

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
E.I SERVICIALES DE TUNJA 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, noviembre de 2013**

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
E.I SERVICIOS GENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A E.S.P**

2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Tabla 1. Conformación Empresa

NATURALEZA JURÍDICA	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS), PRIVADA, SOCIEDAD ANÓNIMA.
RAZÓN SOCIAL	SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.
SIGLA	SERVITUNJA S.A. E.S.P.
ÁREA DE PRESTACIÓN	Tunja (Boyacá)
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo (Recolección, transporte, barrido y limpieza de áreas públicas, corte y poda de zonas verdes, comercialización y disposición final)
MUNICIPIOS ATENDIDOS EN DISPOSICIÓN FINAL	Umbita, Soracá, Raquira, Cucaitá, Samacá, Guateque, Briceño, Guayata, Togui, Cienaga, Paez, Zetaquirá, Sora, Santana, Ramiriquí, Ventaquemada, Villa de Leyva, Paipa, Buena Vista, Tibaná, Tuta, Campohermoso, Moniquirá, Tunja, Rondón, Chivatá, Sutamarchán, Chiquiza, Santa Sofía, Chitaraque, Sotaquirá, San José de Pare, Nuevo Colón, Combita, Toca, Motavita, Pauna, Chiquinquirá*, Chinavita, La Capilla, Siachoque, Maripi, Oicatá, Duitama, Pachavita, Berbeo, Otanche, Sachicá, Tinjacá, Boyacá, Macanal, Somondoco, Arcabuco, Gachantivá, San Eduardo, Saboyá, Jenesano, Turmequé, Viracacha, Almeida, Miraflores, Tenza (Boyacá). Vélez, Albania, Puente Nacional, Barbosa, La Paz, el peñón (Santander).
FECHA DE CONSTITUCIÓN	26 de junio de 2007
NOMBRE DEL GERENTE	Jorge Humberto Gonzales Orduz

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS, Noviembre de 2013.

* De acuerdo con lo conocido por esta Superintendencia el Municipio del Chiquinquirá no dispone los residuos en Pírgua.

1.1.1. Acto de Creación de la Empresa

La empresa se creó el 26 de junio del 2007 mediante escritura pública No. 1488, inscrita en la Cámara de Comercio de Tunja el 3 de julio del 2007, bajo la naturaleza jurídica de sociedad (empresa de servicios públicos), clase privada y tipo de sociedad anónima, entrando en operación el 1 de julio de 2007 para las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, corte y poda de zonas verdes, comercialización, disposición final de residuos sólidos, recolección y transporte en la Ciudad de Tunja. La empresa es la operadora del relleno sanitario la Pírgua, ubicado en la vereda que lleva el mismo nombre y se reciben los residuos de 62 municipios de los departamentos de Boyacá (56) y Santander (6).

1.1.2. Representante Legal

Por acta No 24 de junta de socios del 21 de febrero de 2013, inscrita el 22 de abril de 2013, fueron nombrados el representante legal Jorge Humberto Gonzales Orduz y el representante legal suplente William Javier Amezcuita García.

1.1.3. NIT: 900159283-6

1.1.4. Dirección: Transversal 15 no. 24 - 12 salida a villa de leyva en Tunja

1.1.5. Teléfono: 7441826

1.1.6. Fax: 7402791

1.1.7. Junta Directiva:

La Junta Directiva fue elegida por acta No 24 de junta de socios del 21 de febrero del 2013, inscrita en la Cámara de Comercio de Tunja el 22 de abril de 2013, designados de la siguiente manera:

Tabla 2. Junta directiva

Nombre	Cargo	Entidad
Carrero Villamil Jhon	Miembro principal	Alcaldía de Tunja
Aristizabal Rojas Ivonne Maritza	Miembro principal	Grupo Servigenerales
Ríos Velilla Luz Helena	Miembro principal	Grupo Servigenerales
Gómez Londoño Claudia María	Miembro principal	Grupo Servigenerales

Fuente: Certificado de existencia y representación legal de Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

1.1.8. Dirección electrónica: sgtunja@servigenerales.com

1.1.9. Revisor Fiscal

Por acta No. 01 de Asamblea de Accionistas del 18 de octubre de 2007, inscrita el 24 de octubre de 2007, fue nombrado la señora Angela Liliana Rojas Saenz como Revisora Fiscal.

1.2. Cobertura

De acuerdo a la información suministrada la Empresa en el Municipio de Tunja se tiene una cobertura en la prestación del servicio del 100%.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1. Planta de personal

La relación entregada del personal que labora en la Empresa con corte a 31 de marzo de 2013 es la siguiente:

Tabla 3. Relación del personal

ADMINISTRATIVOS	Pto	INV
ALMACENISTA	1	1
ANALISTA DE COMPRAS (BOGOTA)	1	1
ANALISTA GESTION HUMANA (BOGOTA)	1	1
APRENDIZ SENA	1	1
ASISTENTE ADMINISTRATIVA	1	1
ASISTENTE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS (BOGOTA)	1	1
AUDITOR JUNIOR (BOGOTA)	1	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	1
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (BOGOTA)	1	1

AUXILIAR CONTABLE	1	1
AUXILIAR DE SERVICIOS GENERALES	1	1
AUXILIAR DE PLANEACION (BOGOTA)	1	1
CONTADOR (BOGOTA)	1	1
COORDINADOR RELACIONES CON LA COMUNIDAD	1	1
GERENTE	1	1
INGENIERO DE SOPORTE (BOGOTA)	1	1
JEFE DE PRENSA	1	1
PORTERO OF VARIOS (RESTRICCION)	2	2
PROFESIONAL JURIDICO (BOGOTA)	1	1
TECNICO DOCUMENTAL	1	1
TOTAL PERSONAL...	21	21

COMERCIAL	Pto	INV
DIRECTOR COMERCIAL	1	1
ANALISTA DE INFORMACION	1	1
ANALISTA DE CARTERA	1	1
AUXILIAR ATENCION USUARIO	1	1
AUXILIAR COMERCIAL	2	2
TOTAL PERSONAL...	6	6

