

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A.  
E.S.P**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO**

**Bogotá, junio de 2016**

## SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A. E.S.P

### ANÁLISIS AÑO 2015

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa **SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A. E.S.P.**, fue constituida por escritura pública el 5 de febrero de 2009.

El objeto de la sociedad es la prestación del servicio público domiciliario de aseo y desarrollar sus actividades complementarias. La fecha final para desarrollar las actividades de aseo hace referencia a fecha final de prestación? es hasta el 4 de febrero de 2029 y su domicilio principal es en la ciudad de Duitama Boyacá.

**SERVIASEO DUITAMA S.A. E.S.P.**, es el único prestador del servicio de aseo en el municipio de Duitama. Según el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos -RUPS-, cuenta con inscripción vigente y aprobada mediante radicado: 2016240340269 del 12 de febrero de 2016, actualmente se encuentra en revisión una solicitud de actualización del 25 de mayo de 2016.

<b>Tipo de Sociedad</b>	<b>Sociedad Anónima Privada</b>
<b>Razón Social</b>	<b>SERVIASEO DUITAMA S.A. E.S.P.</b>
<b>Área de Prestación del Servicio</b>	Municipio de Duitama, Boyacá
<b>Servicios Prestados</b>	Barrido y limpieza de las áreas Públicas, recolección y transporte
<b>Fecha de Constitución</b>	05/02/2009
<b>Nombre del Gerente</b>	JORGE HUMBERTO GONZALEZ ORDUZ
<b>Auditor Externo</b>	DEFT S.A.S

*Fuente: RUPS*

#### Junta Directiva

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
IVONNE MARITZA ARISTIZABAL	Otro
MAYDA JHOJANA FORERO	Otro
LUZ ELENA RIOS VELILLA	Otro

*Fuente: RUPS*

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1. Aspectos administrativos

#### 2.1.1. Planta de Personal

Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	S ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
88	\$ 69.700.380	\$ 132.939.457	\$ 202.639.837	\$ 164.015.707	\$ -	\$ 366.655.544

Fuente: SUI

Revisado el Sistema único de Información -SUI-, a diciembre de 2015 la planta de personal está compuesta por 88 empleados.

### 2.2. Aspectos Financieros

#### 2.2.1. Balance General

CUENTA	2013	%	2014	%	2014/2013	2015	%	2015/2014
<b>Activo</b>	<b>1.911.034.254</b>	<b>100%</b>	<b>2.566.188.833</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>	<b>2.724.724.084</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>
Deudores Servicios Publicos	832.695.112	44%	1.206.190.537	47%	45%	1.015.742.091	37%	-16%
Deudores Servicio de Aseo	832.695.112	44%	953.461.537	37%	15%	1.023.664.334	38%	7%
Otros deudores servicios	0	0%	252.729.000	10%	0%	0	0%	0%
Provision deudores	-268.882.348	-14%	-282.150.015	-11%	5%	-289.528.096	-11%	3%
Provision Aseo	-151.193.779	-8%	-163.272.672	-6%	8%	-170.650.753	-6%	5%
Otros Activos CP	1.221.624.561	64%	1.549.422.687	60%	27%	1.904.401.232	70%	23%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>1.785.437.325</b>	<b>93%</b>	<b>2.473.463.209</b>	<b>96%</b>	<b>39%</b>	<b>2.630.615.227</b>	<b>97%</b>	<b>6%</b>
Propiedad, Planta y Equipo	227.734.289	12%	790.289.569	31%	247%	914.954.062	34%	16%
Depreciación Acumulada	-198.596.684	-10%	-786.148.852	-31%	296%	-909.430.112	-33%	16%
<b>Propiedad, Planta y Equipo Neto</b>	<b>29.137.605</b>	<b>2%</b>	<b>4.140.717</b>	<b>0%</b>	<b>-86%</b>	<b>5.523.950</b>	<b>0,2%</b>	<b>33%</b>
<b>Total Activo LP</b>	<b>125.596.929</b>	<b>7%</b>	<b>92.725.624</b>	<b>4%</b>	<b>-26%</b>	<b>94.108.857</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>1.911.034.254</b>	<b>100%</b>	<b>2.566.188.833</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>	<b>2.724.724.084</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>
<b>Total Pasivos</b>	<b>750.727.895</b>	<b>39%</b>	<b>912.384.869</b>	<b>36%</b>	<b>22%</b>	<b>585.595.089</b>	<b>21%</b>	<b>-36%</b>
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>747.648.813</b>	<b>39%</b>	<b>912.384.869</b>	<b>36%</b>	<b>22%</b>	<b>585.595.089</b>	<b>21%</b>	<b>-36%</b>
Otros Pasivos LP	3.079.082	0%	0	0%	-100%	0	0%	
<b>Total Pasivo LP</b>	<b>3.079.082</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>		<b>0</b>	<b>0%</b>	
<b>Total Pasivos</b>	<b>750.727.895</b>	<b>39%</b>	<b>912.384.869</b>	<b>36%</b>	<b>22%</b>	<b>585.595.089</b>	<b>21%</b>	<b>-35,82%</b>
Capital Social	1.500.000.000	78%	1.500.000.000	58%	0%	1.500.000.000	55%	0,00%
Capital Fiscal	0	0%	0	0%		0	0%	
Reservas	71.079.298	4%	109.633.214	4%	54%	158.982.974	6%	45,0%
Utilidades Ejercicios anteriores	-796.312.106	-42%	-449.326.858	-18%	44%	-5.179.011	0%	-99%
Utilidad Ejercicio	385.539.167	20%	493.497.608	19%	28%	485.325.032	18%	-2%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>1.160.306.359</b>	<b>61%</b>	<b>1.653.803.964</b>	<b>64%</b>	<b>43%</b>	<b>2.139.128.995</b>	<b>79%</b>	<b>29%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>1.911.034.254</b>	<b>100%</b>	<b>2.566.188.833</b>	<b>100%</b>	<b>34%</b>	<b>2.724.724.084</b>	<b>100%</b>	<b>6%</b>

