

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
FUTURASEO S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA AAA  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ASEO**

**Bogotá, Noviembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN  
FUTURASEO S.A. E.S.P.**

**ANÁLISIS 2013**

**AUDITOR:** Asesorías y Consultorías Internacionales S.A.

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

**Conformación Empresa**

<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	SOCIEDAD ANÓNIMA
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	FUTURASEO S.A. E.S.P
<b>ÁREA DE PRESTACIÓN</b>	Apartadó – Antioquia Turbo – Antioquia Necoclí - Antioquia Mutatá - Antioquia San Juan de Urabá - Antioquia San Pedro de Urabá - Antioquia Arboletes – Antioquia
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ASEO
<b>DURACIÓN</b>	
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	03 DE JULIO DE 2007
<b>NOMBRE DEL GERENTE</b>	BLANCA NIEVE ZULUAGA ARROYAVE

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS\*

**Junta Directiva**

REPRESENTANTES	CARGO
Blanca Nieve Zuluaga Arroyave	Secretario
Iván David Ramírez Álzate	Presidente
José Luciano Zuluaga Arroyave	Vicepresidente

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

**2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

**Estado de resultados**

<b>ESTADO DE RESULTADOS</b>					
	<b>2011</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>2012/2011</b>
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>4.384.512.232</b>	<b>100%</b>	<b>12.635.847.909</b>	<b>100%</b>	<b>188%</b>
Servicio de Aseo	4.386.453.791	100%	12.886.617.722	102%	194%
Otros Ingresos Operacionales	-1.941.559	0%	-250.769.813	-2%	12816%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	<b>3.071.423.856</b>	<b>70%</b>	<b>9.394.462.734</b>	<b>74%</b>	<b>206%</b>
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.313.088.376</b>	<b>30%</b>	<b>3.241.385.175</b>	<b>26%</b>	<b>147%</b>
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>459.660.440</b>	<b>10%</b>	<b>1.162.215.158</b>	<b>9%</b>	<b>153%</b>
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>274.038.573</b>	<b>6%</b>	<b>256.310.114</b>	<b>2%</b>	<b>-6%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>274.038.573</b>	<b>6%</b>	<b>138.702.114</b>	<b>1%</b>	<b>-49%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>1.220.418.370</b>	<b>28%</b>	<b>2.128.550.051</b>	<b>17%</b>	<b>61%</b>

Fuente: Cálculos SSPD Plan Contable Futuraseo S.A E.S.P. 2011 y 2012

Los ingresos operacionales directamente relacionados con la prestación del servicio de aseo, para el año 2012, presentaron un incremento del 102% con relación a la vigencia 2011, esto se presenta debido a que la empresa asumió en enero de 2012 la prestación del servicio en los municipios de Apartadó y Mutatá, Antioquia, estos ingresos para el año 2012, se discriminan con una participación de las actividades y componentes del servicio de la siguiente manera:

#### COMPOSICIÓN DE LOS INGRESOS 2012

COMPONENTE	INGRESOS	PARTICIPACIÓN
RECOLECCIÓN DOMICILIARIA	5.134.843.191	40%
TRANSPORTE	113.986.751	1%
BARRIDO Y LIMPIEZA	772.705.091	6%
DISPOSICIÓN FINAL	4.650.671.536	36%
OTROS ESPECIALES	412.054.178	3%
COMERCIALIZACIÓN	1.802.356.975	14%
<b>TOTAL</b>	<b>12.886.617.722</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

Se causaron también para el servicio de aseo en 2012, traslados por valor de \$250 millones de pesos, a las empresas municipales, correspondientes al 5% de los ingresos generados por el recaudo de la facturación del servicio de aseo, estos valores se registran en la cuenta otros ingresos operacionales.

Los gastos operacionales representaron en 2012 el 74% del total de los ingresos y sufrieron un incremento con relación al año anterior, en un 206%, este incremento obedece a que en el año 2012, se iniciaron operaciones en los municipio de Apartadó y Mutatá, Adicional a ello en el mes de agosto se inicia la prestación de recolección de servicios hospitalarios en la zona de Urabá.

A continuación se detallan los costos para el año 2012 por actividad:

#### COMPOSICIÓN DE LOS COSTOS 2012

COMPONENTE	COSTOS	PARTICIPACIÓN
RECOLECCIÓN RESIDUOS	3.788.786.821	40%
TRANSPORTE	118.370.230	1%
BARRIDO Y LIMPIEZA	810.742.134	9%
DISPOSICIÓN FINAL	2.780.760.969	30%
MANEJO COMERCIAL Y FINANCIERO DEL SERVICIO	1.895.802.580	20%
<b>TOTAL</b>	<b>9.394.462.734</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

Realizando un paralelo de los ingresos operacionales y costos por componente, para el año 2012, se observa que para algunos componentes se presenta un déficit entre los ingresos y los costos, como es el caso del componente de transporte, donde los ingresos corresponden a \$113 millones de pesos y los costos a \$118 millones de pesos, de igual manera el componente de Barrido y Limpieza presenta déficit de manera que los ingresos ascienden a \$772 millones de pesos y los costos a \$810 millones de pesos, de esta manera se evidencia que estos dos componentes están siendo apalancados por los ingresos provenientes de los componentes de recolección

y disposición final, en donde los ingresos tienen una mayor representación que los costos de su operación.