RECOLECCIÓN	Pto	INV
SUPERVISOR DE OPERACIONES	2	2
CONDUCTORES	11	11
AYUDANTES RECOLECCION	19	19
TOTAL PERSONAL...	32	32

BARRIDO	Pto.	INV
SUPERVISOR OPERATIVO A DIA	1	1
OPERARIO BARRIDO DIA	48	48
TOTAL PERSONAL...	49	49

PODA Y CORTE DE CESPED	Pto.	INV
GUADAÑADOR	5	5
AYUDANTE GUADAÑA	6	6
TOTAL PERSONAL...	11	11

MANTENIMIENTO	Pto.	INV
JEFE DE MANTENIMIENTO	1	1
MECANICO A	1	1
MECANICO B	1	1
TOTAL PERSONAL...	3	3

RELLENO SANITARIO (PIRGUA)	Pto	INV
INGENIERO RESIDENTE	1	1
SUPERVISOR	1	1
OPERARIO MAQUINARIA 1	1	1
OPERARIO MAQUINARIA 2	1	1
OPERARIO RELLENO	6	6
BASCULERO	2	2
AUXILIAR ADMITIVO	1	1
TOTAL PERSONAL...	13	13

TOTAL AGENCIA...	135	135
-------------------------	------------	------------

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

El número de personas vinculadas por temporal es de 105 y directamente a la Empresa 30, a quienes se les paga todas las prestaciones sociales, parafiscales, caja de compensación, ARL equivalente a \$ 69.768.473 para el mes de marzo de 2013, de igual forma se realiza también el pago de vacaciones y primas.

Con respecto a la información que la empresa reporta al Sistema Único de Información, SUI, en el formato de personal por categoría de empleo con corte al 31 de diciembre de 2012 se tiene lo siguiente:

Se reportan un total de 116 empleados de los cuales se discriminan los que desempeñan funciones operativas de la siguiente manera:

Tabla 4. Relación de personal operativo.

Actividad	Número de empleados
Recolección	22
Transporte	12
Barrido y limpieza de áreas publicas	45
Corte y poda de zonas verdes	1
Disposición final	13
Total	93

Fuente: SUI 2013

Teniendo en cuenta el total reportado por la empresa, se asume que los 23 cargos restantes corresponden a cargos que desempeñan funciones administrativas.

Cuando se realiza la comparación entre el número de empleados para el año 2012 con la información reportada al SUI y el número de empleados para el 2013 con la información suministrada por la empresa, se observa que se aumentó en 19 el número de empleados de un año a otro, lo que representa un incremento aproximado del 16,4%. Este aumento está representado principalmente por el incremento de operarios para las actividades de corte y poda ya que se pasó de tener 1 operario para esta actividad en el 2012 a 11 en el 2013.

3. ANÁLISIS FINANCIERO

El siguiente análisis se realiza con base en la información financiera reportada por la empresa al Sistema Único de Información (SUI) para los años 2010, 2011 y 2012, así como las Notas a

los Estados Financieros.

Los Estados financieros, se encuentran firmados y certificados por el representante legal, la revisora fiscal y la contadora de la empresa.

Estados de Resultados

3.1.

ESTADO DE RESULTADOS				
DESCRIPCIÓN	2010	2011	2012	2012/2011
Ingresos Operacionales	7.274.515.081	8.291.534.066	9.862.059.298	19%
Servicio de Aseo	7.274.515.081	8.291.534.066	9.862.059.298	19%
Otros Ingresos Operacionales	0	0	0	0%
Costo de Ventas y Operación	6.318.398.704	6.987.340.915	8.665.334.180	24%
Utilidad Bruta	956.116.377	1.304.193.151	1.196.725.118	-8%
Gastos operacionales	700.300.652	929.545.683	847.492.561	-9%
Gastos de personal	0	0	1.000.000	0%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	620.206.688	955.365.948	866.315.488	-9%
Utilidad Operacional	255.815.725	374.647.468	349.232.557	-7%
Otros ingresos	83.784.779	89.430.699	99.233.148	11%
Otros gastos	37.526.115	61.416.578	18.691.610	-70%
Gasto de Intereses	131.186.659	85.860.142	27.485.936	-68%
Utilidad antes de Impuestos	170.887.730	316.801.447	402.288.159	27%
Impuesto de renta	124.971.000	256.485.000	329.675.000	0%
Utilidad Neta	45.916.730	60.316.447	72.613.159	20%

Fuente: SUI

La empresa para los últimos años ha podido generar los suficientes ingresos operacionales para cubrir los costos y gastos inherentes a la prestación del servicio de aseo, también le ha alcanzado para cubrir los otros gastos y así obtener utilidades netas.

Para el año 2012 con relación al 2011, las utilidades bruta y operacional disminuyeron en un 8% y 7%, respectivamente. Lo anterior se pudo haber presentado porque los ingresos aumentaron en 19% y los costos de ventas aumentaron en una mayor proporción 24%.

Por el contrario a las utilidades bruta y operacional, la utilidad neta para el 2012 vario positivamente en 20 puntos porcentuales, la razón principal pudo ser que los otros gastos se disminuyeron en un 70% para el 2012.

Se observa que en la cuenta Gastos de Personal 5101 para los años 2010 y 2011 no ingresó valor alguno y para el año 2012 registró \$1 millón de pesos, por lo tanto el prestador debe explicar a que obedece este comportamiento.

Balance general

Activo

El total de activos de la empresa a 31 de diciembre de 2012 alcanzó la suma de \$ 3.911 millones, de los cuales el 74,8% corresponde a activos corrientes. El activo presentó un decrecimiento en valor de \$818 millones, lo cual representa un porcentaje de 17% con respecto al año 2011.

El disponible registra un aumento de \$ 142 millones, con respecto al año anterior, esta partida corresponde al 9,4% del valor total del activo de la empresa.

Los deudores representan el 40,3% de los activos de la empresa y están compuestos por: deudores de servicios públicos con \$1.592 millones, avances y anticipos entregados con \$91 millones, anticipos por impuestos y contribuciones con \$166 millones y otros deudores \$ 4 millones.

En el activo no corriente se encuentra el 25,1% de los bienes que posee la empresa y se presenta un aumento de \$ 64 millones con respecto al año anterior.

La propiedad planta y equipo representa el 19,1% del activo total de la empresa.

Pasivo

Para el año 2012, el pasivo representa un total de \$2.933 millones, está compuesto por pasivo corriente \$1.367 millones, 46,6% y no corriente \$1.566 millones 53,4%, refleja una disminución del 23% con respecto al año anterior.

Los otros pasivos que se clasifican en pasivos a corto y largo plazo están compuestos por los siguientes conceptos recaudos a favor de terceros y provisión para cierre de rellenos, esta cuenta representa el 56,4 % del total de los pasivos y asciende a \$1.653 millones disminuyendo en \$ 142 millones con respecto al año 2011.

Los impuestos, gravámenes y tasas representan el 17,3% del pasivo total, es decir \$ 509 millones.

Las cuentas por pagar representan el 13,7% del pasivo total, equivalente a \$ 403 millones y muestran una disminución del 70,9% con respecto al año 2011. Esta partida está afectada principalmente por acreedores con un valor de \$ 396 millones.

