

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE ASEO  
Bogotá, Junio de 2014**

# INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.

## ANÁLISIS 2013

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Terranova Servicios E.S.P. S.A. es una empresa de carácter privado, constituida el 22 de Septiembre de 2003 mediante escritura pública No. 6175, según certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio de Cali con fecha 3 de septiembre de 2013.

Inició sus operaciones a partir del 7 de noviembre de 2003, en la actividad de comercialización y el 01 de diciembre de 2011, en las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, recolección y transporte. Su actividad la regula la Ley 142 de 1994, su término de duración es indefinido. Su domicilio principal está ubicado en el municipio de Jamundí – Valle del Cauca.

#### 1.1 Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA
RAZÓN SOCIAL	TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P.
SIGLA	TERRANOVA SERVICIOS S.A. E.S.P. (ID 3364)
ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS	JAMUNDÍ- VALLE DEL CAUCA
PRESTADOS	ASEO – RECOLECCIÓN, TRANSPORTE, BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS, COMERCIALIZACIÓN.
DURACIÓN	INDEFINIDO
FECHA DE CONSTITUCIÓN	22 DE SEPTIEMBRE DE 2003
NOMBRE DEL GERENTE	NELSON MARINO CAICEDO GIRÓN
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	CERTIFICADO

*Fuente: Sistema Único de Información – SUI RUPS del 20/12/2013*

#### 1.2 Junta Directiva

REPRESENTANTES	CARGO
ALBERTO MORENO URIBE	PRINCIPAL
NELSON MARINO CAICEDO GIRÓN	SUPLENTE
ERWING RODRÍGUEZ PRADA	PRINCIPAL
JAIME GÓMEZ RUEDA	PRINCIPAL
NICOLAS LÓPEZ GRAJALES	SUPLENTE
JAIME GÓMEZ LOZADA	SUPLENTE

*Fuente: Terranova Servicios S.A. E.S.P. - Visita 20 y 21 de mayo de 2014*

La prestación del servicio público domiciliario de aseo incluye las actividades de: Barrido y limpieza de áreas públicas, recolección, transporte y comercialización, en la Ciudadela Terranova y en el plan parcial El Rodeo, ubicados aproximadamente a 4 kilómetros de la cabecera del municipio de Jamundí.

La última actualización de RUPS aprobada corresponde al 20 de diciembre del 2013 con el Radicado: 2013123364310424, de acuerdo a lo evidenciado en el Sistema Único de Información – SUI.

La empresa debe realizar la actualización del RUPS incluyendo la fecha de vigencia actual del contrato con la firma de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, la cual se reportó con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2013.

Respecto al RUPS y estado de reporte de información al Sistema Único de Información - SUI, es pertinente citar lo siguiente:

La empresa Terranova Servicios S.A. E.S.P. ha solicitado a la SSPD el retiro de varios formatos y formularios que no aplican cuando fueron prestadores Hasta 2.500 usuarios, lo que ha originado retrasos en el cargue y la calidad de información a reportar en el Sistema Único de Información - SUI.

En el año 2014, la SSPD citó al representante legal de Terranova Servicios S.A. E.S.P., con el objetivo de establecer el momento en que la empresa superó los 2.500 suscriptores, con los respectivos soportes para definir los formatos que aplicarían y cuales se habilitarían para los menores a 2.500 suscriptores. Donde de acuerdo a Acta de compromiso realizada como resultado de la visita realizada en la SSPD el 27 de marzo de 2014, se estableció lo siguiente:

- Realizar la actualización del RUPS como pequeño prestador para las actividades de almacenamiento, conducción, distribución, tratamiento y comercialización en acueducto; conducción, disposición final, recolección, tratamiento y comercialización en alcantarillado con fecha de inicio operaciones el 7/11/2003 y fecha final el 31/5/2008. En aseo sólo la actividad de comercialización desde el 7/11/2003 y hasta el 31/5/2008, para el cual fué aprobado por parte de la SSPD mediante No. 201433364317828 del 27 de Marzo del 2014.
- Realizar la solicitud de registro como gran prestador (Mayores a 2500 usuarios) desde el 01/06/2008, para las actividades de almacenamiento, conducción, distribución, tratamiento y comercialización en acueducto; conducción, disposición final, recolección, tratamiento y comercialización en alcantarillado y en aseo sólo la actividad de comercialización. Para las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, recolección y transporte se registró con fecha 01/12/2011. Para la cual se generó ante el RUPS el radicado No. 201433364317845 del 27/03/2014. En el momento se encuentra en estado "Revisión".

