

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA  
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ASEO  
Bogotá, Diciembre de 2015**

## LIMPIEZA URBANA S.A. E.S.P.

### ANÁLISIS 2014

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	DE	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS) - SOCIEDAD ANÓNIMA, PRIVADA
<b>RAZON SOCIAL</b>		LIMPIEZA URBANA S.A E.S.P
<b>SIGLA</b>		NA
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN Y ACTIVIDADES</b>	DE	Bucaramanga, Floridablanca, Piedecuesta y Girón – Santander (Barrido y limpieza de áreas públicas, Recolección, Transporte y Comercialización)
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>		Aseo
<b>DURACIÓN</b>		Libre Competencia
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	DE	24/05/05
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	DEL	SHADIA GOMEZ HERNANDEZ

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

#### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

##### ANÁLISIS FINANCIERO

##### Balance general

BALANCE GENERAL					
DESCRIPCIÓN	2013	(%)	2014	(%)	2014/2013
TOTAL ACTIVO	1.808.883.832	100%	1.864.064.946	100%	3%
ACTIVO CORRIENTE	940.608.349	52%	1.302.213.895	70%	38%
ACTIVO NO CORRIENTE	868.275.483	48%	561.851.051	30%	-35%
TOTAL PASIVO	870.050.428	48%	880.288.704	47%	1%
PASIVO CORRIENTE	676.121.773	78%	788.186.859	90%	17%
PASIVO NO CORRIENTE	193.928.655	22%	92.101.845	10%	-53%
TOTAL PATRIMONIO	938.833.404	52%	983.776.242	53%	5%

Fuente: SUI

En el año 2014 se evidencia que los activos de la empresa están apalancados en un 47% por pasivos y en un 53% con patrimonio. Lo anterior, denota que el mayor nivel de endeudamiento por parte de la empresa es con sus dueños.

##### Activos

Se observa un leve aumento en el activo total durante el 2014 respecto al año inmediatamente anterior. El 70% de los activos corresponden a tenencias a corto plazo, convertibles en efectivo y el 30% restante a largo plazo. En relación con las tenencias a largo plazo se evidencia una disminución del 35% en el 2014, debido a la

reducción en la cuenta Propiedad, Planta y Equipo, producto de la depreciación de los bienes.

En este sentido, cabe destacar que el 71% del total de activos está representado por la cuenta Deudores, dentro de la cual los Deudores servicios públicos concentran el 40%. Estos últimos se componen en un 86% por la cartera pendiente por cobrar por el servicio de aseo y el restante 14% corresponde al saldo de subsidios por cobrar a los municipios. Cabe señalar que en las notas a los estados financieros se desagrega a nivel de detalle por ente facturador y municipio la cartera como los subsidios, por lo que se observa que el municipio que más adeuda es el de Floridablanca, seguido por Piedecuesta, Bucaramanga y finalmente Girón.

Sobre el particular, llama la atención lo señalado por el auditor en su informe 2014, pues manifiesta que para todos los municipios excepto para Girón la empresa presenta déficit por dicho concepto, lo cual se debe a la composición de los usuarios. En consecuencia, se requiere explicar por qué en las notas a los estados financieros se evidencia saldo por parte del municipio de Girón, como si fuese deficitario y no superavitario como lo señala el auditor.

Así las cosas, es de resaltar el aumento que presentó la cuenta Deudores servicio aseo (23%), correspondiente a \$120 millones aproximadamente.

### **Pasivos**

El nivel de endeudamiento de la empresa en el 2014, tuvo un incremento leve (1%) en relación con el 2013. Se observa que el 90% de las obligaciones de la empresa corresponden a deudas exigibles a corto plazo, las cuales aumentaron en un 17% respecto al 2013.

Particularmente, las obligaciones financieras a corto plazo muestran una tendencia creciente, mientras que las de largo plazo disminuyeron en más del 50%, lo que se puede entender como una reclasificación de las mismas.

Finalmente, cabe señalar que las obligaciones de la empresa están representadas especialmente por Obligaciones Financieras las cuales representan el 49% del total de pasivos, seguido por los Acreedores, Bienes y Servicios por Pagar, los cuales concentran el 43% del total de pasivos.

### **Patrimonio**

El patrimonio por su parte obtuvo un incremento del 5% en el 2014 respecto al 2013, lo cual se debió principalmente a la generación de utilidad del ejercicio.