Patrimonio

En comparación con el año 2011, el patrimonio presentó un aumento del 8%, pasando de \$905 a \$978 millones.

3.1.3

Tabla 7. Indicadores financieros

INDICADOR	2011	2012
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Rotación Cuentas por Cobrar	65	59
Rotación Cuentas por Pagar	103	52
Razón Corriente	1,80	2,14
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	1,80	2,14
Rotación de Activos Fijos	9,03	13,16
Rotación de Activos Totales	1,75	2,52
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
EBITDA	1.829	2.208
Margen Ebitda	22,06%	22,39%
Margen Neto	0,73%	0,74%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	38,67%	56,43%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	6,66%	7,42%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS		
Nivel de Endeudamiento	45,00%	74,98%
Activo Corriente / Activo Total	80,58%	74,86%
Pasivo Corriente/ Activo Total	44,66%	34,94%

Fuente: SUI 2013

Cómo se manifestó al inicio del presente informe, sí bien la empresa ha obtenido para el año 2012 resultados positivos, el margen operacional disminuyó con relación al 2011. El margen Ebitda aumentó principalmente por el incremento en el costo de amortización que se presentó en el 2012 en relación con el 2011.

La razón corriente indica que por cada peso que la empresa debe a corto plazo, cuenta para su cancelación con 2,14 pesos en activos corrientes, lo que refleja una buena liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo.

3.1.4. Cartera

A continuación se presenta la relación de cartera con corte a marzo de 2013, entregada por la empresa en visita realizada en abril del año en curso.

Tabla 8. Cartera por edades a 31 de marzo de 2013.

Cartera No Vencida	Valor cartera vencida de 1 a 30 días (\$)	Valor cartera vencida de 31 a 60 días (\$)	Valor cartera vencida de 61 a 90 días (\$)	Valor cartera vencida de 91 a 120 días (\$)	Valor cartera vencida de 121 a 150 días (\$)	Valor cartera vencida de 151 a 180 días (\$)	Valor cartera vencida de 181 a 360 días (\$)	Valor cartera vencida mayor a 361 días (\$)
\$ 0	\$ 43.325.930	\$ 24.229.025	\$ 16.208.652	\$ 16.751.093	\$ 8.737.953	\$ 15.089.027	\$ 93.292.932	\$ 578.300.030

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P.

El valor de la cartera asciende a \$ 795.934.643, llama la atención que el mayor porcentaje de la cartera (\$578.300.030) 72,6 %, está representado en cartera mayor a 361 días convirtiéndose en cartera de difícil cobro.

Sin embargo una vez verificada la información reportada en el formato cuentas por cobrar se evidencia lo siguiente:

Tabla 9. Cuentas por cobrar a diciembre de 2012

Cuenta	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
410	Servicio de Aseo	1129298800	56462036	18492224	12770115	15685904	27932263	8313971	32551987	106597412	850492888

Fuente: SUI 2013

De acuerdo con la información anterior, a diciembre de 2012, la empresa tenía una cartera total de \$1.129 millones siendo la más representativa con el 75,3 % del total, la cartera vencida mayor de 360 días, una vez verificadas las notas a los estados financieros del 2012 entregados como documento soportes a la visita de vigilancia realizada este año, se observa que la empresa realiza provisión sobre los saldos pendientes de pago con vencimiento mayor a 360 días realizada sobre la facturación de los servicios de aseo, tal como se muestra a continuación.

Provisión para deudores notas a los estados financieros.

Provisión para deudores: Corresponde a la provisión por el método individual efectuada sobre los saldos pendientes de pago con vencimiento mayor a 360 días realizada sobre la facturación de Servicios de Aseo

Servicios Públicos	Diciembre - 2012	Diciembre - 2011
Proactiva Aguas de Tunja ESP SA	740,342,418	181,778,336
Alcaldía Mayor De Tunja	463,692,147	873,081,209
Empoduitama	181,007,247	0
Planta De Tratamiento	99,922,733	0
Facturación Disposición Final	57,162,367	408,470,252
Facturación Directa	17,866,531	7,868,515
Empresa De Servicios Públicos Del Municipio	16,947,836	0
Municipio De Guateque	10,132,831	0
Planta De Tratamiento	5,762,367	0
Empresa De Servicios Públicos Del Municipio	154,470	0
Total Servicios Públicos	1,592,990,947	1,471,198,312

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P.

Teniendo en cuenta la información anterior es necesario que el prestador aclare:

1. Las estrategias implementadas para la recuperación de la cartera de difícil cobro, es decir la cartera de más de 360 días, ya que la provisión por este concepto presenta un incremento del 8,3% del 2011 al 2012.

2. De acuerdo con la información de la cartera suministrada por la empresa con corte a 31 de marzo de 2013, se observa que la cartera de más de 360 días asciende a un monto de \$ 578.300.030, este valor presenta una disminución con respecto a la información reportada en cuentas por cobrar donde se indica que a 31 de diciembre de 2012 la cartera de más de 360 días sumaba un total de \$ 850.492.888, por lo tanto es necesario que se aclare a este despacho a que obedece la disminución en la cartera mayor a 360 días en el periodo transcurrido entre diciembre de 2012 y marzo de 2013.
3. Por último se observa que el valor provisionado por concepto de cartera de difícil cobro en el 2012 fue de \$ 1.592.990.947, este valor resulta ser mucho mayor que el valor de la cartera de más de 360 días reportada por el prestador para el mismo año (\$ 850.492.888) incluso resulta superior al valor de la cartera total (\$ 1.129.298.800), por lo anterior debe explicar por qué provisiona un valor mayor al que se le adeuda por concepto de cartera para la facturación del servicio de aseo

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

4.1. Servicio de Aseo

En cuanto a los aspectos técnicos-operativos de la empresa SERVICIOS GENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A E.S.P y de acuerdo con la información entregada durante la visita de inspección y vigilancia se encontró lo siguiente:

4.1.1. Barrido y Limpieza de Áreas Públicas:

El barrido es manual, se tienen establecidas 144 microrutas de barrido con una frecuencia de 1 vez por semana en el área residencial, en las vías principales 2 veces a la semana, establecidas en un horario de 6:00 a 2:00 pm, para el caso del centro de la Ciudad se realiza de manera diaria realizando un refuerzo de barrido a partir de las 2 de la tarde.

En el momento de la verificación de la actividad los operarios se encontraron portando los elementos de seguridad necesarios para el desarrollo de esta actividad.

