cabe anotar que según visitas realizadas a la empresa (junio y octubre de 2014), se ha encontrado pérdida de líquido (lixiviado) en aproximadamente el 63% de los vehículos. Por consiguiente, en noviembre de 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, solicitó a la Dirección de Investigaciones de la delegada AAA evaluar méritos para iniciar investigación por dicho concepto. En consecuencia, mediante la Resolución No. 20154400018945 del 9 de julio de 2015 se sancionó a la empresa con una multa por valor de \$200.000.000. A la fecha se encuentra en recurso de reposición.

**Barrido y limpieza de áreas públicas:** La EMAB S.A. E.S.P. informó en visita realizada en junio de 2014 que cuenta con 105 operarios de barrido y limpieza manual, mientras que Proactiva S.A. E.S.P., cuenta con 105 operarios, para un total de 210 operarios.

La empresa informó que tiene establecidas un total de 15 macro rutas de barrido, de las cuales 9 corresponden a la operación directa y 6 correspondientes al operador (Proactiva).

La frecuencia de barrido es de 2 y 3 veces por semana en el sector residencial, todos los días en avenidas principales y 2 veces al día en el centro de la ciudad.

Sobre el particular, cabe resaltar que de acuerdo con la información reportada en SUI, se encontró que la empresa no tiene registradas las microrrutas de barrido, pues en el formato solo se evidencia reportada como tipo de microrrutas las número 1 y 3, correspondiente a recolección de residuos ordinarios y recolección de residuos de la actividad de barrido. En consecuencia, se solicita emprender las acciones correctivas a que haya lugar.

Ahora bien, en relación con el acuerdo de barrido, en visita realizada en marzo de la presente vigencia se informó que se solicitó ante la CRA la solución de la controversia suscitada entre las personas prestadoras en el municipio de Bucaramanga (EMAB S.A. E.S.P., REDIBA S.A. E.S.P., LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.), toda vez que a pesar de haberse llevado a cabo mesas de concertación, no se ha llegado a un acuerdo sobre las áreas de prestación. Al respecto, se requiere informar los avances a la fecha sobre dicha diligencia ante la CRA. Pues si bien la empresa allegó mediante radicado SSPD No. 20155290457322 del 18 de agosto de 2015, copia de comunicación remitida a los otros dos prestadores del municipio, en referencia a la aplicación de la Resolución 709 de 2015, no se ha tenido conocimiento de la respuesta por parte de los mismos y/o de la conclusión de la misma.

**Disposición final:** Según el último Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS aprobado el 10 de octubre de 2014, la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P. - EMAB S.A. E.S.P., presta el servicio de aseo en el componente de disposición final en el relleno sanitario El Carrasco desde el 30 de octubre de 1998.

La EMAB S.A. E.S.P., dispone los residuos sólidos recolectados de la ciudad de Bucaramanga en el sitio de disposición final El Carrasco ubicado en inmediaciones del área urbana de Bucaramanga y el área del municipio de Girón, en el kilómetro 5 vía que conduce de Bucaramanga a Girón.

En el sitio El carrasco se recibe aproximadamente 1.000 toneladas día de residuos sólidos domiciliarios provenientes de los 13 municipios (Bucaramanga, Floridablanca, Girón, Piedecuesta, Lebrija, Rionegro, California, El Playón, Zapatoca, Tona, Santa Barbara, Charta y Matanza).

En relación con las toneladas dispuestas reportadas por el prestador para el año 2014, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, requirió al prestador mediante radicado 20154330268681, en el sentido de aclarar las toneladas registradas, puesto que la información fue inconsistente. Al respecto el prestador realizó solicitud de reversión mediante radicado 20155290291222, la cual no se ha hecho efectiva.

El relleno sanitario “El Carrasco” inicio operaciones antes de la expedición de la Ley 99 de 1993, por lo tanto se encuentra dentro del régimen de transición de licenciamiento ambiental. A partir del año 2011 el relleno opera bajo la declaratoria de emergencia sanitaria, ya que una orden de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, CDMB, obliga a su cierre.

