

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN SESPA SANTANDER 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
SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.**

ANÁLISIS 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA
RAZÓN SOCIAL	SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.
SIGLA	---
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	SOCORRO - SANTANDER ASEO
DURACIÓN	INDEFINIDA
FECHA DE CONSTITUCIÓN	01 DE SEPTIEMBRE DE 2005
NOMBRE DEL GERENTE	ALEJANDRO BARRIOS OSMA
LOS MUNICIPIOS SE ENCUENTRAN CERTIFICADOS	El Municipio se encuentra certificado

Fuente: Sistema Único de Información – SUI. RUPS

1.2 Junta Directiva

La sede administrativa de se encuentra ubicada en la ciudad de Socorro-Santander, en la Carrera 14 No. 11-30, la Junta directiva de la empresa está constituida de la siguiente forma:

ACCIONISTA	CARGO
HELIO BELTRAN MANOSALVA	PRESIDENTE
CARLOS JULIAN BELTRAN MANOSALVA	OTRO
ALIRIO BALLESTEROS GALVIS	OTRO

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Las actividades que presta SESPA SANTANDER S.A. E.S.P. en el Municipio son las siguientes:

MUNICIPIO	SERVICIO	ACTIVIDADES
Socorro	Aseo	Barrido y limpieza áreas públicas, Comercialización Recolección y Transporte.

Fuente: RUPS

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1 Distribución de Personal

Corte 31 de diciembre de 2012, la empresa contaba con 36 empleados, 12 desempeñan cargos administrativos y 24 operarios del servicio de aseo, los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

CARGO	Total
GERENTE	1
DIRECTORA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	1
DIRECTORA COMERCIAL	1
DIRECTOR OPERATIVO	1
JEFE PQR	1
AUXILIAR CONTABLE	1
ASESOR COMERCIAL EXTERNO	1
JEFE CONTROL INTERNO	1
REVISORÍA FISCAL	1
SUPERVISOR OPERATIVO	2
CONDUCTORES	8
OPERARIOS DE BARRIDO	8
OPERARIOS DE RECOLECCIÓN	8
SERVICIOS GENERALES	1
36 FUNCIONARIOS	

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Se comparó la información cargada al SUI con corte al 31 de diciembre de 2012, donde se reportan 29 funcionarios, de los cuales 5 corresponden a la actividad de recolección, 2 funcionarios a la actividad de transporte, 8 funcionarios a la actividad de Barrido y 14 funcionarios a la actividad comercial. Como se puede apreciar la información reportada y la suministrada no coincide, es necesario que el prestador realice las aclaraciones del caso.

En cuanto a la dotación de los empleados, durante la visita de inspección y vigilancia en el mes de marzo, se pudo evidenciar los soportes de la dotación entregada a cada uno de los empleados, así como la utilización de la misma.

La empresa ha suscrito en los últimos años contratos para el suministro de vehículos orientados especialmente a las actividades de recolección y transporte con las siguientes empresas: Empresa de Servicios Públicos de Monquirá S.A.S. E.S.P., SEACOR S.A. E.S.P., Empresa de Servicios Públicos de la Palmeña S.A.S. E.S.P., EMPULEBRIJA E.S.P. y la Alcaldía Municipal de Pinchote, Santander. En la actualidad la empresa cuenta con estos vehículos:

VEHICULO	PLACAS	No INTERNO	CAPACIDAD	YARDAS	MODELO
KODIAK	ARR 699	214	9215	14	1998
KODIA	ARR 701	314	9215	14	1998
MACORENOL	OMK 524	514	9300	14	2001
KODIA	TRC 066	116	9215	16	1998
KODIA	OVI 253	216	9215	16	1999
INTERNACIONAL	OKL 038	120	13500	20	1997
RENAULT KERAX	SNK 483	125	13500	25	2001
NPR	XLJ 994	108	3500	8	1996
KODIA	ARS 172	114	9215	14	1999

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Del anterior listado, únicamente se están utilizando para la prestación del servicio de aseo en el Municipio de Socorro los vehículos con placas OMK 524, ARR 701 y ARR 699. Durante la visita se informó que los demás vehículos son alquilados y se encuentran trabajando en otras ciudades, como Moniquirá y la Bogotá D.C. (Aguas de Bogotá).

En virtud de lo anterior, se evidenció que la información registrada ante el RUPS en la última actualización realizada (Radicado No. 2013520524285844 del 15 de mayo) respecto a las actividades desarrolladas por la empresa en cada uno de los municipios, no corresponde con la realidad en la prestación actual. Por ésta razón se generaron requerimientos con el fin de normalizar la situación del reporte.

2.2 ANÁLISIS FINANCIERO

La empresa no ha realizado el reporte de los estados financieros al SUI correspondientes al año 2012, a pesar de las solicitudes realizadas, la información analizada de este año es la suministrada por la empresa por medio de correo electrónico.