4.1.2. Recolección y Transporte

Se tienen establecidas 14 microrutas de recolección, 7 de día y 7 de noche, con una frecuencia interdiaria en los sectores residenciales y diaria en sectores comerciales y centro histórico. Se cuenta con 6 vehículos compactadores 4 en operación y dos de reserva, cada micro ruta cuenta con dos operarios y un conductor, en el momento de la verificación todos los operarios se encontraron uniformados y con los elementos de protección personal, los vehículos están debidamente identificados con el logo de la empresa, cuentan con extintor y botiquín y sistema de emergencia para detener la compactación, no se observa derrame de lixiviados ni residuos sobre la vía.

El mantenimiento preventivo de los vehículos corre por cuenta de la Empresa y es realizado cada 400 horas en el taller de mantenimiento ubicado en la sede administrativa de la Empresa.

A continuación se relaciona la maquinaria con la que opera la Empresa de acuerdo con la información suministrada durante la visita

Tabla 10. Relación de maquinaria de la Empresa

PLACA	MARCA	PROPIA O ALQUILADA	ESTADO (Activo o Inactivo).
1845C	MINICARGADOR CASE	ALQUILADO	ACTIVO
VKH369	NKR - CAMION	ALQUILADO	ACTIVO
VKI192	CHEVROLET-FVR	ALQUILADO	ACTIVO
QFQ101	DMAX	PROPIO	ACTIVO
QFQ102	DMAX	PROPIO	ACTIVO
QFQ350	CHEVROLET-FTR	PROPIO	ACTIVO
QFQ358	CHEVROLET-FTR	PROPIO	ACTIVO
QFQ353	CHEVROLET-FVR	PROPIO	ACTIVO
QFQ349	CHEVROLET-FVR	PROPIO	ACTIVO
QFQ352	CHEVROLET-FVR	PROPIO	ACTIVO
QFQ351	CHEVROLET-FVR	PROPIO	ACTIVO
QFQ354	CHEVROLET-FVR	PROPIO	ACTIVO
MOO38	MOTO HONDA C100	PROPIO	ACTIVO
MOO39	MOTO HONDA C100	PROPIO	ACTIVO
MOO40	MOTO HONDA C100	PROPIO	ACTIVO
	BULDOZER D6MX	PROPIO	ACTIVO
	RETRO CASE 320	PROPIO	ACTIVO
	RETRO CASE 580	PROPIO	ACTIVO
	COMPACTADOR 816	PROPIO	ACTIVO

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

Por otra parte la información cargada por la empresa con respecto a los Vehículos Registrados (Formato 3 y Formulario 10 de la Circ. SSPD-CRA 6 de 2006 y Formato 9 y Formulario 10 de la Res SSPD 15085 de 2009) es la siguiente:

Tabla 11. Vehículos registrados

PLACA	MARCA	CAPACIDAD (YD3)	CAPACIDAD (Toneladas)	NUMERO	MODELO	TIPO DE V.	FECHA DE	TIPO DE U	ACTIVIDAD	ESTADO
QFQ101	CHEVROLET	1.5	ND	1	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ102	CHEVROLET	1.5	ND	1	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ349	CHEVROLET FVR	16	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ350	CHEVROLET FTR	9.15	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ351	CHEVROLET FVR	16	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ352	CHEVROLET FVR	16	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ353	CHEVROLET FVR	16	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ354	CHEVROLET FVR	13	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
QFQ358	CHEVROLET FTR	10	ND	2	2008	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX882	KODIAK	14	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX883	KODIAK	14	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX884	CHEVROLET	8	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX885	KODIAK	14	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX886	KODIAK	14	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
UQX887	KODIAK	15.72	ND	2	2002	ND	ND	ND	ND	En Operacion
WZX079	KODIAK	9.17	ND	2	1995	ND	ND	ND	ND	En Operacion

Fuente: SUI 2013

La información del equipo de recolección y transporte de residuos sólidos reportada al SUI, es diferente de la información entregada por el prestador en la visita de inspección y vigilancia, se recomienda que la empresa realice la corrección o aclaración a este tema.

4.1.4 Disposición Final

La empresa es la operadora del Relleno Sanitario "Pirgua", inicialmente el proyecto fue licenciado mediante la Resolución 0967 del 24 de diciembre del 1998 otorgada por la Corporación Autónoma de Boyacá, Corpoboyacá, a nombre de la administración municipal de Tunja, luego mediante Resolución 0817 del 13 de septiembre del 2005 la Corporación proroga por un año más, posteriormente la Resolución 1676 del 28 de diciembre del 2006 renueva la licencia ambiental para la operación del relleno sanitario ubicado en la vereda la Pirgua del municipio de Tunja, por el termino de duración de la vida útil del proyecto.

Finalmente en el año 2010, la alcaldía mayor de Tunja presenta ante Corpoboyacá la solicitud de modificación de la licencia ambiental con el documento denominado: Diseños Técnicos y Estudio de Impacto Ambiental para la modificación de la Licencia ambiental del relleno sanitario de Pirgua el cual abarcara los componentes de relleno sanitario, planta de compostaje, celda de seguridad, planta de incineración y escombrera municipal, enmarcada

bajo la denominación de “Parque Ambiental de Pírgua”, dentro del proyecto de regionalización e integralidad del relleno sanitario. Como producto de esta solicitud la Corporación emite la Resolución 2752 del 1 de octubre del 2010, por medio de la cual se modifica una licencia ambiental y se toman otras determinaciones, el artículo 1 de la citada licencia resuelve:

“Modificar la licencia ambiental otorgada mediante la Resolución 0967 del 24 de diciembre de 1998, renovada a través de la Resolución 1676 del 28 de diciembre del 2006, al MUNICIPIO DE TUNJA, identificado con NIT 891.800.846 , a efecto de amparar el proyecto denominado “Parque Ambiental de Pírgua” el cual contempla los siguientes componentes: relleno sanitario regional, escombrera, planta de compostaje, celda de seguridad, planta de incineración y autoclavado de residuos peligrosos , de conformidad con las razones expuestas”

Sin embargo a pesar de la modificación, CORPOBOYACA la condiciona a la actualización del Plan de Ordenamiento Territorial, POT, tal como se establece en el párrafo del mencionado artículo.

“PARÁGRAFO: El proceso de ampliación del relleno y los componentes del celda de seguridad, planta de incineración y autoclavado, se supeditan a que el municipio de Tunja presente el certificado de uso del suelo del área de expansión del proyecto, que prevea la compatibilidad del desarrollo de estas actividades, una vez surtidos los debidos procesos de modificación y ajuste del Plan de Ordenamiento Territorial del municipio de Tunja.”