El relleno sanitario a la fecha de la última visita realizada (octubre 2015) opera bajo el marco de la declaratoria de emergencia sanitaria manifestada por el municipio de Bucaramanga a través del Decreto No. 0158 del 25 de septiembre de 2015, en el cual se declara el estado de emergencia sanitaria y ambiental por un plazo adicional de 24 meses.

En el ejercicio de sus funciones de inspección y vigilancia, esta Superintendencia ha realizado un seguimiento permanente al operador con motivo del agotamiento de la vida útil. Durante los años 2014 y 2015 se efectuaron ocho visitas al prestador con el objeto de verificar la prestación del servicio público de aseo en la Ciudad de Bucaramanga; como producto de las visitas se realizaron requerimientos para que adelantará las acciones necesarias con el objeto de garantizar la continuidad y calidad en la prestación del servicio. En dichas visitas se han evidenciado las deficiencias permanentes en la operación tales como cubrimiento de los residuos, control de vectores, manejo de lixiviados y vertimiento de los mismos.

**Gestión del Riesgo:** El artículo 16 del Decreto 2981 de 2013, “Por el cual se reglamenta la prestación del servicio Público de aseo”, señala que las personas prestadoras del servicio público de aseo deberá estructurar y mantener actualizado un programa de gestión del riesgo de acuerdo a la normativa vigente en las diferentes actividades de la prestación del servicio, el cual deberá ser presentado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. La Resolución 0154 de 2014, “Adopta los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y Aseo y se dictan otras disposiciones”.

El artículo quinto de la citada resolución, estableció un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución para el ajuste,

adopción y reporte de los planes de Emergencia y Contingencia conforme a los lineamientos contenidos en el Anexo 1 de la misma resolución.

Por su parte la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dando continuidad a las labores adelantadas con el fin de realizar seguimiento a los avances en la formulación e implementación de los planes de emergencia y contingencia emitió la Circular Externa No. 2015100000024 de junio 3 de 2015, dirigida a las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a su vez realizo la adecuación de la plataforma informática del SUI con el fin de recepcionar dicha información estableciendo el 19 de septiembre para el reporte de Plan de Emergencia y Contingencia en PDF y el 05 de octubre para los formatos y formularios proyectados.

Mediante el oficio radicado SSPD No. 20148100497562 de octubre 23 de 2014, la empresa presento el Plan de Contingencia; mediante el oficio radicado SSPD No. 20144310747901 de noviembre 26 de 2014, se acusa recibo del Plan de Contingencia asociado a la prestación del servicio público de Aseo y se requiere el ajuste conforme a la Resolución 0154 de 2014. Mediante el oficio radicado SSPD No. 20154330659581 de octubre 05 de 2015, se reiteró el cumplimiento de la normativa existente y el cargue inmediato al Sistema Único de Información SUI del Plan de Contingencia y Emergencia.

Revisada la información reportada al Sistema Único de Información SUI, se evidencia el reporte del Plan de Contingencia en (PDF), el día 18 de noviembre de 2015.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### Suscriptores

Para diciembre de 2014, la empresa registró un total de 127.520 suscriptores, lo que significa un aumento de 6.104 usuarios con respecto a diciembre de 2013 (121.416). La anterior información es consistente con lo señalado por el AEGR en su informe 2014. Los suscriptores en mención, se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

<b>Estrato/Uso</b>	<b>Numero suscriptores</b>
Estrato 1	19.266
Estrato 2	16.944
Estrato 3	27.460
Estrato 4	36.625
Estrato 5	3.668
Estrato 6	6.473
Pequeño productor	14.797
Gran productor	2.287
<b>Total</b>	<b>127.520</b>

Fuente: SUI- Suscriptores diciembre 2014

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

##### Facturación, Subsidios y Contribuciones

<b>Estrato</b>	<b>Facturación total</b>	<b>Subsidios</b>	<b>Contribuciones</b>
Estrato 1	\$ 7.602.022.907	\$ 2.168.164.848	