Fuente: SUI, cálculos SSPD

La Empresa presenta un comportamiento creciente en sus activos, lo anterior es evidente en el período 2013/2014 con un incremento del 34%, así mismo para el siguiente período 2014/2015 presentó una variación positiva del 6%. El aumento del activo en el 2014 se explica por un incremento en las deudas del servicio de aseo en un 45%, mientras que en el 2015 este mismo rubro se reduce en un 16%, como

resultado de la reducción de los subsidios del servicio de aseo que pasó de \$252.7 millones a un saldo de cero en el 2015.

El activo corriente, igualmente presenta un comportamiento positivo principalmente en el 2014, con un aumento del 39% comparado con el 2013, en el 2015 el comportamiento fue positivo con una variación del 6%.

Durante el período 2014/2015, se destaca un aumento del activo disponible en bancos y corporaciones, que en el 2015 presentó un saldo de \$435.636.201 y en el 2014 \$231.132.089, con una variación del 6.6%; otro rubro importante fue el de los inventarios a 31 de diciembre de 2015 fue de \$69.038.121 y a 31 de diciembre de 2014 fue \$49.126.423, con una variación de 41%.

A diciembre de 2015 los activos suman \$2.724.7 millones, de los cuales el 97% es activo corriente y el 3% de largo plazo.

La propiedad, planta y equipo, está totalmente depreciada al 2015, solo representa el 0.2% del total del activo.

#### **2.2.1.2. Pasivos**

La empresa a diciembre de 2015 presenta pasivos por un valor de \$585.6 millones que representan el 21% de los activos, no tiene pasivos de largo plazo.

Durante el período el pasivo presentó un comportamiento variable, en el 2014 se incrementó en un 22% frente al 2013, sin embargo en el 2015 disminuyó el 35.8%. La disminución en el 2015, correspondió al rubro cuentas por pagar (38%). Al revisar las notas a los estados financieros se observa que la reducción obedece a la disminución de los Honorarios y otros acreedores que suman \$150 millones.

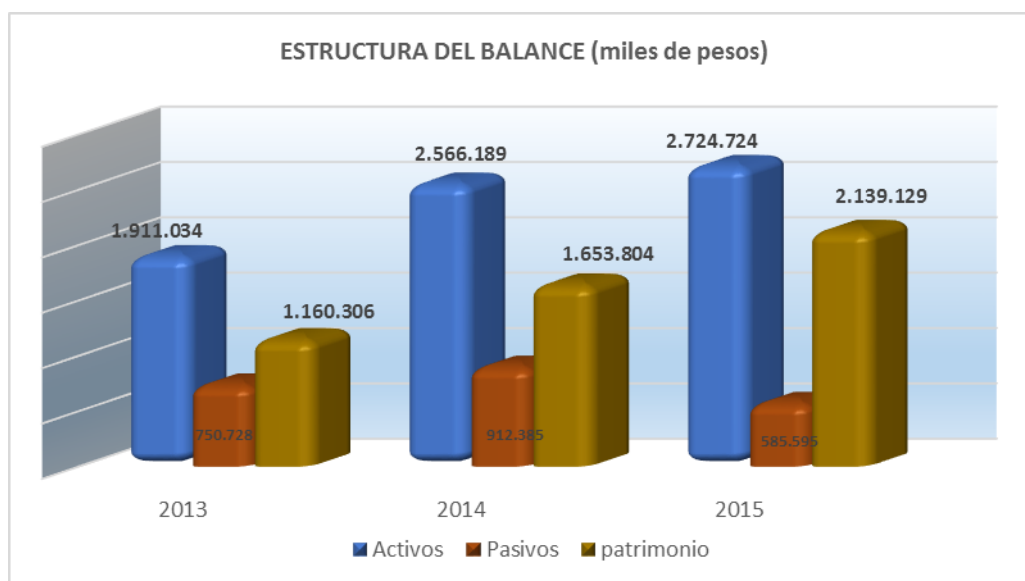
Las cuentas por pagar mantiene un comportamiento variable, mientras en el 2014 aumentó en un 25% respecto al 2013, en el 2015 disminuyó en un 38%. Su participación dentro del pasivo que en el 2014 era del 97,5% y pasó en el 2015 al 94%. La adquisición de bienes y servicios nacionales en el 2015 con un 30.6% y los acreedores con el 37% son los rubros de mayor participación

En lo correspondiente a las obligaciones financieras, esta empresa no posee obligaciones de esta naturaleza.

#### **2.2.1.3. Patrimonio**

El patrimonio a diciembre de 2015 representa el 79% del total de los activos, un 15% más al obtenido en el 2014 y 18% superior al del 2013. Estas variaciones son el resultado principalmente de la reducción de los pasivos en el 2015 en un 35%, el resultado positivo de las utilidades obtenidas en los tres años y el aumento de las reservas de capital.