### **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>3.876.419.306</b>	100%	<b>4.291.601.603</b>	100%	11%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	2.877.640.302	74%	3.258.259.242	76%	13%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>998.779.004</b>	<b>26%</b>	<b>1.033.342.361</b>	<b>24%</b>	<b>3%</b>
Gastos operacionales	957.426.853	25%	941.987.596	22%	-2%
Gastos de personal	252.526.297	7%	292.432.700	7%	16%

<b>Utilidad Operacional</b>	<b>41.352.151</b>	<b>1%</b>	<b>91.354.765</b>	<b>2%</b>	<b>121%</b>
Otros ingresos	13.990.178	0%	19.773.774	0%	41%
Otros gastos	3.977.720	0%	6.295.797	0%	58%
Gasto de Intereses	27.865.279	1%	39.226.904	1%	41%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>23.499.330</b>	<b>1%</b>	<b>65.605.838</b>	<b>2%</b>	<b>179%</b>
Impuesto de renta	20.649.000	1%	20.663.000	0%	0%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>2.850.330</b>	<b>0%</b>	<b>44.942.838</b>	<b>1%</b>	<b>1477%</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 2014 los costos se incrementaron en mayor 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. La cual aumentó en el 2014 en un 121% en comparación con el año inmediatamente anterior.

En este orden de ideas, cabe señalar el crecimiento (41%) que presentaron los otros ingresos en el periodo 2014 respecto al 2013, reflejado especialmente en el aumento de los ingresos extraordinarios. No obstante, los otros gastos también se incrementaron, aunque en menor proporción, ocasionando utilidad como resultado neto, la cual se incrementó considerablemente respecto al año anterior.

En este sentido, llama la atención que a pesar que la utilidad antes de impuestos aumento en un 129% en comparación con la obtenida en el año 2013, el impuesto de renta no tuvo variación, por lo que se solicita explicar el porqué de dicha situación.

### 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	57	63
Rotación Cuentas por Pagar	43	43
Razón Corriente	1,39	1,65
Rotación de Activos Fijos	11,15	18,96
Rotación de Activos Totales	2,14	2,30
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	454	474
Margen Ebitda	11,71%	11,05%
Margen Neto	0,07%	1,05%
Margen Operacional	1,07%	2,13%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	25,08%	25,43%

ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	0,30%	4,57%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	48,00%	47,00%
Activo Corriente / Activo Total	52,00%	70,00%
Pasivo Corriente/ Activo Total	37,00%	42,00%

En relación con el nivel de liquidez de la compañía, se denota un leve incremento. Observándose que para el 2014 existe respaldo en las tenencias 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 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 mayor al tiempo que toma en el pago de obligaciones.

El resultado del EBITDA denota un aumento por parte de la empresa en el 2014 en comparación al 2013.

En términos generales, se observa que la rentabilidad de la empresa para el año 2014 mejoró.

### **Cartera**

Para el año 2014 la empresa en el formato de cuentas por cobrar reportó una cartera equivalente a \$ 645 millones lo cual denota un aumento del 23% para este período en relación con el año inmediatamente anterior (\$524 millones).

Al revisar la composición de la cartera, se observó que para la vigencia 2014, la cartera no vencida es la más representativa con un 61%, seguida por la cartera con vencimiento de 180 a 360 días, la cual representa el 29%. Lo anterior, es consecuente con lo reportado por el auditor externo en el informe.

En relación con la cartera de difícil cobro se evidencia que no existe variación desde el año 2012 hasta el 2014. No obstante lo anterior, la provisión de deudas de difícil cobro aumento en un 12% en el 2014 respecto al año inmediatamente anterior, pues pasó de \$ 959 millones a \$ 1.069 millones.