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS**

El presente análisis se realiza a partir de los estados financieros básicos reportados por la empresa el SUI para las vigencias 2011, 2012 y 2013 (Plan Contable Anual) y los Anexos al Plan Contable a 31 de diciembre de 2013.

## 2.1. Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Ingresos Operacionales</b>	<b>261.092.374</b>	100%	<b>324.319.335</b>	100%	24%	<b>431.182.504</b>	100%	33%
<b>Costo de Ventas y Operación</b>	179.250.702	69%	240.552.399	74%	34%	266.433.514	62%	11%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>81.841.672</b>	<b>31%</b>	<b>83.766.936</b>	<b>26%</b>	<b>2%</b>	<b>164.748.990</b>	<b>38%</b>	<b>97%</b>
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>52.640.992</b>	<b>20%</b>	<b>27.206.505</b>	<b>8%</b>	<b>-48%</b>	<b>41.048.349</b>	<b>10%</b>	<b>51%</b>
Otros ingresos	2.155.618	1%	10.561.257	3%	390%	19.749.375	5%	87%
Otros gastos	2.418.098	1%	12.368.522	4%	411%	14.850.997	3%	20%
Gasto de Intereses	4.980.095	2%	144.684	0%	-97%	0	0%	-100%
<b>Utilidad antes de Impuestos</b>	<b>47.398.417</b>	<b>18%</b>	<b>25.254.556</b>	<b>8%</b>	<b>-47%</b>	<b>45.946.727</b>	<b>11%</b>	<b>82%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>47.398.417</b>	<b>18%</b>	<b>25.254.556</b>	<b>8%</b>	<b>-47%</b>	<b>45.946.727</b>	<b>11%</b>	<b>82%</b>

*Fuente: Sistema Único de Información – SUI Plan Contable*

Los Ingresos Operacionales para la vigencia 2013 por valor de \$431.182.504, presentaron un aumento del 33% con relación al año 2012. Los ingresos obtenidos por el servicio de aseo corresponden en mayor proporción a las actividades de Barrido y Limpieza (42%) y Transporte (27%).

Los costos de ventas y operación por valor de \$266.433.514 en 2013, aumentaron el 11% por valor de \$25.881.115 y representan el 62% de los ingresos operacionales, dejando margen operacional del 10%.

El resultado de la utilidad operativa para el año 2013 por valor de \$41.048.349 presentó un aumento del 51% con relación al año inmediatamente anterior.

Se observa un aumento representativo en el rubro Otros Ingresos del 87% fijándose en \$19.749.375 para el año 2013, el cual se compone en un 61% de los Ingresos extraordinarios por recuperaciones, sin embargo; en las notas a los estados financieros, no se especifica el concepto asociado a éste rubro.

Los Gastos de Intereses también tuvieron una variación significativa del -100%, situación que se vincula a la cancelación de obligaciones financieras en el periodo.

La Utilidad después de impuestos por valor de \$45.946.727 para el año 2013, tuvo una variación positiva del 82% y representa el 11% de los Ingresos Operacionales.

## 2. 2 Balance General

La estructura financiera de la empresa para la vigencia 2013, está conformada por un 52% el Patrimonio y un 48% el Pasivo, conservando su comportamiento en comparación con la vigencia 2012, a pesar de presentar una variación importante.

El Activo Total por valor de \$453.609.686 para la vigencia 2013, tuvo un alza del 2%, ocasionado por el resultado del Activo corriente, cuyo aumento se relaciona con el rubro Deudores, por el incremento de cartera y usuarios, el cual fué del 6% pasando de 3.724 usuarios en diciembre de 2012 a 4.127 en diciembre de 2013.