El relleno sanitario “Pírgua” está ubicado en la vereda Pírgua del municipio de Tunja el recorrido al relleno se realiza a través de una vía principal doble calzada Briceno-Tunja-Sogamoso aproximadamente 9 km de recorrido desde el centro de la Ciudad, el ingreso se hace a través de una vía destapada conformada en recebo que se observa en buenas condiciones mantenida por la Empresa.

El Relleno opera de domingo a domingo y se reciben residuos 24 horas al día.

De acuerdo con la información suministrada en visita con corte al mes de abril del 2013 el relleno recibe los residuos de los siguientes municipios:

Tabla 11. Municipios atendidos en disposición final

Departamento	Municipio
Boyacá	Chiquizá
Boyacá	Chivatá
Boyacá	Combita
Boyacá	Cucaitá
Boyacá	Motavita
Boyacá	Oicatá
Boyacá	Samaca
Boyacá	Siachoque
Boyacá	Sora
Boyacá	Soracá
Boyacá	Sotaquirá
Boyacá	Toca
Boyacá	Tuta
Boyacá	Togui
Santander	Albania
Boyacá	Almeida
Boyacá	Arcabuco
Santander	Barbosa
Boyacá	Berbeo
Boyacá	Briceno
Boyacá	Tunja
Boyacá	Campo hermoso
Boyacá	Chinavita
Boyacá	Chitaraque
Santander	El Peñón
Santander	Vélez
Boyacá	Gachantivá
Boyacá	Guateque
Boyacá	Guayata
Boyacá	Jenesano

Boyacá	La Capilla
Santander	La Paz
Boyacá	Macanal
Boyacá	Maripi
Boyacá	Miraflores
Boyacá	Moniquirá
Boyacá	Nuevo Colon
Boyacá	Paez
Boyacá	Pachavita
Boyacá	Pauna
Santander	Puente Nacional
Boyacá	Ramiriqui
Boyacá	Raquira
Boyacá	Rondón
Boyacá	Sachica
Boyacá	San Eduardo
Boyacá	San José del Pare
Boyacá	Santa Sofía
Boyacá	Santana
Boyacá	Boyacá
Boyacá	Ciénaga
Boyacá	Tibaná
Boyacá	Umbita
Boyacá	Somondoco
Boyacá	Sutamarchan
Boyacá	Tenza
Boyacá	Tinjaca
Boyacá	Turmeque
Boyacá	Ventaquemada
Boyacá	Villa de Leyva
Boyacá	Viracacha
Boyacá	Zetaquirá

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

Tabla 12. Toneladas dispuestas en Pirgua para los años 2011, 2012 y enero, febrero de 2013.

TONELADAS TOTALES RECIBIDAS EN RELLENO

AGENCIA	ene-11	feb-11	mar-11	abr-11	may-11	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11
TUNJA	5.560,29	4.930,28	5.224,39	4.964,31	5.334,76	5.548,73	5.447,78	5.796,32	5.398,09	5.487,87	6.026,66	6.807,40

ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12
6.272,09	5.431,44	5.841,62	5.823,46	6.177,52	5.881,44	6.140,91	6.470,18	5.788,81	6.341,50	5.864,62	6.287,48

ene-13	feb-13
6.165,05	5.334,30

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

Por lo anterior y teniendo en cuenta la vida útil remanente del relleno se alerta a la empresa sobre la necesidad de emprender acciones que permitan la ampliación del relleno tal como se estipuló en la modificación de la licencia ambiental, la empresa manifiesta que estas modificaciones están ligadas a la actualización del POT, por lo que se debe realizar un trabajo conjunto con la alcaldía para que la habilitación de la siguiente fase del relleno este lista antes de que se cumpla la vida útil del actual.

En área adyacente al frente de trabajo, se cuenta con mallas ubicadas en la dirección del viento para evitar el levantamiento de materiales livianos, lo que permite que estos no se esparzan por todo el relleno ni en predios continuos a este.

No se observó señalizada en el relleno un área de emergencia por lo que se le recuerda al prestador que debe dar cumplimiento a lo establecido en la sección F.6.4.8 del RAS donde establece que se debe acondicionar un área de emergencia, destinada para la recepción de los residuos municipales, cuando las condiciones climatológicas no permita, la operación en el frente de trabajo, esta área debe contar con lonas plásticas para cubrir los residuos, su capacidad debe ser suficiente para operar de manera ininterrumpida durante 3 meses y el terreno del área de emergencia debe estar impermeabilizado y en su protección debe realizarse, por lo menos, obras de drenaje pluvial temporal. Ante esta recomendación el prestador manifiesta que se señalizara la zona habilitada para emergencia, y se resalta que el relleno sanitario cumple con lo requerido en el Decreto 838 del 2005, referente a las condiciones de acceso, realizando mantenimiento periódico de la vía interna principal, acopio de material (recebo) para mantenimiento en época de invierno y garantizar el acceso a la plataforma de descargue de descargue.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos.

La empresa cuenta con oficina para la atención de PQR, esta funciona de 8 a 12 y de 2 a 5, las solicitudes se realizan de manera verbal, escrita, telefónica o vía web, al usuario se le entrega un soporte de la radicación de la solicitud y se atiende en un término no mayor a 15 días hábiles.

La atención de PQR hace parte de la división comercial de la Empresa.

Las respuestas de la Empresa están tipificadas de la siguiente manera:

- Se accede
- No se accede
- Accede parcialmente
- Pendiente de Respuesta

La causal que se presenta con más frecuencia es predio desocupado.

5.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Cuentan con contrato de condiciones uniformes si un usuario requiere copia del mismo este se entrega en el área de atención de PQR, en donde se encuentra también publicado. Este no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, la empresa informa al respecto que a través del oficio con radicado No. 20122110058261 del 17 de septiembre del 2012, la CRA, conceptuó que se debía hacer claridad sobre tres puntos, estos fueron resueltos y se procedió a enviar nuevamente el CCU el día 28 de junio del 2013.

5.3 Facturación

La facturación se realiza conjunta con los servicios de acueducto y alcantarillado atendidos por la empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P, el pago de éstas se realiza en entidades bancarias. Se tienen cuatro ciclos de facturación los cuales son mensuales. Una vez revisada la copia de la facturación para cada estrato, se observa que la facturación emitida No cumple con la totalidad del contenido mínimo de las facturas estipuladas en la Resolución CRA 376 del 2006, ya que no se observa la siguiente información:

1. NIT.

2. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.
3. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
4. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.
5. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
6. La frecuencia de recolección de los residuos.