Referente al rendimiento estrictamente operativo, la empresa reporta un EBITDA de \$2.128.550.051 pesos para el último año de operación, mostrando un aumento bastante representativo frente al año inmediatamente anterior, en donde se contaba con un EBITDA por valor de \$1.220.418.370 pesos.

Los ingresos operacionales tuvieron un incremento significativo pasando de \$4.384.512.232 pesos de 2011 a \$12.635.847.909 pesos en 2012, mostrando que la prestación del servicio de aseo por parte de Futuraseo S.A E.S.P, es sostenible.

### Balance general

<b>BALANCE GENERAL</b>					
	<b>2011</b>	<b>%</b>	<b>2012</b>	<b>%</b>	<b>2012/2011</b>
<b>Total Activo</b>	<b>17.324.406.172</b>	<b>100%</b>	<b>26.909.839.662</b>	<b>100%</b>	<b>55%</b>
Total Activo Corriente	7.792.385.721	45%	6.007.052.748	22%	-23%
Total Activo No Corriente	9.532.020.451	55%	20.902.786.914	78%	119%
<b>Total Pasivo</b>	<b>11.135.867.599</b>	<b>64%</b>	<b>17.618.598.975</b>	<b>65%</b>	<b>58%</b>
Total Pasivo Corriente	2.156.238.742	12%	7.805.873.652	29%	262%
Total Pasivo No Corriente	8.979.628.857	52%	9.812.725.323	36%	9%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>6.188.538.573</b>	<b>36%</b>	<b>9.291.240.687</b>	<b>35%</b>	<b>50%</b>

Fuente: SUI

El balance refleja que se presentó un incremento sustancial de los activos de la empresa que para el año 2012 ascendieron a \$26.909.839.662 pesos, con un incremento del 55%, esto se debe al incremento del activo no corriente que paso de \$9.532.020.451 pesos en 2011 a \$20.902.786.914 pesos en 2012, ello se debe a la adquisición de los terrenos para la nueva sede por valor de \$3.700 millones de pesos y la compra de terrenos adyacentes al relleno sanitario por valor de \$1.450 millones de pesos, adicional a lo anteriormente mencionado atendiendo las recomendaciones de la auditoría externa de gestión, se procedió a reclasificar, por valor de \$4.000 millones algunas inversiones de la empresa, de activos corrientes a activos no corrientes, explicando también de esta forma la disminución de los activos corrientes.

Los pasivos corrientes presentaron un incremento por valor de \$4.602 millones de pesos, de 2011 a 2012, originado por un crédito adquirido con el banco BBVA y banco Agrario, para la construcción de la nueva sede.

En cuanto a los pasivos no corrientes, el incremento se enmarca en un plan de pago mensual de las empresas adquiridas en el 2012, este plan de pagos se extiende por más de una vigencia.

Respecto del patrimonio de la empresa, se presentó un incremento de \$3.102.702.114 de pesos con respecto al año 2011, debido al incremento del capital fiscal que paso de \$2.500.000.000 de pesos en 2011 a \$5.000.000.000 de pesos en 2012, y debido también al incremento de la cuenta reservas que paso de \$785.000.000 de pesos a \$1.249.000.000 de pesos en 2012.

La empresa se encuentra al día con el reporte de los estados financieros al SUI, pero aún no se realiza el cargue de las notas de los estados financieros, se solicita que la

empresa realice el cargue de dicha información de manera inmediata ya que el plazo para ello se encuentra vencido.

En visita de inspección y vigilancia realizada los días 14, 15, 16 y 17 de mayo de 2013 se aclaró que para la prestación del servicio de algunos municipios la empresa maneja una economía de escala, en donde los municipios que cuentan con mayor flujo de caja apalancan la prestación del servicio en aquellos municipios en los cuales no es sostenible por sí mismo el servicio.

### **Cartera**

A continuación se presenta el estado de la cartera con corte a 31 de diciembre de 2012:

<b>CONCEPTO</b>	<b>CORRIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
<b>SECTOR RESIDENCIAL</b>		
RESIDENCIAL 5	329.468,00	691.580
RESIDENCIAL 4	14.449.141,00	29.536.172
RESIDENCIAL 3	132.398.341,00	296.103.215
RESIDENCIAL 2	258.078.463,00	672.675.902
RESIDENCIAL 1	401.045.590,00	1.355.584.636
<b>SECTOR NO RESIDENCIAL</b>		
GRAN GENERADOR COMERCIAL	50.838.493,00	84.445.609
PEQUEÑO GENERADOR COMERCIAL	212.614.205,00	640.927.337
GRAN GENERADOR INDUSTRIAL	1.827.096,00	3.618.520
PEQUEÑO GENERADOR INDUSTRIAL	9.235.235,00	84.417.163
GRAN GENERADOR OFICIAL	30.033.716,00	66.528.979
PEQUEÑO GENERADOR OFICIAL	80.715.877,00	122.704.432
FACTURACIÓN DIRECTA DISPOSICIÓN RSU	64.400.746,00	64.400.746
EMPRESA DE ASEO DE ARBOLETES	1.820.000,00	1.820.000
URABÁ LIMPIO	64.652.529,00	64.652.529
FACTURACIÓN DIRECTA COMERCIAL	183.319.110,00	183.319.110
<b>TOTALES</b>	<b>1.191.565.625</b>	<b>3.671.425.930</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