BALANCE GENERAL								
	2011	%	2012	%	2012/2011	2013	%	2013/2012
<b>Activo</b>	<b>357.587.735</b>	100%	<b>442.599.288</b>	100%	24%	<b>453.609.686</b>	100%	2%
Total Activo Corriente	69.463.448	19%	102.130.542	23%	47%	126.341.142	28%	24%
Total Activo LP	288.124.287	81%	340.468.746	77%	18%	327.268.544	72%	-4%
<b>Total Activos</b>	<b>357.587.735</b>	100%	<b>442.599.288</b>	100%	24%	<b>453.609.686</b>	100%	2%
Total Pasivos	166.713.597	47%	48.488.885	11%	-71%	216.801.077	48%	347%
Total Pasivo Corriente	9.435.308	3%	23.488.885	5%	149%	40.290.464	9%	72%
Total Pasivo LP	157.278.289	44%	25.000.000	6%	-84%	176.510.613	39%	606%
Total Pasivos	166.713.597	47%	48.488.885	11%	-71%	216.801.077	48%	347%
Total Patrimonio	190.874.138	53%	394.110.403	89%	106%	236.808.609	52%	-40%
<b>Total Pasivo + Patrimonio</b>	<b>357.587.735</b>	100%	<b>442.599.288</b>	100%	24%	<b>453.609.686</b>	100%	2%

*Fuente: Cálculos SSPD – SUI Plan Contable*

El Activo corriente por valor de \$126.341.142, representa el 28% de los activos de la Empresa presentando un aumento del 24% en comparación al año inmediatamente anterior, para el cual, el valor corresponde a \$102.130.542 y representa el 23% del total de los Activos.

El rubro Deudores por Servicios Públicos por valor de \$87.839.094 representan el 19% de los Activos de la Empresa en el 2013, tuvieron un aumento del 45% en relación al 2012, vigencia para la cual el valor de deudores obtuvo una participación del 14% del Activo Total.

La Propiedad Planta y equipo por valor de \$351.646.916 evidenció un aumento del 1% y representa el 78% del valor de los Activos para el año 2013 y el 79% para el año 2012 (\$349.037.985). Durante el periodo contable se registró un mayor valor de los predios PTAP, PTAR y estación de bombeo comprados a Alianza Fiduciaria S.A.

El pasivo de la entidad por valor de \$216.801.077 en 2013 (\$48.488.885 en 2012) presentó un aumento del 347%. Se encuentra conformado en mayor proporción por los Acreedores Bienes y Servicios por pagar por valor de \$26.111.792, representando el 6% del total de los Pasivos (\$18.482.136 en 2012) y Obligaciones Laborales por valor de \$6.613.072, el 1% de éste rubro.

La participación del pasivo corriente frente al pasivo total fue del 72% la cual aumentó a partir del año 2011.

El patrimonio de los accionistas por \$236.808.609 para la vigencia 2013 (\$349.110.403 en 2012), presentó una baja del -40% el cual se explica por la disminución en el capital social (-54%).

## 2.3 Principales indicadores

<b>PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
<b>INDICADORES DE LIQUIDEZ</b>			
Rotación Cuentas por Cobrar	56	68	74
Rotación Cuentas por Pagar	336	61	270
<b>Razón Corriente</b>	7,36	4,35	3,14
Prueba Acida (AC – Cart mas 90 d)	7,36	4,35	3,14
Rotación de Activos Fijos	0,91	0,95	1,32
Rotación de Activos Totales	0,73	0,73	0,95
<b>INDICADORES DE RENTABILIDAD</b>			
EBITDA	55	34	56
Margen Ebitda	21,20%	10,55%	12,99%
Margen Neto	18,15%	7,79%	10,66%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	15,48%	7,73%	12,34%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	24,83%	6,41%	19,40%
<b>INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS</b>			
Nivel de Endeudamiento	46,62%	10,96%	47,79%
Activo Corriente / Activo Total	19,43%	23,08%	27,85%
Pasivo Corriente/ Activo Total	2,64%	5,31%	8,88%

*Fuente: Cálculos SSPD – SUI Plan Contable*

Frente a los indicadores de Liquidez se evidencia para el año 2013, que el 28% los activos de la empresa son recursos convertibles en efectivo en el corto plazo, permitiendo cubrir las obligaciones de corto plazo sin presentar problemas de liquidez. Por cada peso utilizado en el corto plazo, la empresa cuenta con \$3.14 para cubrir la obligación.