Ante esta observación sobre la cual se requirió aclarar el prestador con la remisión de los hallazgos de los resultados de la visita, el prestador en la comunicación de respuesta informa que actualmente con la empresa PROACTIVA AGUAS DE TUNJA S.A E.S.P se está adelantando un trabajo de migración de información comercial y paralelo se solicitó a la empresa de acueducto en abril de año en curso el cambio del formato de la facturación de manera que cumpla con lo estipulado en la norma, estas modificaciones se implementaran una vez entre en funcionamiento el nuevo sistema de información.

De acuerdo con el reporte de eficiencia en el recaudo por facturación aseo se observa el siguiente comportamiento mensual de recaudo para el año 2012.

Tabla 13. Eficiencia en el recaudo 2012.

AÑO	PERIODO	VALOR TOTAL FACTURADO	VALOR TOTAL RECAUDADO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO POR FACTURACION (%)
2012	1	587691321	577885157	98.3
2012	2	642738055	601658706	93.6
2012	3	618108479	609044517	98.5
2012	4	610799427	570594410	93.4
2012	5	600747036	618595860	103
2012	6	587494340	570299092	97.1
2012	7	627774915	595556816	94.9
2012	8	635530248	629720733	99.1
2012	9	641243576	621280077	96.9
2012	10	650490165	634577844	97.6
2012	11	651986066	642722758	98.6
2012	12	655311717	637734161	97.3

Fuente: SUI 2013.

De la tabla anterior se concluye que el valor total por facturación del servicio de aseo para el año 2012 fue de \$ 7.509.915.345 y el valor recaudado asciende a \$ 7.309.670.131, por otra parte se observa que el porcentaje de recaudo nunca estuvo por debajo del 93,4% siendo el mes más bajo para el recaudo abril. Adicionalmente, se observa que según lo reportado para el mes de mayo se recaudó un valor superior al valor facturado, por lo tanto la empresa debe aclarar porque se dio este comportamiento o si obedece a un error en el reporte de la información.

5.4 Número de usuarios por estrato

Tabla 14. Usuarios por estrato y uso para el servicio de aseo.

SUSCRIPTORES TOTALES SERVICIO DE ASEO TUNJA		nov-12		dic-12		ene-13		feb-13		PROMEDIO ÚLTIMA FACTURACIÓN	
USO	ESTRATO	USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS	
Residencial	1	3.845		3.685		3.707		3.705		3.736	
	2	10.720		10.863		11.050		11.038		10.918	
	3	15.841		15.946		15.955		15.988		15.933	
	4	7.507		7.584		7.662		7.792		7.636	
	5	2.577		2.609		2.619		2.691		2.624	
	6										
Peq. Prod.	Privado R1	2.629		2.651		2.651		2.684		2.654	
	Privado R2	895		890		883		871		885	
	Privado R3	24		24		24		21		23	
	Oficial R1	108		108						108	
	Oficial R2					0				0	
	Oficial R3					108		105		107	
Barri. Gran. Prod.	Ordinario	189	230	191	231	188	228	188	230	189	230
Barri. Gran. Oficial	Ordinario	65	188	63	167	63	167	63	167	64	172
TOTAL		44.400		44.614		44.910		45.146		44.875	

MULTIUSUARIOS		nov-12		dic-12		ene-13		feb-13		PROMEDIO ÚLTIMA FACTURACIÓN	
USO	ESTRATO	USUARIOS	TONELADAS	USUARIOS	TONELADAS	USUARIOS	TONELADAS	USUARIOS	TONELADAS	USUARIOS	TONELADAS
Residencial	1										
	2										
	3	1.765	34,744	1.763	34,744	1.889	38,125	1.881	38,125	1.825	36,434
	4	1.501	37,921	1.500	37,921	1.500	37,921	1.471	37,921	1.493	37,921
	5	884	32,294	883	32,294	893	32,778	880	32,778	885	32,536
	6										
Peq. Prod.	Privado R1	255	25,747	255	25,747	276	25,850	260	25,850	262	25,799
	Privado R2										
	Privado R3										
	Oficial R1										
	Oficial R2										
	Oficial R3										
Barri. Gran. Prod.	No. usuarios										
Barri. Gran. Oficial	No. usuarios										
TOTAL		4.405	130,71	4.401	130,71	4.558	134,67	4.492	134,67	4.464	132,69

DESOCUPADOS		nov-12		dic-12		ene-13		feb-13		PROMEDIO ÚLTIMA FACTURACIÓN	
USO	ESTRATO	USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS		USUARIOS	
Residencial	1	16		16		11		12		14	
	2	40		38		33		24		34	
	3	89		95		80		48		78	
	4	31		31		33		26		30	
	5	10		8		12		13		11	
	6										
Peq. Prod.	Privado R1	14		18		14		13		15	
	Privado R2	10		10		9		6		9	
	Privado R3	2		2		2				2	
	Oficial R1			1							
	Oficial R2										
	Oficial R3										
Barri. Gran. Prod.	No. usuarios					1		1		1	
Barri. Gran. Oficial	No. usuarios										
TOTAL		212		219		195		143		193	

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

De la información anterior se concluye que:

Con corte a febrero de 2013 la empresa atiende un total de 45.146 usuarios, distribuidos en los usos: Residencial (estratos 1, 2, 3, 4 y 5), Pequeño Productor (privado R1, privado R2, privado R3, oficial R1, oficial R2, oficial R3), Gran productor oficial y Gran productor privado.

El uso residencial aporta el 91,3% de los usuarios atendidos por la empresa (41.214 usuarios), seguido del uso pequeño productor 8,1% (3.681 usuarios), en tercer lugar el uso oficial 0,4% (188 usuarios) y el uso con menor número de usuarios es el Gran productor oficial con un porcentaje del 0,13% (63 usuarios).

Con un porcentaje del 38,8% es el estrato 3 el que más aporta al número de usuarios total de los usuarios residenciales atendidos por la empresa, seguidos del estrato 2 que representa el 26,8%, el menor número de usuarios atendidos se encuentra en el estrato 5 con una representación del 6,5 %. No se atienden usuarios en el estrato residencial 6.

Con respecto al número de usuarios para los demás usos, el mayor aporte lo hace el Pequeño Productor representando al 8,1% de los usuarios, dentro de este, el mayor número de usuarios están clasificados como Pequeño Productor privado R1 (2.684). El Gran Productor oficial es el que contiene menos usuarios atendidos con apenas 63.

Por otra parte los multiusuarios atendidos por la Empresa son en total 4,492 estos se encuentran agrupados en su mayoría en el uso residencial estratos 3, 4 y 5 (4203), los restantes (262) son atendidos como Pequeños Productores Privados R1.