### **ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL**

En relación con el dictamen del revisor fiscal del año 2014, vale la pena resaltar lo siguiente:

*“ Durante el año 2014 la Empresa mejoro sus ingresos en un 11%, y sus recaudos se mantuvieron logrando un flujo de efectivo que permite el funcionamiento de la compañía, la utilidad operacional creció un 103% la utilidad neta creció en un 1477% esto debido a la disminución de provisiones de impuestos que se redujo por el tiempo amortizado de la cartera de dudoso recaudo y este valor es significativo para las finanzas del negocio, además porque los impuestos de los vehículos ya se habían actualizado y este rubro fue mínimo para el presente año”.*

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

### **Clasificación**

En cumplimiento de la Resolución 20141300004095, el prestador certifica que pertenece al GRUPO 2, y de acuerdo con los análisis realizados se considera que se encuentra bien clasificado, por lo tanto deberá aplicar las NIIF Pymes para la elaboración y presentación de sus estados financieros, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Periodo de preparación obligatoria: 01 enero 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 implementación.**

Respecto de la información requerida en la Resolución 20141300004095 la empresa reporta un plan de implementación ajustado a los requerimientos de la Superservicios, en cuanto al seguimiento a la ejecución del plan, se evidencian demoras importantes, lo cual podría producir el incumplimiento en la presentación de la información requerida en la fecha de transición.

### **Reportes financieros cierre de transición**

Adicional a lo anteriormente indicado y concluido el período de preparación obligatoria (Año 2014), 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, los cuales deberán cumplir con todos los requerimientos de reconocimiento, medición, presentación y revelación contenidos en el nuevo marco técnico normativo, que han sido requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015.

En este sentido, conforme a lo señalado por el auditor externo, Limpieza Urbana S.A. E.S.P., pertenece al grupo 2, lo cual es consistente con lo reportado ante esta Superintendencia.

## **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

### **Distribución de Personal**

De acuerdo con lo manifestado por el auditor externo en su informe, para el año 2014, la empresa contaba con un total de 66 empleados para la prestación del servicio de aseo, de los cuales 8 corresponden a personal administrativo y 54 a personal operativo (Recolección, transporte y barrido). En este sentido, se observa que el auditor omite al área que pertenecen 4 personas. Por consiguiente, se solicita aclarar esta situación.

Al revisar el SUI se encontró que la información reportada y lo indicado en el informe del auditor concuerda. Así las cosas, la empresa para el año 2013 reportó un total de 49 empleados, lo cual denota un incremento de 17 personas para el año 2014.

## **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 2014, 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, 13% en Bucaramanga, 10% en Floridablanca y 0,35 % en Girón.

**Recolección y transporte:** de acuerdo con lo manifestado por el auditor externo en su informe, la empresa tiene establecidas siguientes microrrutas en sus áreas de prestación:

Municipio	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Total micro
Bucaramanga	101 105 301 601 602	202 204 401 601 602	107 111 301 601 602 915	1015 207 209 401 601 602	101 105 301 601 602	202 204 401 601 602	<b>14</b>
Floridablanca	102 104	201	108 110 916	1016 206	102 104	201	<b>8</b>
Piedecuesta	103	203	109	208	103	203	<b>4</b>
Girón	113		114		113		<b>2</b>

En este orden de ideas, es de resaltar que el auditor hace mención que las rutas de Piedecuesta son atendidas en conjunto con las de Girón.

Teniendo en cuenta lo anterior, las frecuencias de recolección 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.

Al respecto, es de resaltar que al revisar la información reportada al SUI en el Formato "Registro de Microrrutas", se evidencia que el número de microrrutas coincide con lo manifestado por el auditor en el informe, para todas las áreas de prestación. Llama la atención que se observa un total de 8 horarios, por lo que se solicita aclarar cuáles son los horarios establecidos por municipio.

**Vehículos:** De acuerdo con lo señalado por el auditor externo, 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:

PLACA	MARCA	MODELO	TIPO VEHÍCULO	CAPACIDAD TONELADAS
OSE 375	Chevrolet	1996	COMPACTADOR	12
SUE 540	Chevrolet	2007	COMPACTADOR	7
SUE 635	Chevrolet	2008	VOLQUETA	4
SOI 419	Volswagen	2009	COMPACTADOR	13

SOI 483	Volkswagen	2009	COMPACTADOR	13
TAX 462	Chevrolet	2013	VOLQUETA	4
TTR 661	Chevrolet	2013	COMPACTADOR	15
OSE 371	Chevrolet	1995	COMPACTADOR	7

Al contrastar lo anterior con lo reportado en SUI, se encontró que la empresa tiene registrados un total de 9 vehículos de uso permanente y no 8 como se señala en el informe del auditor. Lo anterior se debe a que se evidenció que 1 de los vehículos se encuentra duplicado, particularmente, el de placas SOI 483. En consecuencia, se requiere proceder a adelantar la siguiente acción:

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".