Respecto a las edades de la cartera, el mayor valor presentado se da en la cartera vencida mayor a 360 días, por un valor de \$1.304.422.755 pesos, correspondiente al 36% como se muestra a continuación:

<b>EDAD DE LA CARTERA</b>	<b>VALOR</b>
vencida 0 - 31 días	204.539.231
vencida 31 - 60 días	89.377.691
vencida 61 - 90 días	28.633.378
vencida 91 - 120 días	33.900.235
vencida 121 - 150 días	27.178.690
vencida 151 - 180 días	20.596.791
vencida 180 - 360 días	457.019.149
vencida más de 361 días	1.304.422.755

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

En visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de mayo de 2013, fue informado que el valor reportado de cartera vencida a más de 361 días se da por la

ausencia de pago de los usuarios que cuentan con energía pre pago suministrada por EPM E.S.P, con quienes se ha tenido que manejar un ciclo especial de facturación directa donde se incluye la recuperación de cartera.

### Principales indicadores

<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>		
<b>INDICADOR</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>		
Rotación Cuentas por Cobrar	135	139
Rotación Cuentas por Pagar	562	322
Razón Corriente	3,61	0,77
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	3,61	0,77
Rotación de Activos Fijos	0,46	0,75
Rotación de Activos Totales	0,25	0,47
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>		
EBITDA	1.220	2.129
Margen Ebitda	27,83%	16,85%
Margen Neto	6,25%	1,10%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	7,04%	7,91%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	4,43%	1,49%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>		
Nivel de Endeudamiento	64,28%	65,47%
Activo Corriente / Activo Total	44,98%	22,32%
Pasivo Corriente/ Activo Total	12,45%	29,01%

El resultado del indicador Rotación de Cuentas por Cobrar para el año 2012 es de 139 días, mostrando un incremento leve con referencia al año 2011, por otro lado la rotación de cuentas por pagar se ha disminuido visiblemente pasando de 562 días en 2011 a 322 días en 2012, es decir que la empresa se ha vuelto un mejor pagador aun cuando la rotación de sus cuentas por cobrar se ha aumentado.

La rotación de activos fijos presentada para el 2012, indica que por cada peso invertido en propiedad, planta y equipo se generaron \$0,75 pesos en ventas, mostrando un mejor nivel del indicador con referencia al año 2011, esto demuestra que la empresa es eficiente aumentando el uso de sus recursos en la prestación del servicio.

El margen neto de utilidad para el 2012 fue del 1.10%, presentando una disminución frente al resultado del año 2011 donde fue del 6,25%, indicando así que los costos operacionales se mantienen con la prestación del servicio, pero no se recauda en las mismas proporciones debido al incremento de usuarios pre pago de energía que no cancelan la factura del servicio de aseo.

El indicador Rentabilidad sobre el Patrimonio para el año 2012 es de 1.49% y para 2011 fue de 4.43% reflejando que el retorno de rentabilidad para los socios disminuyó en casi 3 puntos de un año a otro.

Por otra parte, se anota que la empresa maneja niveles muy altos del mismo ya que se presenta para el 2012 un 65,47%, adicional a ello se evidencia un incremento del 1.19% con respecto al año anterior.

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### Distribución de Personal

En visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de mayo de 2013, la empresa informó que cuenta con un total de 182 empleados, en las categorías administrativa y operativa, se relacionan a continuación los empleados del nivel administrativo central, operativo del municipio de Apartado y operativo del relleno sanitario:

ACTIVIDAD	# EMPLEADOS
Directivo	9
Administrativo	14
Aprendiz	8
Disposición final	19
Recolección	28
Transporte	14
Barrido público	11
Mantenimiento	7
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>

Fuente: Información reportada en visita, mayo 2013

De acuerdo a la proporción de empleados con los suscriptores de la empresa, se cuenta con un promedio de 2, 96 empleados por cada 1.000 suscriptores.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

#### 3.1 Servicio de Aseo

Las actividades que realiza Futuraseo S.A. E.S.P. en los municipios de Apartadó, Turbo, Arboletes, Mutatá, Necoclí, San Juan de Urabá y San Pedro de Urabá son: Barrido y limpieza de áreas públicas, Comercialización, Recolección y Transporte bajo el esquema de Prestador – Operador. La empresa inició la prestación del servicio a partir del 18 de diciembre de 2003.

#### Servicio De Recolección

Según la información suministrada por Futuraseo S.A. E.S.P en visita realizada en el mes de mayo de 2013, la empresa presta el servicio de recolección por medio de 54 rutas distribuidas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	RUTAS DE RECOLECCIÓN	FRECUENCIAS
ARBOLETES	3	2
APARTADÓ	22	2
MUTATÁ	6	1
NECOCLÍ	3	2
SAN JUAN DE URABÁ	2	2
SAN PEDRO DE URABÁ	3	2
TURBO	15	2

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

Para la vigencia 2012 Futuraseo S.A. E.S.P, dispuso un total de 453.594,76 toneladas en el relleno sanitario denominado Centro Industrial de Residuos Sólidos de Urabá por la actividad de recolección en los 7 municipios, discriminadas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	TOTAL TONELADAS RECOLECCIÓN 2012
APARTADO	32.898,85
ARBOLETES	2.005,67
MUTATÁ	2.537,58
NECOCLI	276.651,05
SAN PEDRO	2.448,12
SAN JUAN	117.995,68
TURBO	19.057,81
<b>TOTAL</b>	<b>453.594,76</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