El resultado del indicador Rotación de Cuentas por Cobrar para el año 2013 es de 74 días, considerándose un comportamiento normal en el recaudo, y presentó un aumento con respecto al año 2012, cuyo resultado fue de (68 días). Al comparar la rotación de cuentas por cobrar con la rotación de cuentas por pagar se evidencia que la empresa se financia con sus proveedores.

La rotación de activos fijos fue de 1.32, lo cual indica que por cada peso invertido en propiedad, planta y equipo se generó \$1 en ventas, evidenciando baja eficiencia en el uso de sus recursos.

El EBITDA de la empresa para el año 2013 fue de \$56 millones, con una variación positiva del 64% frente al resultado obtenido el año anterior (\$34 millones), en consecuencia se evidencia generación interna de fondos y por ende generación de valor en el tiempo, permitiendo a la empresa cumplir con el pago de sus obligaciones y con la ejecución del plan de inversiones.

El margen neto de utilidad para el 2013 fue del 10.66%, mostrando incremento frente al resultado del año 2012 (7,79%), como consecuencia del aumento de los ingresos frente a los costos de operación.

La rentabilidad sobre el Patrimonio (19,40%) refleja un retorno a los socios por su inversión en el negocio para el año 2013, presentó un aumento con respecto al año anterior, para el cual la rentabilidad se ubicó en (6,41%). Por su parte, la rentabilidad sobre el activo, tuvo comportamiento similar reflejando un aumento del 60% situándose en el (12,34%). Por cada peso invertido en activos se generaron \$12 de utilidad operacional, reflejando eficiencia.

El indicador de solidez revela que por cada \$1 comprometido con terceros la empresa dispone de \$2.09 para cubrir sus obligaciones totales con el valor de sus activos.

Por otra parte, el nivel de endeudamiento que presenta la empresa para el 2013 es del (47,79%). Se evidencia un aumento del (336%) con respecto al año anterior, (10,96% en el 2012) el cual se explica por el incremento de la cuenta acreedores.

Finalmente, respecto al análisis financiero y el comportamiento de la empresa se puede concluir que tiene como fortalezas el Ebitda, la rentabilidad sobre el patrimonio y la eficiencia en el recaudo.

## 2.4 Cartera

La facturación de los servicios públicos se realiza con frecuencia mensual, y el recaudo mes vencido.

### Cartera por edades a 30 de marzo de 2014

DÍAS	VALOR CARTERA
0-30	\$ 8.380.823,29
31-60	\$ 1.606.776,08
61-90	\$ 1.111.354,56
91-120	\$ 979.081,46
121-150	\$ 407.182,63
151-180	\$ 1.007.135,99
181-360	\$ 915.411,46
361 o MAS	\$ 9.941.108,59
<b>SUBTOTAL</b>	<b>\$ 24.348.874,06</b>
INTERES POR MORA	\$ 2.640.787,66
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 26.989.661,72</b>

Fuente: *Terranova Servicios S.A. E.S.P.*

El valor de la cartera total con corte al mes de marzo de 2014 es de \$26.989.661,72, donde la edad de la cartera más representativa es de 361 o más días, por valor de \$9.941.108,59, representa el 40,8%.

En la vigencia 2013, el total de la cartera ascendió a \$58.296.657, (\$56.811.225 de la ciudadela Terranova y \$1.485.432 de el Rodeo) donde el valor más representativo corresponde a la cartera de 0-30 días \$33.609.836 es decir el 58%.

Respecto a la gestión realizada por la empresa para la recuperación de la cartera morosa, se conoció que realiza control a los usuarios morosos con la suspensión del servicio, la cual se efectúa a la segunda factura no pagada. La empresa ha evidenciado que algunos predios han sido abandonados, generando mora en los pagos.