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

Según lo enunciado por el auditor la empresa cuenta con 16 operarios de barrido y limpieza manual, para las cuatro áreas de prestación distribuidos así:

<b>Municipio</b>	<b>Operarios barrido</b>
Bucaramanga	8
Floridablanca	4
Piedecuesta	3
Girón	1

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 la número 1 y 5, correspondientes a recolección de residuos ordinarios y aprovechables. En consecuencia, se solicita emprender las acciones correctivas a que haya lugar.

De acuerdo con el informe del auditor, la empresa para el año 2014 barrió en promedio aproximadamente 1.490 Km mensuales en las cuatro áreas de prestación, lo cual comparado con lo establecido en la variable K de los soportes del estudio de costos de cada área de prestación es bastante inferior como se puede observar en el siguiente cuadro:



<b>Municipio</b>	<b>Kms mensuales barridos</b>	<b>Variable K (kms)</b>
Bucaramanga	796	17.496
Floridablanca	396	5.970
Piedecuesta	292	2.721
Girón	6	3.963

En este orden de ideas, es de anotar que en todas las áreas de prestación de Limpieza Urbana S.A. E.S.P. confluye más de un prestador del servicio de aseo. Por consiguiente, deben existir acuerdos de barrido entre las empresas. No obstante lo anterior, se tiene conocimiento que tan solo en los municipios de Piedecuesta y Floridablanca se ha suscrito acuerdo y Limpieza Urbana es parte de este, mientras que en el municipio de Girón si bien existe acuerdo entre los prestadores Limpieza Urbana no es parte de este.

En relación, con el acuerdo en el municipio de Bucaramanga, se tiene conocimiento 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 llegó a un acuerdo sobre las áreas de prestación. Al respecto, se requiere informar los avances a la fecha respecto a dicha diligencia ante la CRA.

#### **Disposición final**

Limpieza Urbana dispone los residuos sólidos recolectados de las cuatro áreas de prestación (Floridablanca, Bucaramanga, Piedecuesta y Girón) 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 de la vía que conduce de Bucaramanga a Girón. La distancia en kilómetros de vía pavimentada al sitio de disposición final es de 5,5 kilómetros. De acuerdo con la publicación realizada por el operador del sitio de disposición final los costos de tratamiento y disposición final por tonelada para el primer y segundo semestre del 2014, fueron de \$ 21.372.08 y \$ 22.184.82 respectivamente.

Una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI, se identificó que el prestador a la fecha, no ha reportado la información relacionada a las toneladas de barrido y recolección y transporte desde enero de 2014 a la fecha. Por consiguiente, se requiere proceder con el reporte pertinente.

En este sentido, cabe anotar que en el Formato Operador del sitio de disposición final no se observan los NUAP correspondientes a las áreas de prestación de Floridablanca, Piedecuesta y Girón, por lo que se solicita explicar el porqué de dicha situación.

El sitio de disposición final El Carrasco, es operado por la EMPRESA DE ASEO DE BUCARAMANGA S.A E.S.P – EMAB S. A. E. S: P., con Plan de Manejo Ambiental avalado por el Área Metropolitana de Bucaramanga – AMB, a través de la Resolución 1014 del 29 de noviembre del 2013, que cobija de manera global toda la operación realizada en el sitio de disposición final.

El Carrasco llegó al final de su vida útil en el mes de septiembre del 2013, sin embargo por no contar con una solución diferente para la disposición de los residuos en el

departamento de Santander y de explorar diferentes alternativas, se declaró la emergencia sanitaria en los 14 municipios que entregaban los residuos al Carrasco y se concertó una ampliación del sitio con el fin de prolongar la vida útil por 24 meses más a partir de la declaración de emergencia que se dio el 1 de octubre del 2013. De acuerdo con la última visita el sitio de disposición final 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.

### **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, establece un plazo de dieciocho (18) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución para la 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. 20151000000024 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 en los plazos establecidos y de esta manera proceder a la verificación de la misma.