### Barrido y Limpieza de Áreas Públicas

Para la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas la empresa cuenta con 48 rutas en los 7 municipios, desarrolladas de la siguiente manera:

MUNICIPIO	RUTAS DE BARRIDO Y LIMPIEZA	FRECUENCIAS
ARBOLETES	3	
APARTADÓ	18	6
MUTATÁ	3	6
NECOCLÍ	3	
SAN JUAN DE URABÁ	2	
SAN PEDRO DE URABÁ	3	3
TURBO	16	3

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

Por esta actividad la empresa dispuso un total de 1.484,83 toneladas en el año 2012, distribuidas como se muestra a continuación:

MUNICIPIO	TOTAL TONELADAS BARRIDO 2012
APARTADO	487,94
ARBOLETES	121,63
MUTATÁ	117,80
NECOCLI	88,37
SAN PEDRO DE URABÁ	59,77
SAN JUAN DE URABÁ	84,85
TURBO	521,38
<b>TOTAL</b>	<b>1.485,83</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013



## Transporte

A través de la visita de vigilancia y control realizada en el mes de mayo de 2013 se logró evidenciar que Futuraseo S.A. E.S.P cuenta con un parque automotor de 21 vehículos, los cuales se encuentran todos en estado operativo, adicional a ello cuentan con 4 volquetas y 4 motocarros, tres furgones para transporte de residuos hospitalarios, 4 motos y 3 vehículos particulares, los cuales se relacionan a continuación:

PLACA	UBICACIÓN	AÑO	MARCA	TIPO	YAR	TON
T8182	APARTADO	1996	MACK	DOBLE TROQUE	25	18
SNO809	APARTADO	2008	INTERNACIONAL	DOBLE TROQUE	25	16
OMF256	APARTADO	1981	INTERNACIONAL	DOBLE TROQUE	16	9
OKJ526	APARTADO	1990	DODGE	SENCILLO	16	7
STY926	ARBOLETES	2012	INTERNACIONAL	CAMION		20
OMF344	APARTADO	1981	INTERNACIONAL	SENCILLO	16	6
OKJ568	APARTADO	2006	KENWORTH	DOBLE TROQUE	17	12
TEK697	APARTADO	2013	INTERNACIONAL	DOBLE TROQUE		25
TKE 907	APARTADO		KIA	SENCILLO		
OME123	APARTADO	1967	MAGIRUS	SENCILLO	14	5
OKJ561	TURBO	2004	KENWORTH	SENCILLO	17	7
OKJ562	TURBO	2004	KENWORTH	SENCILLO	17	7
OMG784	TURBO	1991	INTERNACIONAL	CARGA-MIXTO		12
OKJ756	TURBO	2008	INTERNACIONAL	RECOLECTOR		9,5
OKJ757	TURBO	2008	INTERNACIONAL	RECOLECTOR		10
STV057	SAN JUAN	2012	INTERNACIONAL	CAMION		10
STV058	NECOCLI	2012	INTERNACIONAL	CAMION		10
SVO663	NECOCLI	2012	INTERNATIO	SENCILLO		
THI 648	ARBOLETES	2008	INTERNACIONAL	SENCILLO		
SNO810	SAN PEDRO	2008	INTERNACIONAL	DOBLE TROQUE	25	16
TTG149	MUTATA	2006	KENWORTH	DOBLE TROQUE	25	14
SWB951	APARTADO	1982	CHEVROLET	VOLQUETA	16	8
OAC280	APARTADO	1974	DODGE	VOLQUETA		10
PSE063	RELLENO	1977	DODGE	VOLQUETA		
OKJ739	RELLENO	1987	CHEVROLET	VOLQUETA		
SNP760	HOSPITALARIO	2012	CHEVROLET	FURGON		2
TPL672	HOSPITALARIO	2000	CHEVROLET	FURGON		5
MOL 753	HOSPITALARIO	2008	KIA	SENCILLO		
OXL72C	COMERCIAL	2011	HONDA	MOTO	N/A	N/A
EHP58C	SAN PEDRO	2010	HONDA	MOTO	N/A	N/A
EHP59C	COORDINADOR	2010	HONDA	MOTO	N/A	N/A
MXQ37B		2010	AUTECO	MOTO	N/A	N/A
RXY 70B	APARTADO	2011	AKT	MOTOCARRO	500	
586ABN	APARTADO	2012	AYCO	MOTOCARRO	500	
589ABN	TURBO	2013	AYCO	MOTOCARRO	500	
604ABN		2013	AYCO	MOTOCARRO	500	

EA1451	APARTADO	1990	MITSUBISHI	MONTERO	N/A	N/A
MDO348	APARTADO	1992	SUZUKI	CABINADO	N/A	N/A
EA0479	APARTADO				N/A	N/A

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

Se menciona que la empresa no ha realizado el cargue al SUI del formato denominado "Vehículos registrados", se solicita que se realice el cargue de la información de manera inmediata ya que los plazos se encuentran altamente vencidos.

### Disposición Final

La empresa presta el servicio de disposición final como operadora del relleno sanitario denominado Centro Industrial de Residuos Sólidos de Urabá ubicado a 25.5 kilómetros del casco urbano de Apartadó, en el corregimiento El Tres, vereda El Tejar, municipio de Turbo. Actualmente este sitio cuenta con la Licencia Ambiental Resolución No. 1185 del 14 de agosto de 2006 proferida por CORPOURABA, en esta licencia se contempla la ampliación de la vida útil del sitio, hasta el 14 de Agosto del 2021.