Estrato 2	\$ 5.306.105.142	\$ 1.057.324.715	
Estrato 3	\$ 5.538.734.967	\$ 668.875.480	
Estrato 4	\$ 7.098.761.848		
Estrato 5	\$ 1.099.199.466		\$ 285.405.358
Estrato 6	\$ 2.579.881.810		\$ 787.877.218
Industrial	\$ 3.415.330.295		\$ 423.296.465
Comercial	\$ 17.718.921.986		\$ 1.892.865.904
Oficial	\$ 3.823.754.527		
<b>Total</b>	<b>\$ 54.182.712.948</b>	<b>\$ 3.894.365.043</b>	<b>\$ 3.389.444.945</b>

Fuente: SUI 2014

Teniendo en cuenta la información reportada al SUI del año 2014, son más los subsidios otorgados que las contribuciones percibidas, por consiguiente la empresa es deficitaria por dicho concepto.

Así las cosas, es pertinente mencionar que la facturación durante el año 2014 aumentó en un 2% en comparación con el año 2013.

Al revisar el informe del auditor, si bien se observa el subtítulo correspondiente a la relación entre lo facturado y recaudado, las imágenes que se relacionan no son visibles, por lo cual no es posible comparar lo reportado al SUI con lo analizado por el auditor.

Por su parte, se observa que el auditor en su informe hace mención al balance de subsidios y contribuciones, donde se evidencia que dicho balance en el año 2014 difiere de lo reportado al SUI en aproximadamente \$66.000.000. En consecuencia, se requiere informar el por qué de dicha situación.

En este orden de ideas, es de anotar que el auditor señala que el saldo a favor del balance entre subsidios y contribuciones, se cruzó con la deuda existente a favor de la alcaldía de Bucaramanga de años anteriores. En consecuencia, el saldo a favor de la EMAB ascendió a \$100.551, lo cual es consistente con lo registrado en el PUC.

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

### **Servicio de Aseo.**

De acuerdo con la información reportada en el SUI, para el año 2014 se presentó un total de 4455 casos, evidenciándose que la causal más presentada es la correspondiente a la reclamación relacionada con el acceso al descuento por predio desocupado con 1854 casos (42%), luego le sigue la petición para obtener la desvinculación del servicio con 1165 casos (26%).

En este sentido, cabe destacar que al comparar lo reportado en SUI tanto para la vigencia 2013 como 2014 y lo señalado por el auditor en su informe, se encuentra una diferencia significativa, pues para el auditor en el 2013 se presentaron un total de 13334 casos mientras para el 2014 los casos ascendieron a 10725. Por su parte en el SUI se reportaron 5473 y 4455 respectivamente en los años 2013 y 2014. Por consiguiente, se requiere explicar el por qué de tal situación y de ser el caso emprender las medidas correctivas pertinentes.

### **Tarifas**

Las tarifas cobradas para el servicio público de aseo para el mes de diciembre de 2014 fueron las siguientes:

Estrato	Tarifa/suscriptor
	Diciembre 2014
1	4.639
2	9.277
3	13.143
4	15.910
5	25.076
6	33.203
P.P. Oficial	22.867
P.P. Industrial	29.727
P.P. Comercial	34.301
G.P. Industrial	43.528
G.P. Comercial	50.224
G.P. Oficial	33.483

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

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2014, con base en la información reportada de los años 2012-2013, EMAB S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en nivel de riesgo rango I.

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE 2014	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA 2014	RANGO ICTBL	VIDA UTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL DEL PRESTADOR, VU	RANGO VU	IOCA
100%	RANGO I	100%	RANGO I	1,2	RANGO II	RANGO I

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ - ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO 2014 IFA	NIVEL DE RIESGO
0,86	80%	RANGO III	100,86	RANGO I	1,59	RANGO I	RANGO II	RANGO I

Lo anterior, debido a que EMAB S.A E.S.P. quedó clasificada en rango II para el indicador financiero agregado IFA, mientras que en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA resultó clasificada en rango I, nivel bajo, lo anterior debido a que con corte a 2013, se había ampliado la vida útil del sitio de disposición final El Carrasco.