Revisado el Sistema de Gestión Documental de la entidad, mediante el oficio radicado SSPD No. 20145290092472 de febrero 28 de 2014, la empresa LIMPIEZA URBANA S.A ESP, presento el “PLAN DE CONTINGENCIA” para el manejo integral de los residuos sólidos en el área metropolitana de Bucaramanga. Mediante el oficio radicado con el No. 20144310223881 de abril 29 de 2014, se solicitó a la empresa LIMPIEZA URBANA S.A ESP, surtir el proceso de ajuste de conformidad con la Resolución 0154 de 2014.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

### **Suscriptores**

Para diciembre de 2014, la empresa registró un total de 30.350 suscriptores, lo que significa un aumento de 650 usuarios con respecto a diciembre de 2013 (29.700). Sobre el particular, es pertinente señalar que el 64% de los suscriptores corresponden al municipio de Bucaramanga, el 23% a Floridablanca, el 0% a Girón y el 13% restante a Piedecuesta. Los suscriptores se encuentran distribuidos de la siguiente manera en los cuatros municipios:

Municipio	Estrato/Uso	Numero suscriptores reportados al SUI	Número suscriptores señalados por el AEGR
Bucaramanga	Estrato 1	2328	
	Estrato 2	3803	
	Estrato 3	4521	
	Estrato 4	4951	
	Estrato 5	638	
	Estrato 6	960	
	Pequeño productor	2123	
	Gran productor	10	
	<b>Total</b>	<b>19.334</b>	<b>19.512</b>
Floridablanca	Estrato 1	589	
	Estrato 2	1495	
	Estrato 3	1499	
	Estrato 4	2589	
	Estrato 5	369	
	Estrato 6	3	
	Pequeño productor	325	
	Gran productor	0	
	<b>Total</b>	<b>6.869</b>	<b>6.855</b>
Piedecuesta	Estrato 1	94	
	Estrato 2	718	
	Estrato 3	2899	
	Estrato 4	273	
	Estrato 5	48	
	Estrato 6	0	
	Pequeño productor	21	
	Gran productor	0	
	<b>Total</b>	<b>4.053</b>	<b>4.066</b>
Girón	Estrato 1	3	
	Estrato 2	83	
	Estrato 3	0	
	Estrato 4	0	
	Estrato 5	0	
	Estrato 6	0	
	Pequeño productor	8	
	Gran productor	0	
	<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>95</b>
	<b>TOTAL 2014</b>	<b>30.350</b>	<b>30.528</b>

Fuente: SUI- Suscriptores diciembre 2014- Informe AEGR 2014

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 por qué de dichas diferencias y de ser el caso proceder a enmendar el error solicitando la reversión de información bien sea del formulario suscriptores y/o del informe del auditor 2014.

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

### Facturación, Subsidios y Contribuciones

MUNICIPIO	ESTRATO	Facturación total	Subsidios	Contribuciones
BUCARAMANGA	Estrato 1	\$ 275.828.895	\$ 204.257.876	\$ -
	Estrato 2	\$ 790.609.998	\$ 193.445.953	\$ -
	Estrato 3	\$ 661.113.083	\$ 84.508.331	\$ -
	Estrato 4	\$ 798.132.313	\$ -	\$ -
	Estrato 5	\$ 150.785.510	\$ -	\$ 44.369.849
	Estrato 6	\$ 284.517.948	\$ -	\$ 95.233.636
	Industrial	\$ 138.597.500	\$ -	\$ 13.781.835
	Comercial	\$ 1.596.008.438	\$ -	\$ 297.419.253
	<b>Total</b>	<b>\$ 4.695.593.685</b>	<b>\$ 482.212.160</b>	<b>\$ 450.804.573</b>
FLORIDABLANCA	Estrato 1	\$ 52.844.216	\$ 28.636.442	\$ -
	Estrato 2	\$ 189.236.118	\$ 31.119.872	\$ -
	Estrato 3	\$ 215.550.420	\$ 18.441.139	\$ -
	Estrato 4	\$ 324.623.623	\$ -	\$ -
	Estrato 5	\$ 73.480.025	\$ -	\$ 21.511.807
	Estrato 6	\$ 594.460	\$ -	\$ 222.922
	Comercial	\$ 198.858.182	\$ -	\$ 32.664.283
	<b>Total</b>	<b>\$ 1.055.187.044</b>	<b>\$ 78.197.453</b>	<b>\$ 54.399.012</b>
GIRON	Estrato 2	\$ 430.518	\$ 30.003	\$ -
	Estrato 3	\$ 14.927.841	\$ 487.645	\$ -
	Industrial	\$ 865.243	\$ -	\$ 192.671
	Comercial	\$ 4.229.822	\$ -	\$ 843.810
	<b>Total</b>	<b>\$ 20.453.424</b>	<b>\$ 517.648</b>	<b>\$ 1.036.481</b>
PIEDECUSTA	Estrato 1	\$ 7.904.012	\$ 5.080.092	\$ -
	Estrato 2	\$ 91.400.881	\$ 14.561.437	\$ -
	Estrato 3	\$ 352.325.675	\$ 46.840.392	\$ -
	Estrato 4	\$ 34.726.502	\$ -	\$ -
	Estrato 5	\$ 10.216.445	\$ -	\$ 2.890.512
	Comercial	\$ 8.158.007	\$ -	\$ 2.202.623
	<b>Total</b>	<b>\$ 504.731.522</b>	<b>\$ 66.481.921</b>	<b>\$ 5.093.135</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 6.275.965.675</b>	<b>\$ 627.409.182</b>	<b>\$ 511.333.201</b>	