Para la vigencia 2012, se dispusieron un total de 78.346,86 toneladas

EMPRESAS	TOTAL TONELADAS DISPUESTAS
URABÁ LIMPIO	33.198,26
TURBO LIMPIO	19.599,18
ASEO CHIGORODO	7.213,92
ASEO CAREPA	8.721,10
URABAEÑA DE ASEO	605,68
ASEO SAN PEDRO	1.919,08
ASEO MUTATÁ	2.655,70
PARTICULARES	317,11
ASEO NECOCLI	4.098,39
ASEO SAN JUAN	12,13
ASEO ARBOLETES	6,31
<b>TOTALES</b>	<b>78.346,86</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

### 3.5 VULNERABILIDAD DEL SISTEMA

En los municipios de la zona del Urabá antioqueño se presentan problemas de recaudo en la facturación por la prestación del servicio de aseo, dado que existen usuarios que consumen energía en la modalidad pre pago suministrada por Empresas Públicas de Medellín E.S.P, con quien Futuraseo S.A. E.S.P tiene suscrito convenio de facturación conjunta.

La problemática presentada es que no se realiza facturación para los usuarios de energía prepago dado que pueden realizar sus recargas por medio de pines, así las cosas EPM no genera facturas para el cobro del servicio de aseo y los usuarios no se ven en la obligación de realizar los pagos por concepto de la prestación del servicio.

En visita realizada en el mes de mayo de 2013 se logró evidenciar que la empresa maneja una cartera bastante abultada por la ausencia de pago de los usuarios de energía prepago, comprometiendo la viabilidad financiera de la empresa.

Dada la anterior situación a continuación se relaciona información referente a la facturación y recaudo por municipio de los usuarios de energía prepago:

MUNICIPIO	USUARIOS 2012	USUARIOS ENERGÍA PREPAGO	FACTURACIÓN MENSUAL USUARIOS ENERGÍA PREPAGO	VALOR AÑO	RECAUDO AÑO MAYO 2012 A MARZO 2013	SALDO
APARTADO	28.756	2.271	\$ 11.100.917	\$ 133.211.004	\$ 39.250.628	\$ 93.960.376
ARBOLETES	2.539	60	\$ 453.206	\$ 5.438.472	\$ 333.844	\$ 5.104.628
MUTATA	3.547	428	\$ 2.010.960	\$ 24.131.523	\$ 3.243.182	\$ 20.888.341
NECOCLI	4.760	899	\$ 9.171.480	\$ 110.057.760	\$ 10.704.872	\$ 99.352.888
SAN JUAN DE URABÁ	1.535	1.100	\$ 10.012.056	\$ 120.144.672	\$ 2.037.757	\$ 118.106.915
SAN PEDRO DE URABÁ	2.941	402	\$ 4.164.700	\$ 49.976.400	\$ 6.748.169	\$ 43.228.231
TURBO	17.443	6.345	\$ 51.059.426	\$ 612.713.112	\$ 38.524.432	\$ 574.188.680
<b>TOTAL</b>	<b>61.521</b>	<b>11.505</b>	<b>\$ 87.972.745</b>	<b>\$ 1.055.672.943</b>	<b>\$ 100.842.884</b>	<b>\$ 954.830.059</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1 Facturación

Para el año 2012, en el municipio de Apartado la empresa facturó un total de \$5.912, millones de pesos y recaudó un total de \$4.776, millones de pesos, así las cosas tuvo un eficiencia de recaudo del 80.8%, situación presentada por la presencia de usuarios de energía prepago con EPM, quienes no cancelan los valores cobrados por la prestación del servicio de aseo.

Para los demás municipios no se tiene información respecto de valores facturados y valores recaudados de la vigencia 2012, dado que la empresa no ha realizado el cargue del formato "Eficiencia en el Recaudo por Facturación Aseo".

Respecto de los ingresos por municipio en la vigencia 2012, a continuación se presenta la información aportada por la empresa en visita de vigilancia y control realizada en el mes de mayo de 2013:

MUNICIPIO	INGRESOS 2012
APARTADO	4.481.221.776,00
ARBOLETES	361.056.151,00
MUTATÁ	483.154.632,00
NECOCLI	552.965.598,00
SAN PEDRO	354.481.115,00
SAN JUAN	185.971.161,00
TURBO	3.598.964.058,00
RELLENO SANITARIO	2.564.336.247,00
<b>TOTAL</b>	<b>12.582.150.738,00</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mayo 2013

## Balance de subsidios y contribuciones

Según la información reportada por la empresa a SUI, para el formato “Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución, en el 2011, la empresa reportó la siguiente información:

ESTRATO Y CLASE	SUBSIDIO (-) Y CONTRIBUCIÓN (+)			
	APARTADO	SAN PEDRO DE URABÁ	SAN JUAN DE URABÁ	ARBOLETES
ESTRATO 1	Hasta -30%	-45%	-5%	-11%
ESTRATO 2	Hasta -20%	-30%	-3%	-6%
COMERCIAL	50%	20%	20%	20%
INDUSTRIAL	30%	20%	20%	20%

Fuente: SUI - Visita de inspección y vigilancia mayo 2013

Para los municipios de Mutata, Necoclí y Tubo no se tiene información referente a los factores de subsidio y contribución aplicados para la vigencia 2012.