2.2.1 ESTADO DE RESULTADOS

ESTADO DE RESULTADOS				
	2010	2011	2012	2012/2011
Ingresos Operacionales	1,338,185,688	2,249,064,824	2,535,822,907	13%
Servicio de Aseo	1,338,185,688	2,256,143,257	2,550,611,940	13%
Devoluciones	0	-7,078,433	-14,789,033	109%
Costo de Ventas y Operación	927,758,183	1,534,644,687	1,786,195,881	16%
Utilidad Bruta	410,427,505	714,420,137	749,627,026	5%
Gastos operacionales	339,933,353	590,239,116	570,125,280	-3%
Gastos de personal	79,761,511	43,083,026	17,240,073	-60%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	64,440,902	89,515,673	75,495,984	-16%
Utilidad Operacional	70,494,152	124,181,021	179,501,746	45%
Otros ingresos	29,414,682	25,259,403	31,959,376	27%
Otros gastos	34,498,806	9,452,546	51,693,439	447%

Gasto de Intereses	21,254,635	48,284,485	89,680,105	86%
Utilidad antes de Impuestos	44,155,393	91,703,393	70,087,578	-24%
Impuesto de renta	14,500,000	0	0	-
Utilidad Neta	29,655,393	91,703,393	70,087,578	-24%

Fuente: SUI e información suministrada por la empresa SESPA S.A. ESP

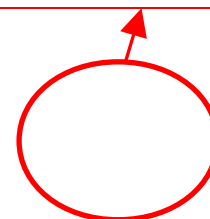
A continuación se presenta el análisis realizado de los estados financieros teniendo en cuenta los siguientes comentarios de acuerdo a la información suministrada por la empresa por medio de correo electrónico.

- Para el año 2012, La subcuenta 4395 disminuye los ingresos, por lo tanto posee signo negativo no positivo como son presentados por la empresa, teniendo en cuenta esta regla los ingresos por venta del servicio de aseo no corresponde a la suma de \$2.550'611.940,00, corresponden a la suma de \$2.535'.822.907,00. El anterior dato al sumarlo con los ingresos no operacionales (subcuenta 48) da como resultado el total de ingresos de la empresa \$2.567'782.283,00 que es la que se presenta en la información suministrada. Se evidencia una mala presentación de los datos.

SESPA SANTANDER S.A. - E.S.P.
NIT. 900.047.440-5
ESTADO DE GANACIAS Y PERDIDAS
DE 01 ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

	2011	2.012
4 INGRESOS		
43 VENTA DE SERVICIOS	2.249.064.824,16	2.550.611.940,00
4323 Servicio de Aseo	2.256.143.257,16	2.550.611.940,00
4390 OTROS SERVICIOS	8.500.000,00	
4395 DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUE	(15.578.433,00)	14.789.033,00
48 OTROS INGRESOS	25.259.403,14	31.959.375,99
4820 OTROS INGRESOS DEL RESULTADO INTEGRAL	1.566.738,00	345.277,07
4890 OTROS INGRESOS DIVERSOS	14.265.831,00	20.382.536,00
TOTAL INGRESOS	2.274.324.227,30	2.567.782.282,99

En el rubro de la cuenta 43 se ubica el mismo valor de la subcuenta 4323, no se tiene en cuenta la devolución, la cual aparece con signo positivo cuando debería ser signo negativo.

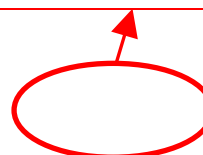


- Para el año 2011, los gastos (cuenta 5) reportados al SUI ascienden a la suma de \$647'976.147,00 en el balance comparativo suministrado por la empresa se puede ver que este valor es de \$646'754.600,00. Se evidencia información contraria a la reportada al SUI.

SESPA SANTANDER S.A. - E.S.P.
NIT. 900.047.440-5
ESTADO DE GANACIAS Y PERDIDAS
DE 01 ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2012

	2011	2.012
4 INGRESOS		
43 VENTA DE SERVICIOS	2.249.064.824,16	2.550.611.940,00
4323 Servicio de Aseo	2.256.143.257,16	2.550.611.940,00
4390 OTROS SERVICIOS	8.500.000,00	
4395 DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUE	(15.578.433,00)	14.789.033,00
48 OTROS INGRESOS	25.259.403,14	31.959.375,99
4820 OTROS INGRESOS DEL RESULTADO INTEGRAL	1.566.738,00	345.277,07
4890 OTROS INGRESOS DIVERSOS	14.265.831,00	20.382.536,00
TOTAL INGRESOS	2.274.324.227,30	
5 GASTOS	646.754.600,09	

Este valor difiere del reportado al SUI para la cuenta 5 (gastos).



Una vez hecho los anteriores comentarios se procede a analizar la información financiera de la empresa, no sin antes indicar que es obligación del prestador realizar los ajustes necesarios a la información reportada al SUI.