Fuente: SUI 2014

Teniendo en cuenta la composición de los usuarios, así como, 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.

De acuerdo con el auditor, para todas las áreas de prestación la empresa es deficitaria, no obstante indica que para Girón es superavitario, tal como se evidencia en la tabla anterior. En este sentido llama la atención que no se evidencia facturación en el estrato 1 y si en el estrato 3 para el municipio de Girón, lo cual difiere de los suscriptores reportados. Por consiguiente, se requiere explicar el por qué de tal inconsistencia.

Así las cosas, es pertinente mencionar que la facturación durante el año 2014 aumento en un 14% en comparación con el año 2013, lo que significó un incremento de aproximadamente \$750 millones. Sobre el particular, llama la atención que según el informe del auditor la facturación total para el año 2014 fue de \$3.975 millones, lo cual difiere de lo reportado en SUI. Por consiguiente, se solicita explicar a qué se debe dicha diferencia.

## Peticiones, Quejas y Recursos -PQR

### Servicio de Aseo.

De acuerdo con el informe del auditor, durante el año 2014 Limpieza Urbana atendió 3.497 radicados de PQR, de los cuales el 57% de casos correspondieron al municipio de Bucaramanga, 36% a Floridablanca y 7% Piedecuesta.

Según lo señalado por el auditor, el 67% de los casos corresponden a petición, 15% reclamaciones y el 19% a recursos de reposición y subsidiario de apelación. Las causales de reclamaciones que más se presentaron corresponden a Terminación de contrato con 1.810 radicados, seguida por otros y por falla en la prestación del servicio por continuidad.

Al revisar la información reportada en el SUI, se encontró que para el año 2014 se registraron un total de 4.994 casos, evidenciándose una diferencia bastante significativa en comparación con lo señalado por el auditor. Por consiguiente, se solicita explicar el por qué de dicha situación.

Por otra parte, se observa que la causal de petición más presentada es la correspondiente a Terminación de contrato con 3.017 casos (80%), de los cuales no accedió al 27%, es decir, no accedió a 804 solicitudes.

### 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			
	Bucaramanga	Floridablanca	Piedecuesta	Girón
1	3167	4591	4646	8864
2	6334	6678	7704	9594
3	8973	7512	8060	9907
4	10825	8580	9799	10591
5	16965	13500	15555	16331
6	21971	17755	21155	19776
P.P. Oficial	22236	18458	23236	17532
P.P. Industrial	28907	26764	30207	22792
P.P. Comercial	33354	26764	34854	26298
G.P. Oficial	55877	71370	62845	47580
G.P. Industrial	72640	71370	81699	49391
G.P. Comercial	83816	-	94268	56990

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

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Para el año 2014, con base en la información reportada de los años 2013-2012, Limpieza Urbana 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
1,15	48%	RANGO I	99,12	RANGO I	16,22	RANGO I	RANGO I	RANGO I

Lo anterior, debido a que Limpieza Urbana S.A E.S.P. quedo clasificada en rango I tanto para el indicador financiero agregado IFA, y el indicador de calidad agregado de aseo IOCA .