#### 2.2.1.4. Estado de la Situación Financiera



**SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A. E.S.P.**, presenta en el 2015 una buena estructura financiera, donde el 79% de los activos es propiedad de los accionistas de la empresa, lo que le permite minimizar los riesgos financieros y mantener un alto grado de apalancamiento.

#### 2.2.2. Estado de Resultados

Cuenta	2013	%	2014	%	2014/2013	2015	%	2015/2014
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>4.892.689.426</b>	<b>100%</b>	<b>5.295.334.345</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>5.754.303.791</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>
Servicio de Aseo	4.892.689.426	100%	5.295.334.345	100%	8%	5.754.303.791	100%	9%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>3.820.584.858</b>	<b>78%</b>	<b>3.885.710.364</b>	<b>73%</b>	<b>2%</b>	<b>4.745.617.493</b>	<b>82%</b>	<b>22%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.072.104.568</b>	<b>22%</b>	<b>1.409.623.981</b>	<b>27%</b>	<b>31%</b>	<b>1.008.686.298</b>	<b>18%</b>	<b>-28%</b>
Gastos operacionales	599.788.257	12%	780.876.560	15%	30%	406.307.469	7%	-48%
Gastos de personal	115.821.153	2%	158.240.516	3%	37%	127.370.351	2%	-20%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	214.454.453	4%	312.362.320	6%	46%	267.669.644	5%	-14%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>472.316.311</b>	<b>10%</b>	<b>628.747.421</b>	<b>12%</b>	<b>33%</b>	<b>602.378.829</b>	<b>10%</b>	<b>-4%</b>
Otros ingresos	54.593.043	1%	113.527.912	2%	<b>108%</b>	155.753.587	3%	37%
Otros gastos	55.986.457	1%	32.260.891	1%	-42%	17.159.315	0%	-47%
Gasto de Intereses	4.578.730	0%	2.866.834	0%	-37%	69	0%	-100%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>466.344.167</b>	<b>10%</b>	<b>707.147.608</b>	<b>13%</b>	<b>52%</b>	<b>740.973.032</b>	<b>13%</b>	<b>5%</b>
Impuesto de renta	80.805.000	2%	213.650.000	4%	<b>164%</b>	255.648.000	4%	20%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>385.539.167</b>	<b>8%</b>	<b>493.497.608</b>	<b>9%</b>	<b>28%</b>	<b>485.325.032</b>	<b>8%</b>	<b>-2%</b>

Fuente: SUI, cálculos SSPD

Durante el período analizado la empresa presentó resultados positivos. En el 2014 registró ingresos operacionales superiores en un 8% al 2013, mientras que en el 2015 aumentó un 9%. Los ingresos están compuestos por venta de servicios de aseo y otros ingresos (Financieros), los otros ingresos, en el 2013 apenas representaron el 1%, en el 2014 el 2% y en 2015 el 3%.

El costo de ventas y operación presentó un leve incremento del 2% en el 2014 frente al 2013 y en el 2015 un crecimiento significativo del 22,13% frente al obtenido en el 2014; si se mira desde el punto de vista de la participación de costos sobre ingresos el comportamiento en el 2015 fue negativo; al pasar de una participación del 73,4% en el 2014 al 82% en el 2015. Esta variación, es el resultado del aumento de los servicios personales en un 17%, costos de mantenimiento en un 80% y los servicios informático con un 198.281%.

La utilidad bruta, presentó un comportamiento variable, en el 2014 aumentó un 31% frente al 2013, en el período siguiente disminuyó un 28% en el 2015, comparado con el 2014.

Los gastos operacionales y de personal, se redujeron durante el período, este efecto se ve principalmente en el 2015, donde los primeros se redujeron un 48% y los de personal un 20%, frente a los del 2014. La participación de estos rubros con respecto a los ingresos mejoró especialmente en el 2015 donde su participación fue del 9%, frente al 18% del 2014 y el 14% del 2013, lo cual incidió positivamente en la utilidad operacional y neta. El principal rubro corresponde a los sueldos de personal, con una disminución del 19%. Que se redujo en los gastos, cuales fueron los rubros

La utilidad operacional, presentó un incremento positivo en el 2014 del 33% comparado con los resultados del 2013, mientras que en el 2015 disminuye en un 4%, frente al 2014. En el rubro de provisiones, depreciaciones y agotamientos se presentó un incremento del 46% en el 2014, mientras que en el 2015 disminuyeron en un 14%.

Los otros ingresos en el 2014, se incrementaron positivamente en un 108% respecto al 2013 y en el 2015 aunque el aumento fue menor un 37%. Estos resultados contribuyeron positivamente en la utilidad del ejercicio.

Los otros gastos presentaron disminución en los años 2014 y 2015, un 42 y 47% respectivamente, comparados con el año anterior.

Finalmente, como consecuencia del comportamiento de los ingresos que muestran una tendencia positiva dentro del período y el control de los gastos, la empresa mantiene una utilidad neta entre el 7.9% y 9%, para el período de análisis.