La empresa durante el año 2012 tuvo un incremento en los ingresos operacionales (13%), comparándolos con el año 2011, situación distinta se evidencia en la utilidad neta, la cual disminuyó en un 24%, originado en gran medida por el aumento en un 86% de los gastos por intereses y en general el aumento de otros gastos que aumentaron en un 145%.

2.2.2 BALANCE GENERAL

BALANCE GENERAL				
	2010	2011	2012	2012/2011
Activo	375,913,458	695,466,324	1,086,776,720	56%
Inversiones CP	20,000	20,000	72,020,000	360000%
Deudores Servicios Públicos	171,297,946	207,571,855	161,440,407	-22%
Deudores Servicio de Aseo	171,297,946	207,571,855	161,440,407	-22%
Provisión deudores	-2,630,628	-2,630,628	0	-100%
Otras Provisiones	-2,630,628	-2,630,628	0	-100%
Otros Activos CP	20,470,031	244,851,323	360,150,066	47%
Total Activo Corriente	189,157,349	449,812,550	593,610,473	32%
Propiedad, Planta y Equipo	223,829,313	329,842,654	491,966,247	49%
Depreciación Acumulada	-99,898,604	-148,214,280	0	-100%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	123,930,709	181,628,374	491,966,247	171%
Valorizaciones	62,825,400	62,825,400	0	-100%
Otros Activos LP	0	1,200,000	1,200,000	0%
Total Activo LP	186,756,109	245,653,774	493,166,247	101%
Total Activos	375,913,458	695,466,324	1,086,776,720	56%
Total Pasivos	259,320,748	487,170,221	847,171,493	74%
Operaciones de Crédito Público	0	0	77,350,518	-
Obligaciones Financieras CP	10,000,000	77,660,884	4,334,240	-94%
Obligaciones Laborales	39,014,106	36,039,158	42,305,873	17%
Impuestos por Pagar	17,087,965	-24,421,664	0	-100%
Acreedores B y S por pagar	109,651,428	310,231,051	271,164,620	-13%
Total Pasivo Corriente	175,753,499	399,509,429	395,155,251	-1%
Operaciones de Crédito Público LP	0	0	180,484,542	-
Obligaciones Financieras LP	50,799,999	87,660,792	0	-100%
Otros Pasivos LP	32,767,250	0	271,531,699	-
Total Pasivo LP	83,567,249	87,660,792	452,016,241	416%
Total Pasivos	259,320,748	487,170,221	847,171,492	74%
Capital Social	80,000,000	80,000,000	80,000,000	0%

Utilidades Retenidas	-55,888,083	-26,232,690	26,692,250	-202%
Utilidad Ejercicio	29,655,393	91,703,393	70,087,578	-24%
Valorizaciones	62,825,400	62,825,400	62,825,400	0%
Total Patrimonio	116,592,710	208,296,103	239,605,228	15%
Total Pasivo + Patrimonio	375,913,458	695,466,324	1,086,776,720	56%

Fuente: SUI e información suministrada por la empresa SESPA S.A. ESP

A continuación se presenta el análisis realizado de los estados financieros teniendo en cuenta los siguientes comentarios de acuerdo a la información suministrada por la empresa por medio de correo electrónico.

- La información comparativa suministrada por el prestador vía correo electrónico para el año 2011 de los rubros total activo corriente, activo no corriente, total activo, total pasivo corriente, pasivo no corriente y total pasivo más patrimonio no coincide con la información cargada al SUI. Es necesario que el prestador realice las explicaciones del caso y de ser el caso los ajustes.
- Las cifras de las notas a los estados financieros que la empresa remitió por correo electrónico no coinciden con la información del balance general suministrado.

Dentro del activo, se destaca la disminución de las cuentas por cobrar (56%), que pasaron \$208 Millones a \$161 Millones, lo que evidencia una adecuada gestión en recuperación de cartera, de igual forma, se evidencia de igual forma el aumento de subsidios por cobrar en un 26%.

Se evidencia dentro de la propiedad, planta y equipo el incremento durante el año 2012 en un 49% con respecto al año 2011.

Se destaca un incremento del 74% del pasivo durante el año 2012, el cual es explicado por los créditos que la empresa ha tomado tanto de corto como largo plazo.

En términos generales, la empresa debe tener cuidado con el incremento de la deuda contraída, aunque es importante resaltar que el recaudo de acuerdo a las cifras suministradas ha mejorado sustancialmente durante el año 2012.

2.2.3 INDICADORES FINANCIEROS

FINANCIEROS	2011	2012
INGRESOS OPERACIONALES	\$2,249,064,824.00	\$2,535,822,907.00
UTILIDAD OPERACIONAL	\$124,181,021.00	\$179,501,746.00
UTILIDAD NETA	\$91,703,393.00	\$70,087,578.00
% ENDEUDAMIENTO	70.05%	77.95%
LIQUIDEZ	1.13	1.50

El único indicador que es importante realizar seguimiento es el nivel de endeudamiento, el cual paso de 70,05% a 77,95%, a raíz de las deudas contraídas por la empresa. La liquidez de la empresa se incrementó, pasando de 1.13 a 1.50.