Se anota que la empresa no ha reportado al SUI información que posibilite realizar el análisis a los valores del balance de subsidios y contribuciones para el año 2012.

### 4.2 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

Según visita realizada en el mes de mayo de 2013 se evidenció la empresa cuenta con una oficina de atención al usuario y PQR, en las instalaciones de la empresa, en el municipio de Apartado donde se evidenciaron dos puntos de atención de PQR, el horario de atención es de 8:00a.m a 12:00p.m y de 1:30p.m a 6:00p.m.

Para la vigencia 2012 no existe información reportada a SUI por parte de la empresa referente a la atención y estadística de PQR; en visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de mayo de 2013, la empresa aportó información referente a tramites atendidos desde el mes de enero al mes de mayo de 2013 como se muestra a continuación:

#### **FUTURASEO S.A. E.S.P - APARTADO TRAMITES RESUELTOS POR TIPO DE RESPUESTA**

*Comprendido en el periodo desde: 2013-01-01 Hasta: 2013-05-17*

##### **Atención al Usuario**

TRAMITE NOMBRE	CAUSA NOMBRE	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	MODIFICA	NO ACCEDE	RECHAZA	TRASLADA POR COMPETENCIA
PETICION	AFORO		1				1
	CAMBIO DE DATOS BASICOS		2	2			
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO		150	8		12	
	OTROS		12	4		2	
	SERVICIOS ESPECIALES		1	1			
	TERMINACION DE CONTRATO			2	1		1
<b>PETICION Total</b>			<b>168</b>	<b>16</b>		<b>15</b>	

RECLAMO	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA				1	
	COBRO MÚLTIPLE	16	8		1	
	COBROS INOPORTUNOS	1	3		1	
	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	3	1			
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	12	17		4	
	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA				1	
	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD			1		
	OTROS	6			2	
	TARIFA COBRADA	21	17		8	
	TERMINACION DE CONTRATO	6	4		1	
	UNIFICACION DE CUENTAS	1				
<b>RECLAMO Total</b>		<b>66</b>	<b>51</b>		<b>19</b>	
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS			6		2
<b>RECURSO Total</b>				<b>6</b>		<b>2</b>
<b>Total General</b>		<b>234</b>	<b>67</b>	<b>6</b>	<b>34</b>	<b>2</b>

Fuente: visita de inspección y vigilancia mes de mayo 2013

#### 4.3 DENUNCIAS

Una vez revisado el sistema de gestión documental de la Entidad Orfeo, no se evidenció en el expediente virtual de la empresa denuncias por parte de usuarios u otras entidades en contra de Futuraseo S.A. E.S.P.

#### 4.4 TARIFAS

Teniendo en cuenta la falta de información por el no reporte al SUI, se requirió al prestador con el fin de adelantar el respectivo control tarifario mediante radicado SSPD 20134310419131 del 11 de julio de 2007.

Sin embargo en visita de inspección y vigilancia realizada en el mes de mayo de 2013, se informó que para el municipio de aptado las tarifas aplicadas a partir del 01 de enero de 2013, serian las siguientes:

<b>TARIFA COBRADA A LOS USUARIOS 2013</b>			
<b>ESTRATO O SECTOR</b>	<b>TARIFA TOTAL</b>	<b>SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES</b>	<b>TARIFA A COBRAR</b>
Estrato 1	12.506	-3.752	8.754
Estrato 2	12.506	-2.501	10.005
Estrato 3	12.506	0	12.506

ESTRATO O SECTOR	TARIFA TOTAL	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	TARIFA A COBRAR
Estrato 4	13.004	0	13.004
Estrato 5	13.899	6.949	20.848
Pequeño productor comercial 1	20.067	10.034	30.101
Pequeño productor industrial 1	20.067	6.020	26.087
Pequeño productor oficial 1	20.067	0	20.067
Pequeño productor comercial 2	34.096	17.048	51.144
Pequeño productor industrial 2	34.096	10.229	44.325
Pequeño productor oficial 2	34.096	0	34.096
Gran productor comercial - cargo variable M3	27.921	13.961	41.882
Gran productor industrial - cargo variable M3	27.921	8.376	36.297
Gran productor oficial - cargo variable M3	27.921	0	27.921
Gran productor comercial - cargo fijo	2.839	1.419	4.258
Gran productor industrial - cargo fijo	2.839	852	3.691
Gran productor oficial - cargo fijo	2.839	0	2.839
Inmueble desocupado estrato 1	3.054	-916	2.138
Inmueble desocupado estrato 2	3.054	-611	2.443
Inmueble desocupado estratos 3 y 4	3.054	0	3.054
Inmueble desocupado comercial	3.054	1.527	4.581

Fuente: visita de inspección y vigilancia mes de mayo 2013

## 5. EVALUACION DE LA GESTIÓN

### Indicador Financiero Agregado (IFA)

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez y Endeudamiento	Eficiencia en Recaudo	Rango Eficiencia Recaudo	Cobertura Intereses	Rango Cobertura Intereses	Rango IFA
3,61	64%	Rango 2	74,58	Rango 2	9,62	Rango 1	Rango 1