De acuerdo con la información suministrada para los meses de noviembre, diciembre de 2012 y enero y febrero de 2013, se observa un crecimiento con respecto al número de usuarios atendidos ya que paso de ser de 44.400 en noviembre del 2012 a 45.146 en febrero del 2013, siendo los estratos 2, 3, 4 y 5, el Pequeño Productor Privado R1 y Oficial R3, los que aportan al aumento en el número de suscriptores. El mismo fenómeno de crecimiento se observa para los multiusuarios que pasaron de ser 4.405 a 4.492 para los mismos meses utilizados como referencia, se observa que el aumento se dio para los estratos 3, 5 y para el pequeño productor privado R1.

Este aumento puede explicarse por el crecimiento de la ciudad, que conlleva a mayor demanda de predios y usuarios nuevos para obtener la cobertura del servicio, esta situación de crecimiento de la ciudad pudo ser evidenciada durante la visita en recorrido por la misma.

5.5 Área tarifaria

En las siguientes tablas se observan las tarifas y variables aplicadas por el prestador correspondientes al mes de marzo de 2013.

Tabla 15. Tarifas aplicadas.

TIPO DE SERVICIO ESTRATO O CATEGORIA	TARIFAS PRODUCCION MARZO/ 13		
	SERVICIO ESTANDAR (NORMAL)	SERVICIO SIN RECOLECCION PUERTA APUERTA	SERVICIO PREDIOS DESOCUPADOS
1	4.129	3.969	1.784
2	8.259	7.937	3.567
3	12.663	12.171	5.470
4	14.176	13.614	5.946
5	24.613	23.606	9.811
6	30.724	29.324	9.811
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0 - 0,5	15.704	15.043	5.946
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,51 - 0,75	23.407	22.250	5.946
PEQUEÑO PRODUCTOR OFICIAL 0,76 - 1	31.624	29.938	5.946
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0 - 0,5	23.555	22.564	8.919
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,51 - 0,75	35.111	33.375	8.919
PEQUEÑO PRODUCTOR PRIVADO 0,76 - 1	47.436	44.907	8.919
GRAN PRODUCTOR OFICIAL	32.441	30.439	5.946
GRAN PRODUCTOR PRIVADO	50.283	47.180	9.216

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

Tabla 16. Variables aplicadas.

VARIABLE	VALOR
Factor de ajuste Grandes Generadores	1,00
ki (km/mes)	0,00
K (km/mes)	6.905,47
NB (suscriptores)	36.789,00
Q (ton/mes)	3.350,76
Qb (ton/mes)	147,30
CBL j (\$/Km)	22.133,31
CBL (\$/Km)	22.133,31
CRT (\$/Ton)	74.207,51
CRTb (\$/Ton)	74.207,51
CTE	0,00
CDT p (\$/Ton)	40.971,72
CDT b (\$/Ton)	40.971,72
CCS	915,30
CVMR	123.817,671

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

Actualmente, esta Dirección Técnica se encuentra realizando la verificación al control tarifario efectuado.

5.6 Subsidios y contribuciones:

Existe el Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos para el Municipio, el acuerdo vigente es el 031 del 26 de noviembre de 2012, los porcentajes aprobados para subsidios y contribuciones se describen en la siguiente tabla:

Tabla 17. Porcentajes de subsidios y contribuciones.

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
RESIDENCIAL 1	-68%	-70%	-70%	-70%	-70,0%	-70%	-70%
RESIDENCIAL 2	-39%	-40%	-40%	-40%	-40,0%	-40%	-40%
RESIDENCIAL 3	-8%	-8%	-8%	-8%	-8,0%	-8%	-8%
RESIDENCIAL 4	0%	0%	0%	0%	0,0%	0%	0%
RESIDENCIAL 5	50%	65%	65%	65%	65,0%	65%	65%
PPP	50%	50%	50%	50%	50,0%	50%	50%
GGP	30%	45%	45%	45%	45,0%	45%	55%
ACUERDOS		0030 DE 26 DE DICIEMBRE DE 2007 Y 0003 DEL 5 DE FEBRERO DE 2008	0043 DE 2008	038 DE 14 DE DICIEMBRE DE 2009	0024 DE 2010 DE 29 DE DICIEMBRE DE 2010	0031 DE 21 DE DICIEMBRE DE 2011	031 DE 26 DE NOVIEMBRE DE 2012

Fuente: Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P

5.7 Hogares comunitarios

Para el cumplimiento del decreto 1766 del 2012 la empresa recibió en octubre del 2012 la certificación de los predios identificados como hogares comunitarios por el ICBF, se seleccionó al azar un predio al cual se verificó el estrato cobrado a partir del mes de noviembre y se encontró que la tarifa correspondía al estrato 1.

6. DENUNCIAS

En lo corrido del año 2013, la Dirección Técnica de Aseo no ha recibido denuncias por la prestación del servicio en contra de la empresa Servigenerales Ciudad de Tunja S.A E.S.P.

7. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA- a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presentó los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2012, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI en la pagina oficial de la Entidad. Por lo cual a continuación se trae el nivel de riesgo agregado en el cual fue

calsificada la empresa Aseo del Norte S.A. E.S.P:

Liquidez Ajustada	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	Rango IFA
1,45	Rango 2	93,63	Rango 1	14,68	Rango 1	Rango 1

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE 2011	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE 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
1	RANGO I	100	RANGO I	5	RANGO I	RANGO I	Rango 1

Por otra parte, de acuerdo con la información cargada por la empresa de auditoria externa para el 2012 se observa lo siguiente:

Tabla 18. Indicador de gestión de resultados.

Indicador	Hace 3 años	Hace 2 años	Hace 1 años	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
liquidez y endeudamiento	ND	ND	ND	ND	II	Se Mantiene	presenta riesgo 2 ya que la liquidez está por encima de 1,1 y el endeudamiento es mayor a 60 por ciento.	buena y corresponde a la información financiera.	gloria aacevdo.
eficiencia del recaudo	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el recaudo es eficiente y acorde a las políticas de la empresa se tienen implementadas estrategias de recuperación permante de cartera el resultado es del 99 por ciento para aseo. se mantiene frente a periodos anteriores.	buena y corresponde a la información financiera.	gloria aacevdo.
cobertura de intereses	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	este indicador presenta un resultado de rango 1 debido a que los gastos financieros no son representativos frente al ebitda.	buena y corresponde a la información financiera.	gloria aacevdo.
indicador financiero agregado	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	este indicador es razonable de acuerdo a la resolución 315 de 2005 y coloca a la empresa en nivel bajo ó uno de riesgo.	buena y corresponde a la información financiera.	gloria aacevdo.
continuidad de recolección (icer)	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el resultado es uno 1 debido al cumplimiento en la prestación del servicio de conformidad con el contrato.	buena y corresponde a la información operativa.	gloria aacevdo.
continuidad de barrido y limpieza (ictbl)	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el resultado es uno 1 debido al cumplimiento en la prestación del servicio de conformidad con el contrato.	buena y corresponde a la información operativa.	gloria aacevdo.
vida útil sitio de disposición final (vu)	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el resultado es uno 1 debido a que la vida útil es mayor a dos años.	buena y corresponde a la información operativa.	gloria aacevdo.
indicador operativo y de calidad agregado aseo (ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	según la resolución 315 de 2005, el resultado de este indicador se mantiene en uno 1 debido los factores que lo integran referentes a la continuidad del servicio y vida útil del sitio de disposición final.	buena y corresponde a la información operativa.	gloria aacevdo.