Finalmente, respecto al reporte de información al SUI, se puede concluir que la empresa no ha realizado el cargue de información financiera del año 2012, por lo cual está incumpliendo las disposiciones que existen frente al particular.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la información suministrada vía correo electrónico por el prestador, existen diferencias con la información cargada del año 2011, las cuales deben ser explicadas y subsanadas, de igual forma; las cifras de las notas a los estados financieros del año 2012 no coincide con la información suministrada del balance general y estado de resultados de este año.

2.2.4 CARTERA

La empresa suministró la información de las cuentas por cobrar a corte del mes de diciembre de 2012, en la visita realizada entre el 20 y 22 de marzo de 2013, que arroja los siguientes resultados:

ESTRATO	CARTERA NO VENCIDA	1- 30 DIAS	31-60 DIAS	61-90 DIAS	91-120 DIAS	121-150 DIAS	151-180 DIAS	181-360 DIAS	MAYOR A 360	TOTAL GENERAL
1	\$ 217,680	\$ 36,470			\$ 92,200	\$ 55,480			\$ 297,790	\$ 699,620
2	\$ 11,139,590	\$ 1,118,290	\$ 249,190	\$ 615,740	\$ 632,980	\$ 409,360	\$ 1,322,010	\$ 1,622,830	\$ 3,280,210	\$ 20,390,200
3	\$ 4,314,996	\$ 866,930	\$ 583,400	\$ 408,350	\$ 646,740	\$ 348,360	\$ 210,040	\$ 757,580	\$ 1,155,170	\$ 9,291,566
4	\$ 758,410	\$ 130,700	\$ 101,690	\$ 56,000	\$ 83,210					\$ 1,130,010
5	\$ 149,300									\$ 149,300
COMERCIAL	\$ 1,136,090	\$ 511,430	\$ 4,162,620	\$ 612,910		\$ 803,470	\$ 603,420	\$ 3,010,760	\$ 1,615,930	\$ 12,456,630
TOTAL GENERAL	17,716,066	2,663,820	5,096,900	1,693,000	1,455,130	1,616,670	2,135,470	5,391,170	6,349,100	44,117,326

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar la cartera no vencida representa el 40% de las cuentas por cobrar, es necesario que la empresa indique las gestiones realizadas con la cartera entre 181 y 360 días y la mayor a 360 días, las cuales representan el 26% de la cartera total.

El valor de la cartera disminuyó con respecto al año 2012, lo que evidencia una adecuada gestión, sin embargo; es importante anotar que la cifra suministrada no coincide con la aportada por la empresa en la visita del mes de Marzo de 2012, por lo cual la empresa debe explicar a qué obedecen las diferencias presentadas.

De igual forma, la empresa durante la visita entregó la conciliación entre la cartera contable y comercial, donde no se evidencia diferencias (\$44.117.326,00), teniendo en cuenta la información suministrada.

CARTERA CONTABLE	AJUSTES ERROR DE FACTURACION	CONSIGNACIONES USP	CONCILIACION CARTERA CONTABLE VS COMERCIAL	CARTERA COMERCIAL	DIFERENCIA
46,153,266	1,956,000	79,940	44,117,326	44,117,326	-

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Respecto a la información anterior, no es posible verificarla, ya que el prestador no ha cargado el formato de cuentas por cobrar del servicio de aseo del año 2012.

2.2.5 ANÁLISIS DEL REVISOR FISCAL

No se encuentra cargado al SUI las notas a los estados financieros al igual que el

dictamen del revisor fiscal, a pesar de realizar requerimientos al prestador este no ha certificado los formatos y/o formularios correspondientes.

2.2.6 ANÁLISIS DE INVERSIONES

No se cuenta con información reportada por parte de la empresa del año 2012, que permita realizar un análisis de inversiones.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Servicio de Aseo

- **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas:** La empresa desarrolla las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas de lunes a sábado. El municipio se encuentra dividido en 4 macrorutas de barrido (Sector Norte, Sector Sur, Sector Centro residencial y Sector Centro Comercial). La prestación del servicio de barrido en zonas residenciales se realiza dos veces por semana, en el sector comercial se realiza diariamente.

Las microrutas no cuentan con los horarios específicos, lo que no permitió determinar el cumplimiento de los mismos en la visita de verificación. La empresa debe establecer el horario de barrido y ejecutar las macrorutas y microrutas establecidas, acordes con las normas de tránsito y las características físicas del municipio con la frecuencia establecida. Lo anterior, en cumplimiento del Decreto 1713 de 2002, artículos 53, 54 y 55.

- **Recolección y transporte:** La empresa desarrolla las actividades de recolección y transporte de lunes a sábado, el Municipio se encuentra dividido en 5 macrorutas de barrido transporte (Sector Norte 1, Sector Norte 2, Sector Sur 1, Sector Sur 2 y Sector Centro Comercial). La prestación del servicio de barrido en zonas residenciales se realiza tres veces por semana, en el sector comercial se realiza diariamente.