### **2.2.3. Indicadores Financieros**

INDICADOR	2013	2014	2015
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>			
Rotación Cuentas por Cobrar	62	83	64
Razón Corriente	2,39	2,71	4,49
Prueba Acida (AC - Cart mas 90 d)	2,39	2,71	4,49
Rotación de Activos Fijos	167,92	1278,84	1041,70
Rotación de Activos Totales	2,56	2,06	2,11
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>			
Margen Ebitda	18,66%	20,47%	15,36%
Margen Neto	7,88%	9,32%	8,43%
Margen Operacional	44,06%	44,60%	59,72%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	47,78%	42,24%	32,45%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	33,23%	29,84%	22,69%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>			
Nivel de Endeudamiento	39,28%	35,55%	21,49%
Activo Corriente / Activo Total	93,43%	96,39%	96,55%
Pasivo Corriente/ Activo Total	39,12%	35,55%	21,49%
<b>EBITDA</b>	<b>913.163.830</b>	<b>1.083.928.360</b>	<b>884.138.409</b>

Fuente: SUI cálculos SSPD

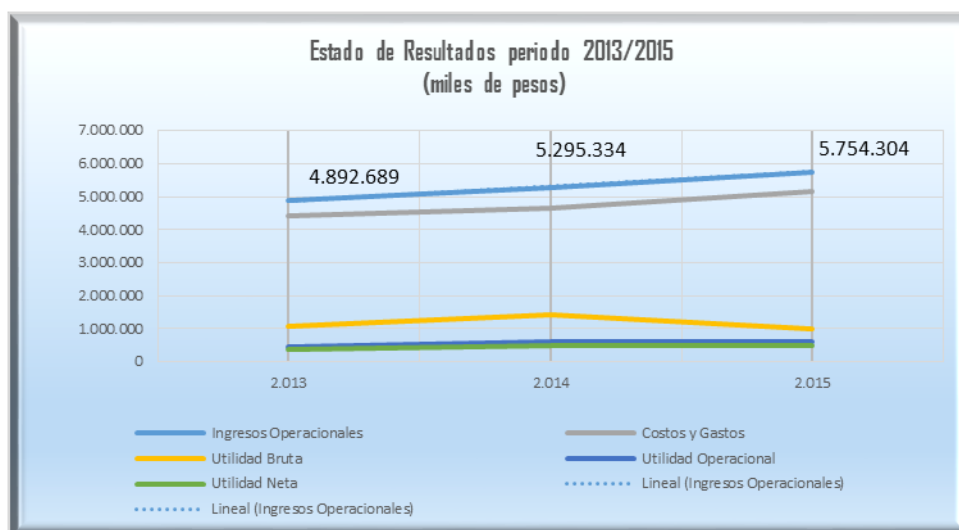
### 2.2.3.1. Liquidez

Los indicadores de liquidez, muestran un crecimiento progresivo durante el período, lo que indica que la empresa está en capacidad de cubrir sus obligaciones de corto plazo. En el 2015, por cada peso de deuda cuenta con \$4,49 para garantizar las obligaciones de tipo corriente.

### 2.2.3.2. Endeudamiento

La empresa mantiene un relación Deuda/Capital adecuada y su comportamiento en el período es estable, en el 2015 el indicador de apalancamiento es del 21.49%, que le permite un buen margen de maniobra.

### 2.2.3.3. Margen Neto



La gráfica muestra el comportamiento de la curva de ingresos, la cual mantiene una tendencia positiva, por encima de la curva de costos y gastos, donde se evidencia que presenta un crecimiento positivo, pero menor a la de los ingresos. Así mismo, se puede observar que las curvas de utilidad muestran un comportamiento constante durante el período.

#### **2.2.3.4. Rotación de Cuentas por Cobrar**

La Empresa en el 2015 se demoró 64 días para convertir en efectivo su facturación; lo que indica una reducción de 19 días comparativamente con el 2014.

#### **2.2.3.5. EBITDA**

Durante el período el comportamiento de este indicador ha sido variable y positivo, el año de mayor EBITDA fue el 2014 con un 20.47%, este resultado muestra que la empresa, está generando recursos propios suficientes para cubrir sus costos y gastos de operación. En el 2015, el beneficio bruto de operación fue menor en un 18% respecto al 2014, afectado por una menor utilidad operacional y la depreciación.

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

#### **3.1. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

El servicio prestado en el municipio de Duitama, involucra actividades de barrido y limpieza del espacio público, en todas las vías vehiculares y peatonales pavimentadas, glorietas, rotondas, orejas, zonas duras pavimentadas de los parques, plazas públicas, que componen el amueblamiento urbano del municipio.

##### **3.1.1. Operación**

La empresa, presta la actividad de barrido de forma manual, durante visita realizada en junio de 2014, la empresa manifestó que se barrieron 4.610 kilómetros de cuneta,

##### **3.1.2. Cobertura**

De acuerdo con el listado de Macro y micro rutas, y la información suministrada, en el municipio de Duitama se da cubrimiento al 100% del área urbana y los centros poblados.

##### **3.1.2.1. Rutas y Frecuencias de Barrido**

La empresa tiene distribuido el municipio para realizar esta actividad, en seis (6) macrorrutas, y sesenta (60) microrrutas.

##### **3.1.2.2. Frecuencias y horarios.**

La frecuencia en la zona del centro y comercial siete veces a la semana (domingo a domingo) de 6:00 am a 2:00 pm y en la zona residencial es de dos veces por semana los lunes-jueves, martes -viernes, miércoles-sábado en un horario de 6:00 am a 2:00 pm. Para realizar esta actividad contaba con 41 operarios.

El operador, cuenta con los equipos y elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios para realizar las actividades de barrido y limpieza.



Las rutas y horarios de barrido cargados al SUI en el 2009, donde solo se incluye una microrruta, así mismo no han sido actualizadas y no coinciden con las informadas durante la última visita realizada por la Superintendencia.