La empresa no ha sido objeto de devoluciones por cargos sobre-facturados.

## **2.5 Análisis del revisor fiscal**

El revisor fiscal señor Ansermo Ospina Marín, emitió dictamen a los Estados Financieros de la empresa Terranova Servicios S.A. ESP con corte a 31 de diciembre de 2013 y 2012, en el cual se expresa lo siguiente:

“(…) Los estados financieros mencionados, tomados fiel mente de los libros y adjuntos a éste dictamen, presentan fidedignamente la situación financiera de Terranova Servicios S.A. E.S.P. Al 31 de diciembre de 2013 y 2012, así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas de contabilidad generalmente aceptadas para Colombia, establecidas en el decreto 2649 de 1993 y normas complementarias (…)”.

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

Conforme a la información reportada en la visita de verificación adelantada por ésta Superintendencia durante el 20 y 21 de mayo de 2014, se encontró que:

Terranova Servicios S.A ESP es prestador del servicio público domiciliario de aseo en los centros poblados denominados (Ciudadela Terranova y el Rodeo) ubicados a 4 kilómetros de la cabecera municipal de Jamundí en el departamento del Valle del Cauca.

Realiza las actividades de Barrido y limpieza de áreas públicas, recolección y transporte a partir del 01 de diciembre de 2011. En el municipio de Jamundí presta el servicio de aseo otra empresa denominada Jamundí Aseo S.A. E.S.P., sin embargo; no presentan zonas de intersección en la prestación del servicio.

Realiza la recolección y transporte a través del prestador Aseo Ambiental S.A. E.S.P., en virtud de un contrato suscrito cuyo objeto es “contratar los servicios para las actividades de recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos en el área de cobertura que corresponda a los usuarios del contratante en el municipio de Jamundí”; con un plazo de seis meses. Designan un funcionario para realizar supervisión a la recolección y llevar un control del pesaje de residuos.

Terranova de Servicios cuenta con unidades técnicas de basura - utb o unidades de almacenamiento de residuos sólidos, (11) once unidades ubicadas en la Ciudadela Terranova, y (3) tres en el Rodeo. De acuerdo a lo informado por la empresa, realiza el mantenimiento de las tinas, la limpieza y descontaminación en las unidades cada (2) dos meses. Se anexó registro fotográfico de limpieza realizada el 31 de marzo de 2014.

La generación de residuos sólidos con corte al mes de abril de 2014, corresponde a (185 ton/mes). El promedio mensual para el año 2013 es de 141,7 toneladas.

Dentro de las acciones y medidas previstas por la empresa para disminuir la producción, se tienen dos proyectos: desarrollar la actividad de compostaje y conformar un vivero, los cuales se pretenden llevar a cabo en un lote de propiedad de la empresa denominado “Vereda Ampudia”, ubicado en la zona rural de Jamundí, con una extensión aproximadamente de 40 hectáreas.



### 3.1 Barrido y Limpieza de Áreas Públicas

Se generaron en promedio 14,8 toneladas mensuales de residuos, como producto de la actividad en el mes de abril de 2014. A su vez, en la vigencia 2013, se generó un promedio de 11,34 toneladas al mes.

Terranova Servicios S.A E.S.P. está barriendo (777,9 km) de vías al mes por la ejecución de las rutas establecidas en Ciudadela Terranova y El Rodeo.

La frecuencia de barrido corresponde a (3) tres veces por semana en horario de 6:00am a 2:00pm para vías secundarias (lunes, miércoles y viernes – martes, jueves y sábado), y diaria para las vías principales.