Vale la pena señalar que el auditor en este sentido no realiza pronunciamiento alguno. No obstante, el auditor en el diagnóstico indica que la viabilidad de la EMAB de

acuerdo con los Estados Financieros al cierre del 2014, se determina de acuerdo con las políticas de austeridad en el gasto que la administración tenga para el año 2015. Pues la empresa, presenta un déficit presupuestal por \$2.888.947 millones de pesos, a lo cual se le deben sumar las facturas de Aseo Chicamocha,

Por lo anterior, se hace necesario que la administración evalúe los gastos y costos de tal manera que le permitan tener maniobrabilidad financiera, de lo contrario la empresa podría entrar en cese de pago a proveedores.

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

Frente al cargue de información al SUI se observa que con corte 1 de diciembre de 2015 el prestador tiene habilitados 2618 formatos de los cuales tiene pendientes 67 tal como se muestra a continuación:

TOPICO	CERTIFICADOS	PENDIENTES	TOTAL
Administrativo	17	0	17
Administrativo y Financiero	283	9	292
Auditor	157	6	163
Comercial y de Gestión	1272	26	1298
Generalidades- Riesgos	1	1	2
Inicio Transición 2015	4	0	4
MGC- NIIF	6	0	6
NSC	5	0	5
Preparación Obligatoria	2	0	2
Prestadores	48	0	48
Proceso NIF	0	1	1
Riesgos Aseo	1	6	7
Técnico Operativo	755	18	773
<b>TOTAL</b>	<b>2551</b>	<b>67</b>	<b>2618</b>

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

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

- **Visitas**

1. **Fecha:** febrero, mayo, agosto y octubre de 2015

**Objeto:** Verificar la prestación del servicio público de aseo en el componente de disposición final, particularmente las condiciones de operación del relleno sanitario El Carrasco.

**Observaciones SSPD:** esta Superintendencia ha realizado un seguimiento permanente al operador con motivo del agotamiento de la vida útil. En dichas visitas se han evidenciado deficiencias permanentes en la operación del sitio tales como: cubrimiento de los residuos, control de vectores, manejo de lixiviados y vertimiento de los mismos.

**Acciones por parte del prestador:** producto de la consultoría realizada por la EMAB y la alcaldía de Bucaramanga para la identificación de alternativas de disposición final se identificó una zona dentro del predio del Carrasco en jurisdicción del municipio de Bucaramanga, donde se proyecta realizar una

ampliación del sitio que permite alargar la vida útil por un término alrededor de 2 años.

2. **Fecha:** marzo de 2015

**Objeto:** verificar casos particulares en el trámite de desvinculación de usuarios en el municipio de Bucaramanga y el avance en la suscripción del acuerdo de barrido.

**Observaciones SSPD:** La visita a un inmueble como una práctica de prueba debe estar motivada. Lo anterior, porque la simple determinación de la calidad del suscriptor o usuario no está contemplada en la ley y se identifica como una práctica contra ley. En el evento en que las solicitudes se presentan a través de mandatario (contrato de mandato) o por poder; no es la visita domiciliaria el medio probatorio idóneo para validar el mandato o el poder.

Por último, si bien el paz y salvo o acuerdo de pago es un requisito legal (Decreto 2981 de 2013), también lo es que depende su expedición del prestador, por ende, se debe citar al usuario para la concreción de este requisito y para ello deben basarse en el término de peticiones incompletas del CCA o CPACA.

Respecto a la solicitud elevada a la CRA para resolver la controversia presentada en la celebración del acuerdo de barrido, es pertinente precisar que se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 709 del 26 de febrero de 2015, particularmente lo estipulado en el artículo 6 de la mencionada Resolución, respecto a la información que se debe anexar como mínimo a la solicitud.

**Acciones por parte del prestador:** Manifiesta que está realizando acercamiento con los demás prestadores del municipio respecto a la suscripción del acuerdo de barrido teniendo en cuenta lo estipulado en la Resolución CRA 709 de 2015.

3. **Fecha:** octubre de 2014

**Objeto:** verificar las características de los vehículos

**Observaciones SSPD:** De los 14 vehículos compactadores verificados en operación se encontró que (8), de placas OSA 406, CCK 817, OSA 404, CWM 558, SSY 343, SSY 342, SPK 259 y SSY 344 presentaban pérdida de líquido (lixiviado) en la caja compactadora.