El prestador debe actualizar la información de conformidad con lo señalado en Artículo 4.4.1.31 del Anexo de la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

### 3.2. Recolección y Transporte

El servicio de recolección se presta en todo el casco urbano y rural con una cobertura del 100%.

El municipio está dividido en tres (3) macrorrutas y trece (13) microrrutas. Verificado el SUI, se ajustan a las informadas y se encuentran actualizadas al 2015.

#### 3.2.1. Operación

La recolección domiciliaria de residuos sólidos en el municipio de Duitama, se realiza bajo el sistema puerta a puerta, la recolección es no selectiva.

Para realizar la actividad de recolección y transporte en la zona urbana, rural, industrial y oficial, cuenta con el siguiente parque automotor.

MARCA	CAPACIDAD (YD3)	CAPACIDAD (Toneladas)	NUMERO DE EJES	MODELO	TIPO DE VEHICULO	ESTADO
Internacional	16	ND	2	1993	Tractocamion	Inactivo
Compactador Kodiak 16Y3	16	8	2	2005	Compactador	En Operacion
Compactador Kodiak 16Y3	16	8	2	2005	Compactador	En Operacion
Compactador Kodiak 16Y3	16	8	2	2006	Compactador	En Operacion
Compactador Kodiak 16Y3	16	8	2	2006	Compactador	En Operacion
Iveco	16	ND	2	1997	Tractocamion	Inactivo
Chevrolet	16	7.5	6	2004	Compactador	Inactivo
Compactador Kodiak 14Y3	14	7.5	2	2002	Compactador	En Operacion
Volqueta Kodiak 7m3	9.16	8	2	2007	Volqueta	En Operacion

Fuente: SUI

Las rutas y horarios de recolección y transporte, se encuentran ajustadas y actualizadas en el SUI.

### 3.4. Disposición Final

La disposición de los residuos sólidos se realiza en el relleno sanitario regional Terrazas del Porvenir operado por COSERVICIOS S.A. ESP., ubicado a 7 kilómetros del perímetro urbano de la ciudad de Sogamoso Boyacá, cuenta con la Licencia Ambiental otorgada mediante Resolución 848 del 8 de septiembre de 2008, con una vida útil de 228 meses y un vencimiento el 9 de julio de 2033.

### GESTION DEL RIESGO.

Verificada la información en el SUI, se evidencia el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia para la prestación del servicio público domiciliario de aseo, certificado el 18 de septiembre 2015; el plan se encuentra en trámite de revisión.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1. Cuentas por cobrar a diciembre de 2014

Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
SERVICIO DE ASEO	953.461.537	362.227.410	18.743.211	9.655.308	10.952.366	11.505.297	6.632.374	6.544.273	30.435.625	494.765.673
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	953.461.537	362.227.410	18.743.211	9.655.308	10.952.366	11.505.297	6.632.374	6.544.273	30.435.625	494.765.673

Fuente: SUI

La cartera para el servicio de aseo asciende a \$953. 8 millones, la cartera corriente representa el 38%, la de mayor riesgo de más de 360 días representa el 84% del total de la vencida, seguida por la de 181 a 360 días con un 5%.

La información registrada en el SUI, no está desagregada a nivel de estrato y uso, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.2.2.3 del Anexo de la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

La empresa, para el 2015 no ha cargado la información al SUI.

##### 4.2. Provisión cuentas por cobrar a diciembre de 2015

Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
PROVISIÓN DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	-118.877.343	0	0	0	0	0	0	0	0	-118.877.343
PROVISIÓN SERVICIOS PÚBLICOS	-163.272.672	0	0	0	0	0	0	0	0	-163.272.672
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	-163.272.672	0	0	0	0	0	0	0	0	-163.272.672

Fuente: SUI

La provisión, se concentra en la cartera vencida mayor a 360 días que es la de mayor riesgo. El 58% corresponden a provisiones de servicios públicos y el 42% a provisiones de otras deudas de difícil cobro. Las provisiones representan el 28% del total de la cartera vencida mayor de 360 días.

##### 4.3. Tarifas Aplicadas

Las tarifas aplicadas para el mes de diciembre de 2015, son las siguientes:

UBICACION	ESTRATO	FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN	TARIFA FINAL (TI)
1 RURAL	01 BAJO-BAJO	-.6	4.919,29
1 RURAL	02 BAJO	-.335	8.178,32
1 RURAL	04 MEDIO	0	12.605,98
1 RURAL	05 MEDIO-ALTO	.5	19.739,89
1 RURAL	06 ALTO	.6	25.487,48
1 RURAL	10 INDUSTRIAL	.3	194.377,92
1 RURAL	10 INDUSTRIAL	.3	194.377,92
1 RURAL	11 COMERCIAL	.5	38.481,86
1 RURAL	11 COMERCIAL	.5	9.676,48
1 RURAL	12 OFICIAL	0	25.654,57
1 RURAL	12 OFICIAL	0	149.521,48
1 RURAL	12 OFICIAL	0	149.521,48
1 RURAL	12 OFICIAL	0	6.450,99
2 URBANO	01 BAJO-BAJO	-.6	4.919,29
2 URBANO	02 BAJO	-.335	8.178,32
2 URBANO	03 MEDIO-BAJO	-.035	11.867,79
2 URBANO	04 MEDIO	0	12.605,98
2 URBANO	05 MEDIO-ALTO	.5	19.739,89
2 URBANO	06 ALTO	.6	25.487,48
2 URBANO	10 INDUSTRIAL	.3	194.377,92
2 URBANO	10 INDUSTRIAL	.3	194.377,92
2 URBANO	11 COMERCIAL	.5	38.481,86
2 URBANO	11 COMERCIAL	.5	9.676,48
2 URBANO	12 OFICIAL	0	25.654,57
2 URBANO	12 OFICIAL	0	149.521,48
2 URBANO	12 OFICIAL	0	149.521,48
2 URBANO	12 OFICIAL	0	6.450,99

Fuente: SUI

Verificadas las facturas certificadas el 27 de enero de 2016 y las tarifas cargadas al SUI, presentan diferencias, las cuales se pueden observar en el siguiente cuadro.