ICTR - Índice de Continuidad En Recolección y Transporte 2011	Rango ICTR	ICTBL - Índice de Continuidad Barrido y Limpieza de Áreas Públicas 2011	Rango ICTBL	VU - Vida Útil del Sitio de Disposición Final 2011 (años)	Rango VU	Indicador Operativo y de Calidad Agregado Aseo 2011 IOCA	Nivel de Riesgo Agregado Aseo
NO HAY INFORMACIÓN	RANGO III	NO HAY INFORMACIÓN	RANGO III	10	RANGO I	RANGO III	Rango 2

Fuente: Reporte SUI

La Superintendencia realizó la clasificación IFA – IOCA correspondiente a 2012 de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 con la información financiera reportada por el prestador del año 2011, así las cosas respecto al nivel de riesgo agregado el prestador quedó clasificado en Rango 2, es decir, nivel de riesgo medio, lo cual indica que la empresa deberá adelantar acciones de corto y mediano plazo con el fin de subsanar las deficiencias presentadas.

## 5.2. Auditoria Externa

No se ha realizado el cargue de la información referente a la auditoria externa de gestión y resultados para la vigencia 2012, se solicita que esta información sea reportada de manera inmediata ya que los plazos para ello se encuentran altamente vencidos.

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

TÓPICO	2002	2003	2006	2009	2010	2011	2012	2013	TOTAL
Administrativo				2	1	1	1		5
Administrativo y Financiero	2	2			1	1	1		7
Comercial y de Gestión				1	1	9	30	61	102
Técnico operativo			1	1				47	49
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>32</b>	<b>108</b>	<b>163</b>

Fuente: Información SUI – Noviembre 2013

Ser Ambiental S.A. E.S.P. de 2.067 formatos y formularios habilitados a la fecha tiene en estado pendiente un total de 163, los cuales corresponden al 7,8% de incumplimiento por lo cual se requiere que la empresa realice el cargue de la información pendiente ya que se evidencian incumplimientos desde el año 2002, dado que los plazos se encuentran altamente vencidos.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

El día 16 de junio de 2012 en el desarrollo de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano, realizada en el municipio de Apartado, Antioquia, la Dirección Territorial Occidente, tuvo conocimiento de presuntas irregularidades en la prestación del servicio público de aseo, situación que se puso en comunicación a la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo mediante radicados 20128000036583 del 22 de julio de 2012 y 20128000037793 del 28 de julio de 2012, donde se puso en conocimiento:

1. La solicitud de algunos usuarios de investigar la liquidación de los componentes de la facturación, toda vez que la distancia entre el municipio y el sitio de disposición final y con la cual se calcula la tarifa no es la real, en este punto argumentan los usuarios “casos como el geocentro y el número de kilómetros de barrido deben ser soportados con odómetro de ser el caso”
2. Urabá no cuenta con relleno contingente.
3. Cuando los usuarios solicitan los contratos de condiciones uniformes la empresa no los entrega, ni los socializa porque según los usuarios, no los tiene.
4. Urabá no incinera los residuos sólidos hospitalarios y peligrosos, con las lluvias se inunda el terreno, se generan lixiviados que contaminan las fuentes hídricas ocasionando problemas de salud en la comunidad que accede al río. Por tanto, considera que debe exigirse un horno incinerador a los municipios que utilizan el relleno tales como Apartado, Chigorodó, Carepa, Necocli, Mutata, San Pedro de Urabá y San Juan de Urabá.
5. El concejal Carlos Betancur, expuso que no se volvió a realizar la recolección periódica de residuos en algunos predios, ya que la empresa no recibe el pago por la prestación del servicio, ya que dichos suscriptores son usuarios de energía prepago, entonces no hay factura y por ende no hay cobro por el servicio de aseo.

De acuerdo a este punto en el desarrollo de la Feria, el Coordinador Operativo de Futuraseo aseguró que el servicio si se presta pero no se recibe pago por parte del usuario poniendo en riesgo la viabilidad financiera de la empresa.

Dado lo anterior se remitió oficio SSPD 20124330602241 del 9 de agosto de 2012, tipificado como denuncia, a la señora Blanca Nieve Zuluaga, Gerente de Futuraseo, con el fin que se informe de manera detallada:

1. Las variables para el calculo de la tarifa de tramo excedente, asi como su forma de estimación.
2. Si la empresa Futuraseo cuenta con un sitio de disposición final contingente.
3. Se indique por qué presuntamente la empresa no realiza la entrega a los usuarios del municipio de Apartado copia del contrato de condiciones uniformes.
4. Cúal es la situacion actual de la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Apartado, teniendo en cuenta la presunta limitación de el cobro de la factura de aseo, en consecuencia de la masificación de la energía prepago en el municipio.

Una vez revisado el sistema de gestion documental Orfeo, se verificó que dicha comunicación fue devuelta por la empresa de mensajería dado que no se encontró la dirección de la empresa.

Dado lo anterior se remitió comunicación mediante radicado 20124330602291 del 9 de agosto de 2012, a la señora Magby Rendon, solicitando aclarar los mismos puntos mencionados en la comunicación 20124330602241m dado que Futuraseo adquirió a Uraba Limpio en el año 2011.

Dicha comunicación fue respondida por medio del radicado 20125290426942 del 3 de septiembre de 2012, en donde se atienden los requerimientos informando las variables del calculo del tramo excedente y la forma en que se realiza su estimación.