#### **Microrutas de Barrido y Limpieza de áreas públicas Ciudadela Terranova**

1. NOMBRE MICRORUTA	2. TIPO DE MICRORUTA	3. NUAP	4. DIRECCION PREDIO INICIO DE LA MICRORUTA	5. HORA DE INICIO DE LA MICRORUTA	6. DIRECCION PREDIO FINAL DE LA MICRORUTA	7. HORA DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	8. DISTANCIA EN VIA PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	9. DISTANCIA EN VIA NO PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	10. FRECUENCIA (VECES POR SEMANA)	11. DIAS DE LA FRECUENCIA	12. RECOLECCION SELECTIVA	13. TIPO DE RESIDUOS RECOLECTADOS	14. ESTACION DE TRANSFERENCIA	15. FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN DE LA MICRORUTA	16. TIPO DE BARRIDO
TSP-01	2	1861	Glorieta-entrada panamericana	06:00	CALLE 20 LOTE C8	14:00	000000005.71	000000000.00	6	1-2-3-4-5-6	NO		NO	01-12-2011	2
TSP-02	2	1861	CALLE 20 UTB 5	06:00	CRA 40 SUR GLORIETA	14:00	000000004.05	000000000.00	6	1-2-3-4-5-6	NO		NO	01-12-2011	2
TSP-03-S1	2	1861	CALLE 12 CON CRA 50 SUR	06:00	CALLE 19A CON CRA 50 SUR	14:00	000000007.99	000000000.00	3	1-3-5	NO		NO	01-12-2011	2
TSP-03-S2	2	1861	CALLE 19B CON CRA 50 SUR	06:00	CALLE 20 SECTOR C34	14:00	000000008.64	000000000.00	3	2-4-6	NO		NO	01-12-2011	2
TSP-04-S1	2	1861	CALLE 20 SECTOR D1	06:00	CALLE 20 SECTOR E22	14:00	000000008.53	000000000.00	3	1-3-5	NO		NO	01-12-2011	2
TSP-04-S2	2	1861	CALLE 20 SECTOR F1	06:00	CALLE 20 SECTOR G24	14:00	000000007.70	000000000.00	3	2-4-6	NO		NO	01-12-2011	2

Fuente: Terranova Servicios S.A. E.S.P.

#### **Microrutas de Barrido y Limpieza de áreas públicas El Rodeo**

1. NOMBRE MICRORUTA	2. TIPO DE MICRORUTA	3. NUAP	4. DIRECCION PREDIO INICIO DE LA MICRORUTA	5. HORA DE INICIO DE LA MICRORUTA	6. DIRECCION PREDIO FINAL DE LA MICRORUTA	7. HORA DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	8. DISTANCIA EN VIA PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	9. DISTANCIA EN VIA NO PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	10. FRECUENCIA (VECES POR SEMANA)	11. DIAS DE LA FRECUENCIA	12. RECOLECCION SELECTIVA	13. TIPO DE RESIDUOS RECOLECTADOS	14. ESTACION DE TRANSFERENCIA	15. FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN DE LA MICRORUTA	16. TIPO DE BARRIDO
TSP-05	2	1861	GLORIETA-CARRERA 36 SUR	06:00	CARRERA 36 SUR CON CALLE 23	0,4375	000000003.82	000000000.00	6	1-2-3-4-5-6	NO		NO	41610	2

Fuente: Terranova Servicios S.A. E.S.P.

Tiene establecidas (6) seis microrutas de barrido en la ciudadela Terranova: (2) dos microrutas, para las vías principales y (4) microrutas para las vías secundarias, ejecutadas a través de 6 operarios. En el sector el Rodeo se maneja (1) una microruta.

Los operarios de encuentran vinculados a la planta.

La empresa realiza seguimiento a la actividad de barrido a través de la supervisión llevada a cabo de (3) tres a (4) cuatro veces por semana, registrando las observaciones en el formato “revisión en terreno de la ejecución de las micro rutas de recolección, transporte y barrido”.

Los operarios corresponden a las rutas denominadas TSP-01 y TSP-02, de ejecución diaria, así como TSP-04-S1 y TSP-03-S1 correspondiente a la frecuencia lunes, miércoles y viernes en la ciudadela Terranova y la ruta TSP05 en el Rodeo. La ejecución observada corresponde con las rutas documentadas.

Durante la ejecución de la visita, el día 21 de mayo se pudo evidenciar (4) cuatro personas en el desarrollo de la actividad, en la ciudadela Terranova y (1) una en el Rodeo, utilizando la dotación e implementos de seguridad establecidos como: guantes, uniforme, gorra, tapabocas, botas, escobas, recogedores y bolsas.