No se evidenció durante el recorrido la existencia de puntos críticos o botadores clandestinos. Las microrutas no cuentan con los horarios específicos, lo que no permitió determinar el cumplimiento de los mismos.

Por lo anterior, Sespa Santander S.A. E.S.P. debe dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 34 del Decreto 1713 de 2002 respecto a la determinación de los horarios de recolección, el cual menciona:

“Horarios de recolección. La persona prestadora del servicio de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio”.

En la actualidad se realiza selección en la fuente en todo el Municipio, por lo tanto se encuentran divididas las frecuencias en orgánico e inorgánico de la siguiente forma:

- Orgánicos sector norte 1: Martes y Sábado entre 2:00 am a 5:00 am
- Inorgánicos sector norte 1: Jueves de 2:00 am a 5:00 am
- Orgánicos sector norte 2: Martes y Sábado entre 8:00 am a 11:00 am
- Inorgánicos sector norte 2: Jueves de 8:00 am a 11:00 am

- Orgánicos sector sur 1: Lunes y Viernes entre 2:00 am a 5:00 am
 - Inorgánicos sector sur 1: Miércoles de 2:00 am a 5:00 am
 - Orgánicos sector sur 2: Lunes y Viernes entre 8:00 am a 11:00 am
 - Inorgánicos sector sur 2: Miércoles de 8:00 am a 11:00 am
 - Orgánicos sector centro comercial: Lunes, Martes, Viernes y Sábado entre 2:00 am a 5:00 am
 - Inorgánicos sector centro comercial: Miércoles y Jueves de 2:00 am a 5:00 am.
- **Vehículos:** En la actualidad la empresa cuenta con dos compactadores para realizar las actividades de recolección y transporte (OMK 524 y ARR 701) y un compactador de contingencia (ARR 699). Es importante indicar que durante la visita se pudo observar que ninguno de los vehículos se encontraba debidamente identificado, de igual forma; se evidenció una fuga de lixiviados en el compactador de placa ARR 701, y el deterioro de las llantas en el compactador de placa OMK 524, el cual no contaba con botiquín.

En el SUI se encuentra cargados los siguientes vehículos de acuerdo a la verificación realizada:

PLACA	MARCA	CAPACIDAD	MODELO
ARS172	KODIAK	14	1999
TRC066	KODIAK	16	1998
XLJ994	CHEVROLET NPR	10	1994

Fuente: SUI con corte al 21 de abril de 2013

Los vehículos reportados al SUI en operación no coinciden con los evidenciados en campo durante la visita realizada en el mes de marzo. Por lo cual la empresa debe realizar la actualización correspondiente.

Dado lo anteriormente expuesto, se realizó requerimiento a la empresa (ver acciones de la SSPD) para que adelantara las acciones correctivas necesarias y la empresa allegó respuesta adjuntando fotografías y soportes de las actividades realizadas al respecto.

- **Disposición final:** La disposición de los residuos recolectados se realiza en el relleno sanitario de EMPSACOL ubicado en el Municipio de San Gil, Vereda el Cucharó.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Facturación

La empresa tiene convenio de facturación conjunta con el municipio de Socorro (Sistema de Acueducto y Alcantarillado del municipio del Socorro ESP) . En la visita realizada en el mes de marzo se evidenció el incumplimiento de la Resolución CRA 376 de 2006, respecto al contenido de las facturas, en los siguientes aspectos:

- No se observa NIT del prestador
- No se observan los sitios y modalidades para realizar el pago.
- El cálculo de las toneladas durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.
- La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los seis períodos anteriores (Solo se evidencia cinco períodos y sin valores).
- El 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.

4.2 Subsidios y contribuciones

A continuación se presenta el balance de subsidios y contribuciones del año 2012 de acuerdo a lo informado por el prestador:

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES	DIFERENCIA
ENERO	\$ 12,433,441.00	\$ 5,207,678.00	\$ 7,225,763.00
FEBRERO	\$ 12,518,364.00	\$ 5,086,287.00	\$ 7,432,077.00
MARZO	\$ 12,538,018.00	\$ 5,111,188.00	\$ 7,426,830.00
ABRIL	\$ 14,377,162.00	\$ 5,876,992.00	\$ 8,500,170.00
MAYO	\$ 14,296,897.00	\$ 6,013,681.00	\$ 8,283,216.00
JUNIO	\$ 14,268,012.00	\$ 8,823,874.00	\$ 5,444,138.00
JULIO	\$ 14,349,600.00	\$ 8,076,109.00	\$ 6,273,491.00
AGOSTO	\$ 14,591,089.50	\$ 8,801,761.00	\$ 5,789,328.50
SEPTIEMBRE	\$ 14,688,552.50	\$ 7,745,932.00	\$ 6,942,620.50
OCTUBRE	\$ 14,714,043.50	\$ 8,815,713.00	\$ 5,898,330.50
NOVIEMBRE	\$ 14,926,339.00	\$ 8,805,703.00	\$ 6,120,636.00
DICIEMBRE	\$ 14,949,797.50	\$ 8,528,119.00	\$ 6,421,678.50
TOTAL	\$ 168,651,316.00	\$ 86,893,037.00	\$ 81,758,279.00