4. **Fecha:** junio de 2014

**Objeto:** verificar los aspectos técnicos – operativos, comerciales, financieros y administrativos relacionados con la prestación del servicio público de aseo

**Observaciones SSPD:** De los 16 vehículos compactadores verificados en operación se encontró que 10 de placas SSY 345, CCK 815, SPK 256, SSY 342, OSA 406, OSA 405, CCK 817, MTP 750, CWM 558, y BUO 352 presentaban pérdida de líquido (lixiviado) en la caja compactadora.

**Acciones por parte del prestador:** El prestador informó que junto con su operador en un lapso de dos meses se comprometía a cambiar los empaques del cierre de cada caja compactadora y revisar las posibles averías en las mismas.

- **Mesas interinstitucionales**

Durante el 2014 y 2015, se realizaron mesas de trabajo interinstitucionales donde la Superservicios realizó el llamado a todas las entidades competentes para encontrar una solución a la problemática presentada. En este sentido, producto de la consultoría realizada por la EMAB y la alcaldía de Bucaramanga para la

identificación de alternativas de disposición final, se identificó una zona dentro del predio del Carrasco en jurisdicción del municipio de Bucaramanga, donde se proyecta realizar una ampliación del sitio que permite alargar la vida útil por un término alrededor de 2 años.

- **Sanciones**

- La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo mediante la Resolución No. 20154400018945 del 9 de julio de 2015, sancionó a la empresa con una multa por valor de \$200.000.000, por incumplimiento a lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 37 del Decreto 2981 de 2013. A la fecha se encuentra en recurso de reposición.
- En noviembre de 2015 se solicitó a la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo evaluar los méritos para abrir investigación por incumplimientos técnicos en la operación del relleno derivado de las visitas adelantadas en 2014 y 2015.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- En relación con las alertas e incumplimientos citados a lo largo de este informe de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones y reportes que se encuentran en estado pendiente.
- La empresa no ha logrado cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, lo cual se ve reflejado en la persistente pérdida operacional, la cual en el 2014 aumentó en comparación al año inmediatamente anterior. No obstante lo anterior, gracias al incremento significativo de los ingresos extraordinarios, la empresa generó utilidad neta.
- Llama la atención que en la vigencia 2012 la empresa había informado sobre la venta del Lote Real de Minas. Sin embargo, según lo señalado en el informe de auditoría del año 2014 y lo registrado contablemente en dicho periodo (activos y patrimonio), se evidencia que nuevamente se incluyó dentro de los estados financieros dicho Lote. Por consiguiente, se requiere aclarar dicha situación, pues se denotan presuntas incoherencias en el registro contable sobre el particular.
- La empresa tiene clasificada como cartera de difícil cobro, toda aquella cuyo vencimiento sea mayor a 90 días, por consiguiente en el formato de cuentas por cobrar solo reporta la cartera corriente 0-90 días. Así las cosas, se genera alerta pues el reporte del formato de cuentas por cobrar no corresponde a la realidad ya que se está dejando de registrar la cartera con edad mayor a 90 días.
- En lo concerniente a los aspectos operativos, se genera alerta pues durante las últimas visitas se ha evidenciado deficiencias permanentes en la operación del sitio de disposición final El Carrasco, tales como cubrimiento de los residuos, control de vectores, manejo de lixiviados y vertimiento de los mismos. Lo anterior, teniendo en cuenta que como alternativa de disposición final, se identificó una zona dentro del predio del Carrasco en jurisdicción del municipio

de Bucaramanga, donde se proyecta realizar una ampliación del sitio que permite alargar la vida útil por un término alrededor de 2 años.

Proyectó: Diana Carolina Guavita Duarte – Profesional Especializado Evaluación Integral de Aseo  
Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Henry Velásquez Valencia - Coordinador Grupo Reacción Inmediata de Aseo  
Juan Carlos Torres Vallejo – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Aprobó: Gustavo Villalba Mosquera – Director Técnico de Gestión de Aseo