ESTRATO	VALOR FACTURA	TARIFA SUI	DIFERENCIA
01 BAJO-BAJO	5.080,00	4.919,29	160,71
02 BAJO	8.450,00	8.178,32	271,68
03 MEDIO-BAJO	12.260,00	11.867,79	392,21
04 MEDIO	13.030,00	12.605,98	424,02
05 MEDIO-ALTO	20.400,00	19.739,89	660,11

Los factores de subsidios y de aportes, se ajustan a los autorizados por el Concejo mediante acuerdo No. 30 del 16 de septiembre de 2013, certificado en el SUI el 26 de febrero de 2016.

#### 4.3.1. Balance de Subsidios y contribuciones 2015

Concepto	Valor
Subsidios	\$ 1.043.331.213,90
Contribuciones	\$ 544.684.355,68
Déficit	\$ 498.646.858,22

Fuente: SUI 03

En el 2015, la empresa otorgó \$1.043,3 millones en subsidios y recibió vía contribuciones \$544,6 millones que equivalen al 52% de la facturación, presentando un déficit en el balance, el cual es cubierto con los recursos del municipio.

El total recursos recibidos del F.S.R.I en la vigencia del 2014, fue de \$ 515.301.775

#### 4.4. Usuarios a diciembre de 2015

ESTRATO / USO	NÚMERO	PARTICIPACION
Estrato 1	3.461	10%
Estrato 2	14.467	40%
Estrato 3	10.796	30%
Estrato 4	2.715	7%
Estrato 5	610	2%
Estrato 6	0	0%
Pequeno productor 1	2.330	6%
Pequeno productor 1	123	0,3%
Pequeno productor 1	1.555	4%
Gran Productor 1	223	1%
<b>Total</b>	<b>36.280</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

La Empresa a diciembre de 2015, no tiene suscriptores en el estrato 6, los estratos 1, 2 y 3 concentran el 80% del total. El 11,3% corresponde a usuarios no residenciales.

#### 4.5. Facturación y Recaudo

PERIODO	VALOR TOTAL FACTURADO	VALOR TOTAL RECAUDADO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO
Enero	1.128.736.818	425.404.296	38%
Febrero	1.063.913.368	422.135.262	40%
Marzo	1.105.222.205	460.520.143	42%
Abril	1.121.333.628	414.030.073	37%
Mayo	1.096.653.892	410.982.816	37%
Junio	1.094.246.434	410.135.500	37%
Julio	1.152.031.825	407.170.147	35%
Agosto	1.160.405.454	444.094.286	38%
Septiembre	1.114.495.955	481.352.343	43%
Octubre	1.107.329.981	425.472.385	38%
Noviembre	1.110.461.868	431.362.699	39%
Diciembre	1.139.816.227	472.429.194	41%
<b>Total</b>	<b>13.394.647.655</b>	<b>5.205.089.144</b>	<b>39%</b>

Fuente: SUI

El recaudo en el 2015, en promedio es del 39%, un porcentaje que evidencia una deficiente gestión y que pone en riesgo la operación de la empresa al no disponer de los recursos necesarios para cubrir sus costos.

El indicador de recaudo difiere sustancialmente, del informado durante la última visita realizada por esta entidad, en el cual el índice de 2014 tenía un recaudo promedio del 98%. De otra parte, revisado el recaudo reportado por el Auditor Externo a diciembre de 2015 muestra un porcentaje del 88.6%.

#### 4.6. Peticiones, Quejas y Recursos

##### 4.6.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos en el 2015.

CAUSAL	NUMERO	%
Aforo	46	1,0%
Atencion al usuario en sede de la empresa	3	0,1%
Cambio de datos basicos	1	0,0%
Capacitaciones y otra informacion	66	1,4%
Cobro de otros cargos de la empresa	3	0,1%
Descuento por predio desocupado	3396	73,9%
Estrato	26	0,6%
Falla en la prestacion del servicio por calidad	63	1,4%
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	25	0,5%
Inconformidad con el consumo	309	6,7%
Servicios especiales	27	0,6%
Solicitud de prestacion del servicio	14	0,3%
Tarifa cobrada	150	3,3%
Terminacion de contrato	469	10,2%
<b>Total general</b>	<b>4598</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

Durante el 2015, se presentaron 4.598 PQRS, la causa de mayor reclamación corresponde a descuento por predio desocupado con el 73.9%, seguido por terminación de contratos con el 10.2%.

TRAMITE	NUMERO	PARTICIPACION
Peticion	3749	82%
Reclamacion	826	18%
Recurso de Reposicion y Subsidiario de Apelacion	23	1%
<b>Total general</b>	<b>4598</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

El 82% de los trámites correspondieron a peticiones y el 18% a reclamaciones. Sólo un 1% del total de PQRS, se fue a segunda instancia como recurso de apelación.