Vale la pena señalar que el auditor no hace mención sobre el particular en su informe del año 2014. No obstante lo anterior, menciona que existen factores externos que afectan la calidad y normalidad en el servicio, pues de no tenerse claridad sobre una solución respecto al sitio de disposición final para la zona metropolitana de Bucaramanga, factor que depende de las autoridades municipales su solución definitiva.

Sobre el particular, es de anotar que el análisis realizado por esta Entidad se realizó con corte a 2013, por lo que en ese periodo no existía alerta por la vida útil del relleno sanitario El Carrasco, pues su vida útil se había ampliado.

## 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 2543 formatos de los cuales tiene pendientes 105 tal como se muestra a continuación:

TOPICO	CERTIFICADOS	PENDIENTES	TOTAL
Administrativo	13	0	13
Administrativo y Financiero	227	0	227
Auditor	184	0	184
Comercial y de Gestión	1544	91	1635
Generalidades Riesgos	0	2	2
Inicio Transición	4	0	4
MGC-NIIF	6	0	6
NSC	5	0	5
Prestadores	53	0	53
Proceso NIF	6	0	6

Riesgos Aseo	0	7	7
Técnico Operativo	396	5	401
<b>TOTAL</b>	<b>2438</b>	<b>105</b>	<b>2543</b>

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa tiene un cumplimiento de reporte de información del 96%.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

- **Visitas**

1. **Fecha:** junio de 2014

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

**Observaciones SSPD:** actualizar el formato de registro de microrrutas para todas sus áreas de prestación de forma que se ajusten a la realidad. La actividad de barrido realizada se limita a barrer frente al predio de cada uno de sus usuarios, no barriendo avenidas principales. Cabe resaltar que no tiene establecidas macro y micro rutas de barrido, dado la particularidad de la prestación de dicha actividad.

**Acciones por parte del prestador:** realizó la actualización respectiva del registro de microrrutas. Se informó que se encontraban realizando reuniones para suscribir acuerdo de barrido.

2. **Fecha:** mayo de 2014

**Objeto:** verificar los presuntos incumplimientos denunciados con respecto a la facturación de usuarios, especialmente de servicios especiales y el pago de contribuciones.

**Observaciones SSPD:** 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.

3. **Fecha:** noviembre de 2013

**Objeto:** verificar las denuncias respecto a presunta falla en la prestación del servicio en el municipio de Piedecuesta.

**Observaciones SSPD:** se encontró que la empresa ejecuta las actividades del servicio sin evidenciarse incumplimientos normativos.

4. **Fecha:** agosto 2013

**Objeto:** verificar el trámite realizado por parte del prestador, con relación a la solicitud de desvinculación.

**Observaciones SSPD:** si bien la empresa 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.

5. **Fecha:** julio 2013

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

**Observaciones SSPD:** la empresa no contaba con oficina de atención de las PQR en dicho municipio, el barrido y limpieza de áreas públicas no se estaba 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.

**Acciones por parte del prestador:** La empresa informó sobre el nuevo punto de atención de PQR en Floridablanca. En el presente año se firmó acuerdo de barrido entre los prestadores del municipio.

## 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.
- De acuerdo con lo encontrado por esta Entidad y lo señalado por el auditor en su informe, se genera alerta en relación con la información reportada por la empresa al SUI para la vigencia 2014, pues se evidencian diferencias en los suscriptores, la facturación, los PQR entre otras inconsistencias plasmadas a lo largo del informe en comparación con lo dictaminado por el auditor.
- En lo concerniente a los aspectos operativos, llama la atención que de acuerdo con la información reportada en SUI, la empresa no tiene registradas las microrrutas de barrido, pues en el formato solo se evidencia reportada como tipo de microrrutas la número 1 y 5, correspondientes a recolección de residuos ordinarios y aprovechables. En consecuencia, se solicita emprender las acciones correctivas a que haya lugar.
- Persiste 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. Así las cosas, se requiere informar a esta Superintendencia, el respectivo plan de contingencia.

Proyectó: Diana Carolina Guavita Duarte – Profesional Especializado Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador Grupo Evaluación Integral de Aseo

Juan Carlos Torres Vallejo – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo

Aprobó: Gustavo Villalba Mosquera – Director Técnico de Gestión de Aseo