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar, la empresa es deficitaria. De acuerdo a la información suministrada por la empresa los giros fueron realizados oportunamente durante el año 2012, mientras que para la vigencia 2013, hasta el día 22 de marzo, no se habían realizado el giro de recursos por concepto de subsidios de los meses de enero y febrero de 2013 por parte del Municipio del Socorro. Actualmente se otorgan los siguientes subsidios:

- Subsidio del 50% para estrato 1.
- Subsidio del 15% para estrato 2.
- Subsidio del 5% para estrato 3.

4.3 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

La empresa no ha reportado la información de PQR en el FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ASEO con periodicidad mensual para el periodo

correspondiente entre Diciembre de 2012 y Julio de 2013, por lo cual debe ponerse al día en el reporte de la información al SUI.

Durante la visita se pudo evidenciar que existe en el Municipio una oficina de PQR's, donde la causal de reclamaciones más frecuente es tarifa cobrada y en cuanto a petición la causal que se presenta es aforo, lo anterior de acuerdo a lo informado por la empresa.

EMPRESA	TIPO DE TRAMITE	DETALLE DE LA CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	PENDIENTE RESPUESTA	TOTAL GENERAL
SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.	RECLAMACIÓN	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD			3		3
		DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	468		5		473
		ESTRATO	6				6
		TARIFA COBRADA	12		32		44
		ATENCION AL USUARIO EN LA SEDE DE LA EMPRESA			1		1
		AFORO	2	7	22		31
	TOTAL RECLAMACIÓN		488	7	63		558
	RECURSO DE REPOSICIÓN	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO			1		1
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN				1		1
	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	TARIFA COBRADA	2		13		15
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN		2		13		15
	PETICIÓN	AFORO				2	2
	TOTAL PETICIÓN					2	2
Total general			490	7	77	2	576

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar y según lo manifestado por la empresa durante la visita en el año 2012, se presentaron un total de 576 peticiones y reclamos (Se accede a 490, se accede parcialmente a 7, no se accede a 77 y se encuentran pendiente respuesta 2).

La causal de reclamo más reiterativo fué descuento por predio desocupado (468 reclamos). Sólo se presentó un recurso.

Al verificar el reporte relacionado a PQR's en el SUI, teniendo en cuenta la disponibilidad de la información reportada, se procedió a realizar la comparación entre la información reportada con la suministrada al corte del mes de noviembre de 2012. La información cargada en el SUI es la siguiente:

EMPRESA	TIPO DE TRAMITE	DETALLE DE LA CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	PENDIENTE RESPUESTA	TOTAL GENERAL
SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.	RECLAMACIÓN	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD			3		3
		DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	437		5		442
		ESTRATO	3				3
		TARIFA COBRADA	12		32		44
		ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DE LA EMPRESA			1		1
		AFORO		3	2		5
	TOTAL RECLAMACIÓN		452	3	43		498
	RECURSO DE REPOSICIÓN	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO			1		1
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN				1		1
	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	TARIFA COBRADA	2		13		15
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN		2		13		15
	PETICIÓN	AFORO	2	4	17	2	25
	TOTAL PETICIÓN		2	4	17	2	25
Total general		456	7	74	2	539	

Fuente: SUI.

La información suministrada por la empresa durante la visita con corte a noviembre de 2012 es la siguiente:

EMPRESA	TIPO DE TRAMITE	DETALLE DE LA CAUSAL	ACCEDE	ACCEDE PARCIALMENTE	NO ACCEDE	PENDIENTE RESPUESTA	TOTAL GENERAL
SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.	RECLAMACIÓN	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD			3		3
		DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	436		5		441
		ESTRATO	4				4
		TARIFA COBRADA	12		32		44
		ATENCIÓN AL USUARIO EN LA SEDE DE LA EMPRESA			1		1
		AFORO	2	7	19		28
	TOTAL RECLAMACIÓN		454	7	60		521
	RECURSO DE REPOSICIÓN	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO			1		1
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN				1		1
	RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN	TARIFA COBRADA	2		13		15
	TOTAL RECURSO DE REPOSICIÓN Y SUBSIDIARIO DE APELACIÓN		2		13		15
	PETICIÓN	AFORO				2	2
	TOTAL PETICIÓN					2	2
Total general		456	7	74	2	539	

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar, la información reportada coincide en el total general, únicamente se evidencia una diferencia entre la información de reclamaciones, a las que se accedieron, correspondiente a causales descuento por predio desocupado y estrato, diferencia que debe ser explicada por la empresa.