Los operarios corresponden a las rutas denominadas TSP-01 y TSP-02, de ejecución diaria, así como TSP-04-S1 y TSP-03-S1 correspondiente a la frecuencia lunes, miércoles y viernes en la ciudadela Terranova y la ruta TSP05 en el Rodeo. La ejecución observada corresponde con las rutas documentadas.

### 3.2 Recolección y Transporte

La Empresa presta la recolección de residuos sólidos a través de un contrato suscrito con Aseo Ambiental S.A. E.S.P. Tiene establecidas (2) dos rutas de recolección, una en Ciudadela Terranova y la otra en el Rodeo, las cuales operan a partir de las 6:30 am hasta las 2:00 pm. La actividad consiste en realizar la recolección de residuos sólidos depositados por los usuarios en las unidades de almacenamiento o utb.

La empresa realiza supervisión a la actividad, a través de una persona designada, la cual verifica la recolección realizada por Aseo Ambiental, en cada una de las unidades de almacenamiento y lleva un registro de la cantidad de residuos recolectados por cada unidad de almacenamiento con el fin de controlar el pesaje de residuos.

#### ***Microrutas de Recolección Ciudadela Terranova***

1. NOMBRE MICRORUTA	2. TIPO DE MICRORUTA	3. NUAP	4. DIRECCION PRECIO INICIO DE LA MICRORUTA	5. HORA DE INICIO DE LA MICRORUTA	6. DIRECCION DEL PREDIO DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	7. HORA DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	8. DISTANCIA EN VIA PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	9. DISTANCIA EN VIA NO PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	10. FRECUENCIA (VECES POR SEMANA)	11. DIAS DE LA FRECUENCIA	12. RECOLECCION SELECTIVA	13. TIPO DE RESIDUOS RECOLECTADOS	14. ESTACION DE TRANSFERENCIA	15. FECHA DE ENTRADA EN OPERACION DE LA MICRORUTA	16. TIPO DE BARRIDO
TERRA-RYT-01	1	1861	CALLE 13 SECTOR A	06:00	CALLE 13B SECTOR H	14:00	000000003.30	000000000.00	3	1-3-6	NO	3	NO	01-12-2011	

Fuente: ***Terranova Servicios S.A. E.S.P.***

#### ***Microrutas de Recolección El Rodeo***

1. NOMBRE MICRORUTA	2. TIPO DE MICRORUTA	3. NUAP	4. DIRECCION PRECIO INICIO DE LA MICRORUTA	5. HORA DE INICIO DE LA MICRORUTA	6. DIRECCION DEL PREDIO DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	7. HORA DE FINALIZACION DE LA MICRORUTA	8. DISTANCIA EN VIA PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	9. DISTANCIA EN VIA NO PAVIMENTADA DE LA MICRORUTA	10. FRECUENCIA (VECES POR SEMANA)	11. DIAS DE LA FRECUENCIA	12. RECOLECCION SELECTIVA	13. TIPO DE RESIDUOS RECOLECTADOS	14. ESTACION DE TRANSFERENCIA	15. FECHA DE ENTRADA EN OPERACION DE LA MICRORUTA	16. TIPO DE BARRIDO
TERRA-RYT-02	1	1861	CALLE 23 CON CARRERA 36 SUR	0,25	CALLE 21 CON CARRERA 36 SUR	14:00	000000000.59	000000000.00	3	1-3-6	NO	3	NO	41610	

Fuente: ***Terranova Servicios S.A. E.S.P.***

De igual manera, Terranova de Servicios S.A. E.S.P. verifica las condiciones de operación y los vehículos que realizan la recolección, utilizando el formato “revisión en terreno de la ejecución de las micro rutas de recolección, transporte y barrido”, y registrando en archivo Excel información como: identificación del vehículo, la revisión técnico mecánica y de gases, el Soat, la tarjeta de propiedad, con fecha de expedición, de vigencia y el estado actual.

Para esta actividad, la cantidad recogida durante el mes de abril de 2014 fué de 170,5 toneladas y para el año 2013 el promedio mensual corresponde a 130,4 toneladas recogidas.