Atendiendo el punto dos de la councicación informó que en los casos que no se pueda realizar la disposición final en el relleno sanitario denominado el Tejar, en el caso de contingencia se realizara la disposición en el relleno santario en proceso de rehabilitacion del municipio de Mutata.

Respecto al tercer punto la empresa informó que Uraba Limpio S.A E.S.P, cuenta con concepto de legalidad del contrato de condiciones uniformes desde el 24 de noviembre de 2008 mediante comunicación CRA 20082110078251 y que este se socializa cada año con los usuarios del servicio de aseo.

Es necesario mencionar aquí que el contrato de condiciones uniformes es existente es de la empresa Uraba Limpio y no de Futuraseo, prestador del servicio a partir del 01 de enero de 2012.

Respecto a la disposición de residuos hospitalarios la empresa informó que cuenta con una celda especial de seguridad en el relleno sanitario denominado el Tejar, construida bajo los lineamientos técnicos establecidos en el RAS 2000, autorizada y monitoreada mensualmente por CORPOURABA.

Referente al punto 4 de la comunicación la empresa informó que la recolección de los residuos se realiza sin hacer nincún tipo de diferencias entre los que tienen enegía prepago que no pagan y los que si pagan su tasa de aseo.



La comunicación fue analizada por el Grupo de Reacción Inmediata y la Dirección General Territorial y fue archivada el día 23 de enero de 2013.

Posteriormente se realizó visita de inspección y vigilancia los días 14, 15, 16 y 17 de mayo de 2013, en donde se evidenció:

1. Se debe implementar la actualización del manual de procesos y del mapa de procesos ya que en algunos de los documentos relacionados se menciona a la empresa Urabá Limpio S.A. E.S.P. y no a Futuraseo S.A. E.S.P.
2. La empresa no ha realizado el reporte al SUI del Personal por Categoría de Empleo para los años 2009, 2010, 2011 y 2012.
3. No se cuenta con la publicación del contrato de condiciones uniformes y su anexo técnico en las instalaciones de la empresa.
4. La facturación directa emitida por la empresa en el ciclo 3, no cuenta con las especificaciones establecidos en la Resolución CRA 376 de 2006, como lo son, discriminación de los cobros realizados, El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y la comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores.
5. La empresa cuenta con una cartera vencida mayor a 361 días por valor de \$1.304.422.755 de pesos, correspondientes a los usuarios de energía prepago de EPM.
6. La empresa no ha realizado el cargue de la información correspondiente a las cuentas por pagar en el SUI correspondiente a los años 2008, 2009, 2010, 2011 Y 2012.
7. No se ha realizado el cargue de las notas de los estados financieros para el año 2012.
8. Realizar el mantenimiento de las vallas informativas del relleno sanitario y adicional a ello incluir la información faltante en la valla principal del relleno.
9. No se realiza cubrimiento temporal de la trinchera activa, lo cual hace que los residuos estén expuestos al ambiente, presentándose así presencia de vectores.
10. Se evidenció que el vehículo compactador de placa OKJ 526, se encontraba con residuos dentro de su volco en las instalaciones del taller de la empresa, incumpliendo de esta forma lo establecido en el artículo 51 del decreto 1713 de 2002
11. La empresa no ha realizado el cargue al SUI del formato "Vehículos registrados".
12. Se solicita el cargue inmediato de la información que se encuentra pendiente desde el año 2008 al SUI, dado que los plazos se encuentran ampliamente vencidos.

Dichas observaciones fueron remitidas a la empresa mediante radicados 20134310329941 del 13 de junio de 2013 y 20134310534471 del 23 de agosto de 2013, y atendidas mediante radicado SSPD 20135290466122 del 06 de septiembre de 2013.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- ✓ Adelantar la actualización de RUPs en cuanto a que la mayoría de comunicaciones han sido devueltas por la empresa de correo certificado 4/72 dado que la dirección registrada por la empresa bajo imprimible 2013522087206163 del 28 de mayo de 2013, "CRR EL TRES VRD EL TEJAR KM 1.5" no coincide con la dirección de la sede de la empresa, lo anterior acorde a que RUPs es el medio oficial para trámites de actualización de información de los prestadores de servicios públicos.

- ✓ Ponerse al día con el cargue de información al Sistema Único de Información (SUI) ya que el prestador tiene información pendiente desde el 2008, imposibilitando de esta forma que esta Entidad ejerza las actividades de control y vigilancias asignadas por la ley.
- ✓ De acuerdo a la clasificación obtenida por el prestador en Rango 2, del nivel de riesgo agregado, la empresa debe adelantar las acciones tendientes a disminuir el riesgo en la prestación del servicio de aseo para los municipios atendidos.
- ✓ La empresa no ha realizado el cargue de la información referente a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para el año 2012, así las cosas debe realizar el cargue de dicha información con prontitud, dado que los plazos establecidos para ello se encuentran altamente vencidos.
- ✓ Dada la situación presentada en las áreas de prestación, por la presencia de suscriptores que consumen energía en la modalidad pre pago, la empresa debe adelantar acciones frente a la recuperación de cartera y alternativas de solución para la facturación del servicio a dichos usuarios.

Elaboró: Alex Lozano – Contratista Grupo Evaluación Integral de Gestión de Aseo  
Revisó: Armando Ojeda – Coordinador Grupo de Evaluación Integral de Gestión de Aseo  
Aprobó: Erika Nieves - Directora Técnica de Gestión de Aseo