4.4 Contrato de Condiciones Uniformes.

Durante la visita realizada, se pudo evidenciar en la oficina de atención al cliente, el Contrato de Condiciones Uniformes (Cartilla), el cual actualmente cuenta con concepto de legalidad.

4.5 Número de usuarios por estrato y uso.

Durante la visita realizada la empresa suministró la información de usuarios por estrato y uso, a continuación se presenta la distribución:

USUARIOS 2012											
MES	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	RURAL	PEQUEÑO PRODUCTOR			GRAN
							BER LI	Industrial	Comercial	Oficial	Industrial
ENERO	170	4.079	1.864	369	45	-	30	-	400	45	-
FEBRERO	171	4.088	1.865	370	46	-	29	-	401	46	-
MARZO	172	4.121	1.864	370	46	-	31	-	384	46	-
ABRIL	175	4.119	1.865	369	47	-	31	-	391	46	-
MAYO	183	4.142	1.863	370	49	-	31	-	394	46	-
JUNIO	181	4.155	1.857	372	50	-	31	-	395	44	-
JULIO	181	4.153	1.853	376	50	-	31	-	399	43	-
AGOSTO	182	4.183	1.855	376	50	-	31	-	399	43	-
SEPTIEMBRE	182	4.185	1.857	371	50	-	31	-	397	43	-
OCTUBRE	190	4.194	1.854	370	50	-	31	-	403	43	-
NOVIEMBRE	191	4.209	1.854	370	49	-	32	-	403	43	-
DICIEMBRE	193	4.267	1.850	370	49	-	34	-	404	43	-

Fuente: SESPA SANTANDER S.A. E.S.P.

Como se puede apreciar, con corte al mes de diciembre de 2012, la empresa contaba con 7.210 usuarios, el 59% de los usuarios corresponden al de estrato 2. No es posible verificar ésta información ya que el prestador no ha cargado la misma al SUI.

4.6 DENUNCIAS

Servicio de Aseo

En el transcurso del último año (Julio 2012 – Agosto 2013) se presentaron las siguientes denuncias:

- Información de prensa del 21 de mayo de 2011 publicada por el Diario Vanguardia Liberal de Bucaramanga, relacionada con una presunta falla en la prestación del servicio de aseo en el municipio de Socorro. Se requiere a la empresa con radicado SSPD No. [20134330259001](#), al respecto Sepsa Santander S.A. E.S.P. responde que no ha incumplido con las frecuencias y rutas de recolección establecidas, que se presentaron inconvenientes en las rutas de recolección por un aguacero que ocasionó enterramiento de los vehículos en el relleno sanitario de EMSACOL. El prestador manifiesta que la situación fue informada por medios masivos y a su vez a la Alcaldía municipal, Personería Municipal, Inspección de Policía, Secretaría de Salud y emisora Vanguardia Libera. Así mismo anexó evidencias como soporte de la situación presentada. Radicado SSPD No. 20135290291232 del 18 de junio.

- Denuncia relacionada con presuntos incumplimientos en la prestación de servicio de aseo con calidad y continuidad en el municipio del Socorro, requerimiento con Radicado SSPD No. 20124330604311 del 10 de agosto de 2012. La empresa allega respuesta con radicado No. 20135290111652 del 14 de marzo, Sespa Santander S.A. E.S.P. afirma que no ha incumplido con las frecuencias y rutas de recolección establecidas en el contrato de condiciones uniformes. De igual forma, dentro de las precisiones más destacadas realizadas por la empresa, la misma manifiesta que se presentaron inconvenientes por arreglos de vía principal Bogotá-Bucaramanga por las restricciones por transitar por las mismas, razón por la cual comunicó por radio, televisión y diario sobre el diseño de planes de contingencia con el fin de prestar el servicio continuo y con calidad.

Adicionalmente afirma que había remitido respuesta a la presente denuncia en el mes de octubre de 2012, sin embargo; no relaciona el número de radicado.

4.7 TARIFAS

Servicio de Aseo

- Requerimiento de información tarifaria con el fin de realizar seguimiento y establecer la situación actual de la empresa. El prestador atiende la solicitud enviando la información con el radicado [20135290169592](#) del 17 de abril de 2013.
- Requerimiento a través del radicado SSPD No. 20134310438601 del 17 de julio, en el cual se remiten los resultados de la verificación realizada a las tarifas aplicadas por la empresa, conforme al proceso de control tarifario adelantado por la Dirección Técnica de Aseo para el periodo comprendido entre enero de 2008 y marzo de 2013.

Se concluye que en razón a los mayores cobros efectuados en los componentes tarifarios TBL, TRT, TDT y TFR deberá proceder a realizar las devoluciones por cobros no autorizados durante los periodos descritos y ajustar la información reportada al SUI.