TIPO DE RESPUESTA	NÚMERO	PARTICIPACIÓN
Accede	3033	66,0%
Accede parcialmente	287	6,2%
Confirma	8	0,2%
Modifica	3	0,1%
No Accede	215	4,7%
Pendiente de respuesta	1045	22,7%
Rechaza	3	0,1%
Revoca	3	0,1%
Traslada por competencia	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>4598</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

Del total de PQRS, el 66% obtuvo una respuesta a favor del suscriptor, un 6.2% de manera parcial y un 22.7% se encontraba pendiente de respuesta.

De un promedio de 36.280 suscriptores mensuales, se presentaron 383 PQRS en promedio al mes, lo que representa

Las PQRS, representan un 10.6 reclamos por cada mil suscriptores.

La empresa no ha cargado la información del último trimestre de 2015 de PQRS.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

### 5.1. Análisis de Riesgo

IDEMP	EMPRESA	ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA	RANGO ICTBL	VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA)
22714	SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A. E.S.P.	100%	RANGO I	100%	RANGO I	4,00	RANGO I	RANGO I
LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO IFA	NIVEL DE RIESGO
2,26	0,36	Rango 1	97,72	Rango 1	67,58	Rango 1	Rango 1	RANGO I

Fuente: DTGA

De acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera y operativa reportada por el prestador, quedó clasificado para el 2015 en un nivel de riesgo bajo.

### **5.1. Concepto Auditor año 2015**

*“Al analizar detenidamente los estados financieros preparados por la administración y los indicadores de gestión más representativos se observa una disminución en el resultado del ejercicio como resultado de los aumentos en los costos de la operación del año 2015. No obstante, según Resolución 315 de 2005 y las modificaciones planteadas en las resoluciones 361 de 2006 y 473 de 2008, el resultado del riesgo neto para el año 2015 fue rango uno (1) ó superior. El indicador IFA es uno (1) y el operativo y de calidad agregado aseo (IOCA) es superior o rango uno (1), según la calificación combinada entre IFA y IOCA el riesgo neto es uno (1) ó bajo ya que los dos indicadores tiene riesgo uno (1) y ninguno tiene riesgo tres (3).”*

### **5.2. Opinión del Auditor sobre el Control Interno**

*“De acuerdo a lo reglamentado en la ley 43 de 1990, ley 689 de 2001, la resolución CRA 151 de 2001, la resolución SSPD200613000 12295 de 2006, y la resolución SSPD 20101300048765 de 2010, consideramos que el control interno de la empresa funciona como instrumento de control empresarial para el cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad. Se desarrolla dentro de los elementos propios del control interno: Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y comunicación, Supervisión y seguimiento.”*

### **5.3. ANÁLISIS CONVERGENCIA HACIA NIF**

#### **5.3.1 CLASIFICACIÓN**

En cumplimiento de la Resolución 20141300004095, el prestador certifica que pertenece al GRUPO 2, y lo justifica indicando que cumple los requisitos para pertenecer a este grupo y que hace parte del Grupo SERVIGENERALES que tiene 18 subsidiarias, adicionalmente reporta para el año 2013, unos activos totales por \$1.911 Millones, ingresos por \$4.947 Millones y un total de 77 empleados, en consecuencia y de acuerdo con los análisis realizados se considera el prestador 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

#### **5.3.2. REPORTE PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.**

Respecto del reporte de su plan de implementación requerido en la Resolución 20141300004095 la entidad certificó un plan de implementación ajustado a los

requerimientos de la Superservicios, que comenzó tarde de acuerdo con los plazos establecidos por el Gobierno Nacional (Mayo/2014), y al cierre del año 2014 se evidencian retrasos importantes la ejecución del mismo, en especial en los temas de identificación y análisis de impactos y ajustes o definiciones acordes con el nuevo marco técnico normativo, lo cual se explica principalmente por haber empezado tarde el proceso.

También es importante mencionar que el reporte de información relacionado con el plan de implementación y su ejecución en general fue realizado por el prestador de forma extemporánea, ya que la información fue certificada al SUI el día 11 de agosto de 2014, cuando la fecha máxima establecida por la Superservicios fue el 28 de marzo de 2014.

### **5.3.3. REPORTES FINANCIEROS INICIO DE TRANSICIÓN**

Adicional a lo anteriormente indicado y concluido el periodo de preparación obligatoria (Año 2014), la entidad certificó ante esta superintendencia sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 01 de enero de 2015, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015, entre los que están:

- Formato 11 - Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 12 - Conciliación Patrimonial
- Formato 13 - Revelaciones y políticas

De los análisis realizados a cada uno de los formatos anteriormente mencionados se concluye lo siguiente:

#### **Formato 11 - Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.**

- a) La entidad pasa de tener activos totales bajo norma anterior por \$2.566 Millones a \$2.820 bajo nuevo marco normativo, lo cual representa un incremento de \$254 Millones, equivalentes al 9,9%. Respecto a los pasivos posee un total de \$912 Millones bajo Colgaap y en su ESFA posee pasivos por \$983 lo cual corresponde a un aumento de \$70 Millones, equivalentes al 7.7%. Lo anterior produce un incremento patrimonial al pasar de \$1.654 Millones a \$1.837 Millones, equivalentes al 11.1%.
- b) Por lo anterior, en el Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA, se evidencia un impacto patrimonial positivo por valor \$183 Millones, el cual corresponde principalmente a:

#### **ACTIVOS**

- Incrementos por ajustes en Propiedades, Planta y equipo (\$527 Millones).
- Disminuciones por ajustes en cuentas por cobrar comerciales (\$225 Millones) y ajustes a la plusvalía (\$48 Millones).