Fuente: SUI 2013

El único indicador que se encuentra por encima del nivel de riesgo 1 (bajo) es la liquidez y endeudamiento que de acuerdo con los resultados presentados por el AEGR se clasificó en riesgo 2 ya que la liquidez está por encima de 1,1 y el endeudamiento es mayor al 60%.

Tabla 19. Indicadores de evaluación de gestión.

Empresa	Indicador	Departamento	Municipio	Logro	Meta	Evaluación	Comentario del Auditor
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Continuidad aseo	BOYACA	TUNJA	100	100	Se Mantiene	el servicio de aseo se prestó continuamente en un 100 por ciento, durante todo el año 2012.
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Cobertura en aseo (%)	BOYACA	TUNJA	100	100	Se Mantiene	los residuos sólidos producidos por los usuarios, se recogen en un 100 por ciento, se cumple el criterio de área limpia según auditorias practicadas en terreno en la ciudad de tunja.
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Ejecucion de inversiones	BOYACA	TUNJA	100	100	Se Mantiene	se ejecutaron los proyectos de inversión según información cargada al sui para el año 2012.
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Rotacion de cartera (dias)	BOYACA	TUNJA	59	90	Se Mantiene	la rotación sigue mejorando ya que existe una buena gestión de cobro.
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Indice de eficiencia laboral (\$/m3 o ton)	BOYACA	TUNJA	58960	60000	Mejora	los costos de personal son razonables frente al total de la producción para el año 2012.
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	Indice de disposicion final	BOYACA	TUNJA	100	100	Se Mantiene	la basura recogida es dispuesta en su totalidad en el relleno sanitario de pigua.

Fuente: SUI 2013

Con respecto a los indicadores de la evaluación de la gestión, se observa que los dos indicadores cuyo rendimiento se encontró por debajo de la meta son rotación de cartera e índice de eficiencia laboral.

8. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Frente al cargue de información al SUI se observa que a corte 27 de noviembre de 2013 la empresa cuenta con 1535 formatos y formularios radicados, alcanzando para el año en curso un porcentaje de carga del 99%.

Tabla 20. Reporte estado de información.

EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2007	0	140	100%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2008	0	205	100%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2009	0	239	100%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2010	0	238	100%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2011	0	266	100%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2012	1	259	99%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	2013	7	188	96%
SERVIGENERALES CIUDAD DE TUNJA S.A. E.S.P.	TOTAL	8	1535	99%

Fuente: SUI a corte 27 de noviembre de 2013

9. ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SSPD

Las últimas visitas de vigilancia datan del 25 al 26 de noviembre del 2010 y del 8 al 9 de abril del 2013, la mayor parte de la información analizada y mostrada en este informe fue recopilada durante esta última visita, la remisión de los hallazgos fue enviada al prestador mediante radicado 20134310314231 del 11 de junio del 2013, la respuesta a estos resultados fue remitida por el prestador mediante radicado 20135290345592 del 15 de julio del 2013, las respuestas a los aspectos que se consideraron más importantes fueron también mencionadas en el presente informe.

Por otra parte mediante oficio SSPD No. 20134310220931 del 3 de mayo del 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Aseo citó a una mesa de trabajo que se realizó el día 15 de mayo de 2013 en las instalaciones de la Superintendencia en compañía de la alcaldía municipal de Tunja, Servitunja, el Viceministerio de agua potable y saneamiento básico y la Procuraduría Delegada para asuntos ambientales y agrarios, con el objeto de conocer las acciones implementadas por la empresa operadora y el Municipio para garantizar la continuidad de la prestación del servicio de aseo una vez se termine la vida útil del relleno sanitario Pírgua, proyectada para el segundo semestre del próximo año, como conclusión de esta reunión, se determinó que ya que la licencia ambiental para la ampliación del relleno sanitario fue otorgada condicionándola a la modificación del POT, para la inclusión de los nuevos terrenos el municipio a la fecha se encontraba evaluando si esta inclusión se realizaría para los predios adquiridos por el grupo SERVIGENERALES S.A E.S.P, o lo haría con otros terrenos.

En comunicación radicada No. 20135290344692 del 15 de julio del 2013 por el Secretario de Desarrollo de la Ciudad de Tunja, este manifiesta que a la fecha aún se está evaluando la posibilidad de incluir los predios adquiridos por Servigenerales S.A E.S.P y que el municipio esta adelantado campanas de educación ambiental y separación en la fuente para la disminución de los residuos, al igual que modificando el Plan de Gestión de Residuos Sólidos PGIRS con el objeto de establecer la actividad de aprovechamiento e incluir a la comunidad de recicladores en la prestación del servicio de aseo en Tunja. Esta Dirección da respuesta a esta comunicación mediante el radicado 20134310484601 en donde recuerda la responsabilidad del

alcalde municipal como garante de la prestación del servicio público de aseo y le solicita mantener informado a este despacho de los adelantos en la solución definitiva de disposición final. Sin embargo a la fecha no se observan ni se ha remitido informe de que se estén desarrollando acciones concretas que permitan asegurar que se garantizara la continuidad de la prestación del servicio de aseo una vez Pírgua llegue a su capacidad máxima.

Multas y Sanciones

La empresa no ha sido multada ni sancionada por esta superintendencia en los años 2011, 2012, ni lo corrido del 2013.

10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es necesario que se aclaren las diferencias encontradas a lo largo de esta evaluación integral y si es el caso solicitar la modificación de la información reportada al SUI.
- Es necesario que el prestador aclare las observaciones que se hicieron con respecto a la cartera y la provisión.
- La empresa debe mantener informada a esta Superintendencia sobre los avances en la modificación del POT que permita realizar la ampliación del relleno sanitario Pírgua de manera que se extienda su vida útil y se garantice la continuidad en la prestación del servicio y recepción de los residuos.