La empresa da respuesta con los radicados SSPD No. 20135290418742 y [20135290420132](#) del 20 de agosto, y concluye que la información de parámetros, costos de referencia y toneladas reportadas al SUI y entregadas en visita, no corresponden a la realidad operativa de la empresa, razón por la cual adjunta la información solicitada como producto de la revisión hecha y menciona que en consecuencia, llevará a cabo proceso de reversión de información correspondiente.

Esta información está siendo analizada por el grupo tarifario para fines pertinentes.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A corte 21 de agosto de 2013 la empresa tiene pendiente de cargue 167 formatos y/o formularios, que se encuentran distribuidos de la siguiente forma:

Topico	2005	2011	2012	2013	Total general
Administrativo		1	2		3
Administrativo y Financiero			1	5	6
Auditor			7		7
Comercial y de Gestión	2		64	50	116
Técnico operativo		1	12	22	35
Total general	2	2	86	77	167

Fuente: SUI

Por lo anterior, la empresa ha reportado el 88% del total de los formatos y/o formularios habilitados (1.429).

6. ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SSPD

Servicios de Aseo:

- Visita de inspección y vigilancia durante el 20 y 22 de marzo de 2013 con el objetivo de verificar la prestación del servicio público domiciliario de aseo por parte de la empresa en los componentes administrativo, financiero, comercial y técnico-operativo.
- Remisión de hallazgos de visita con radicado SSPD No. 20134310186961 del 18 de abril. El prestador dio respuesta por medio del radicado SSPD No. 20135290203852 del 3 de mayo frente a cada una de las observaciones realizadas. A su vez se realiza un nuevo requerimiento al respecto a través del radicado SSPD No. 20134310335571 del 14 de junio solicitando el avance en las acciones correctivas de debió adelantar la empresa en virtud de los hallazgos u observaciones, entre otras las relacionadas con el mantenimiento correctivo los vehículos compactadores y con el cumplimiento de los requisitos de las facturas según la Resolución CRA 376 de 2006.

Como resultado y con ocasión a los hallazgos previamente identificados en la ejecución de la visita, Sespa Santander S.A. E.S.P. allegó respuesta a través del SSPD No. 20135290331002 del 8 de julio, aporta evidencias de mantenimiento ejecutado a los vehículos, del trámite llevado a cabo ante la Alcaldía para el ajuste de las facturas, de avances en la información cargada al SUI y el proceso de validación para la implementación de las NIFF.

- Requerimiento por no reporte de información del Plan Contable. Radicado SSPD No. [20134310050551](#) del 14 de febrero y requerimiento general de cargue de información al SUI Radicado SSPD No. [20134230442841](#) del 18 de julio.
- Requerimiento a la firma de Auditoría Externa de Gestión y Resultados respecto al cargue de información de la vigencia 2012 Radicado SSPD No. 20134310264871 del 23 de mayo. En consecuencia la firma contratada AUDITGES DE COLOMBIA SAS reportó la información correspondiente y emitió su respuesta mediante la comunicación Radicado SSPD No. 20135290276252 del 11 de junio.
- Requerimientos respecto a la actualización del RUPS 20134310290031 del 31 de mayo y 20134310518921 del 16 de agosto de 2013, dado el hallazgo identificado respecto al registro de actividades que actualmente no desarrolla

en algunos municipios.

Multas y Sanciones

Conforme la información reflejada en el expediente virtual de la empresa, ésta no ha sido sancionada durante el transcurso del último año.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, recolección de residuos sólidos, respecto al establecimiento de horarios y frecuencias.
- ✓ Realizar seguimiento al cargue de información al SUI respecto al cumplimiento en el reporte y la calidad de la información registrada, dadas las inconsistencias reflejadas en el desarrollo del presente informe, especialmente en la parte financiera.
- ✓ Realizar seguimiento al ajuste de la información reportada en RUPS en cuanto a los municipios en los que presta el servicio y las actividades que ejecuta en cada uno.
- ✓ Realizar seguimiento a los avances en pro al cumplimiento de los requisitos normativos de la factura.
- ✓ El prestador debe subsanar las inconsistencias encontradas a lo largo de esta Evaluación Integral.

Como parte de las recomendaciones se tienen las siguientes:

- Comunicar al Prestador los hallazgos encontrados en evaluación integral y concluidos en el presente informe, con el fin de que informe a ésta Superintendencia las gestiones o acciones de mejora correspondientes.
- Continuar con el seguimiento a la prestación del servicio público domiciliario de aseo basándose en el diagnóstico obtenido a través del presente informe y en la información reportada por la empresa al SUI.

Elaboraron: Fernando Rincón Salazar - Contratista Grupo de Evaluación Integral Aseo
Claudia L. Gutiérrez Méndez -- Contratista Grupo de Evaluación Integral Aseo

Revisó: Armando Ojeda – Coordinador Grupo de Evaluación Integral Aseo

Aprobó: Erika Nieves Díaz – Coordinación Dirección Técnica de Gestión de Aseo.