#### **PASIVOS**

- Incrementos en los pasivos por ajuste por provisiones por beneficios a empleados (\$11 Millones) y reconocimiento de pasivos por impuestos diferidos (\$60 Millones)



- c) La certificación del este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

#### **Formato 12 - Conciliación Patrimonial**

- a) Este formato se encuentra bien diligenciado y contiene los valores y conceptos que explican el impacto patrimonial derivado del proceso de convergencia al nuevo marco normativo.
- d) La certificación del este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

#### **Formato 13 - Revelaciones y políticas**

- a) De acuerdo con lo establecido en el numeral 3.4 del anexo, correspondiente a la Resolución SSPD 20151300020385, el formato 13 debía contener una revelación detallada de cada una de las partidas diferentes a cero (0) del Estado de Situación Financiera de Apertura, pero el prestador incluyó las revelaciones, las políticas de medición inicial, posterior y del ESFA de forma muy sencilla, sin cumplir con las exigencias del nuevo marco normativo.
- b) La certificación del este formato fue realizada por parte del prestador en forma oportuna.

#### **5.3.4. Recomendación Final**

Acorde con todo lo anterior, se conmina al prestador a realizar todas las gestiones internas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los criterios de reconocimiento, medición, presentación y en especial los de revelación establecidos en el marco normativo que debe aplicar, lo cual se verá reflejado en la presentación de informes financieros de alta calidad a la Superservicios.

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

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES</b>	<b>NÚMERO DE REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2009	1	173	99%
2010	0	193	100%
2011	0	224	100%
2012	0	218	100%
2013	0	216	100%
2014	0	212	100%
2015	12	201	94%
2016	10	55	84%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>1492</b>	<b>98%</b>

*Fuente: SUI junio de 2016*

Revisada la información del SUI, se observa que la empresa tiene un porcentaje de cargue de información del 98%.

**SERVIGENERALES CIUDAD DE DUITAMA S.A. E.S.P.**, cargo como “**NO APLICA**”, los siguientes formatos.

- Composición de ingresos operacionales
- Balance general proyectado
- Estado de resultados proyectado
- Flujo de caja
- Cuentas por pagar servicios públicos
- Cuentas por cobrar servicios públicos
- Peticiones servicio de aseo
- Formulación de proyectos

El prestador tiene certificados como no aplica 38 formatos, información que debió ser cargada de acuerdo con los lineamientos del anexo de la Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

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

- Visita en junio de 2014 con el objetivo de verificar la prestación del servicio de aseo en el aspecto técnico operativo.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Los resultados financieros obtenidos por la empresa, en el período 2013/2015, muestran una situación financiera favorable, donde el 79% de los activos es propiedad de los accionistas de la empresa, lo que le garantiza un buen apalancamiento financiero y una minimización del riesgo.
- Operativamente **SERVIGENERALES DUITAMA S.A. E.S.P.**, obtuvo resultados favorables, los cuales son explicados por un crecimiento sostenido de los ingresos durante el período, así como la disminución de los costos y gastos, situación que le permite garantizar la prestación del servicio en el corto plazo. El resultado neto, durante el período tuvo una participación del 29.8% en el 2014 y el 22.69% en el 2015, sobre el patrimonio, es decir el rendimiento sobre la inversión.
- Los resultados obtenidos en este período y con los resultados del análisis de riesgo, se concluye que la empresa no presenta situaciones importantes que puedan poner en peligro su viabilidad financiera en el corto plazo.
- Las rutas y horarios de barrido cargadas al SUI en el 2009 no han sido actualizadas y no coinciden con informadas durante la última visita realizada por la Superintendencia.
- La información registrada en el SUI para el 2014, no está desagregada a nivel de estrato y uso y en el 2015 no se ha cargado.

- El prestador deberá solicitar la reversión de los 38 formatos certificados como “NO APLICA”, en los términos establecidos en la resolución No. SSPD 20121300035485 del 14 de noviembre de 2012.
- Verificadas las facturas certificadas el 27 de enero de 2016 y las tarifas cargadas al SUI, presentan diferencias, las cuales se pueden observar en el siguiente cuadro. La empresa no ha cargado al SUI, la información del último trimestre de 2015 de PQRS.
- El indicador de recaudo del 2015 es del 39%, un porcentaje muy bajo, adicionalmente difiere sustancialmente, del informado durante la última visita realizada por esta entidad, en el cual el índice de 2014 tenía un recaudo promedio del 98%. De otra parte, revisado el recaudo reportado por el Auditor Externo a diciembre de 2015 muestra un porcentaje del 88.6%.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa deberá dar respuesta a cada una de las observaciones que se realizaron en este informe.

Proyectó: Guillermo Sáenz Castro –Profesional Especializado Grupo Evaluación Integral Dirección de Aseo-

Revisó: Juan Carlos Torres - Profesional Contratista Grupo Evaluación Integral

Claudia Ximena Ramos - Coordinadora Grupo Evaluación Integral

Aprobó: Gustavo Villalba - Director Técnico de Gestión de Aseo