La frecuencia de recolección de residuos ordinarios es de (3) tres veces por semana, tanto para la zona residencial, como para la zona comercial. Lunes, Miércoles y Viernes.

Terranova Servicios S.A E.S.P. desarrolla la labor de recolección a través del personal de supervisión (un operario) y el personal dispuesto por la empresa Aseo Ambiental (dos operarios y un conductor).

De acuerdo al recorrido en campo, el día 21 de mayo se observó la ejecución de la actividad de recolección residuos ordinarios en la ciudadela Terranova, (ruta terra – RYT 01), empleando el vehículo de placas TVA 061 con (2) dos operarios y un (1) conductor, y la presencia del supervisor de Terranova Servicios. Los operarios portaban uniforme, tapabocas, botas, guantes y gorra.

La ruta terra - RYT 01 con hora de inicio programada a las 6:30am, se presentó para la recolección en la primera unidad de almacenamiento sobre las 9:00am. Se realizó la recolección de 31 tinas y posteriormente se realizó el barrido y la aplicación de un producto químico (glowsten), indicado para la limpieza, desinfección y control de malos olores en la unidad.

En cuanto a los requisitos que deben cumplir los sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos contemplados en el artículo 20 del Decreto 2981 de 2013, no se observó la presencia de extintores o suministro cercano de agua para todas las unidades de almacenamiento o Utb, por lo cual la empresa debe tomar acciones correctivas al respecto.

Por otro lado, respecto al tema de puntos críticos, se evidenció que la empresa tiene identificados los puntos que brindan mal aspecto en las calles, los cuales consisten en la disposición inadecuada de escombros, básicamente residuos de construcción. Esta información fué remitida ante la SSPD el pasado 16 de mayo con radicado No. 20145290239682, en respuesta a requerimiento realizado con radicado No. 20144330209461 del 21 de abril.

Terranova Servicios S.A E.S.P. informó que no existe una escombrera municipal, y manifestó su preocupación al respecto, ya que actualmente, los escombros generados por los usuarios, son llevados por parte de la empresa a los lotes vacíos de construcciones. Algunas de los principales puntos críticos identificados, se encuentran ubicados en Calle 18 al frente del sector h19, carrera 49 sur sector h18 y h19.

Los puntos críticos erradicados o recuperados por la empresa están ubicados en el giro de la carrera 50 en frente del colegio público y en la entrada de la glorieta principal.

Por otra parte, no se observaron cestas en las vías y áreas públicas. La empresa manifestó que se está revisando el tema, para seleccionar el diseño más apropiado de las canastillas para llevar a cabo la adquisición e instalación de las mismas.

### 3.3 Transporte de residuos sólidos

El transporte se realiza a través de 4 vehículos de Aseo Ambiental. A continuación se relacionan las características de los mismos:

#### *Parque automotor*

PLACA	MARCA	CAPACIDAD YD	CAPACIDAD TON	NUMERO EJES	MODELO	TIPO DE VEHICULO	FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN	TIPO DE USO DEL VEHICULO	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL VEHICULO
OOB466	FORD	20	12	3	1988	Compactador	01-12-2011	Temporal	Recolección y transporte
OOA316	CHEVROLET	14	8	2	1982	Compactador	01-12-2011	Permanente	Recolección y transporte
TVA061	CHEVROLET	14	8	2	1990	Compactador	01-12-2011	Permanente	Recolección y transporte
SKG496	MAZDA	14	8	2	2008	Compactador	01-12-2011	Permanente	Recolección y transporte

*Fuente: Información entregada por Terranova Servicios S.A. ESP. Visita verificación del 20 y 21 de mayo de 2014.*

El vehículo observado durante la operación (TVA 061), realizó la actividad de compactación varias veces, mientras se recogían los residuos de la unidad de almacenamiento. A continuación algunos hallazgos identificados:

- Se observó la presencia de fuga de una sustancia de color rojo, por lo cual se presume que esté relacionada con aceite hidráulico y la existencia de una alteración en el sistema mecánico de compactación.
- El vehículo identificado con placas (TVA 061), contaba con el seguro obligatorio vigente, la tarjeta de propiedad y la licencia de conducción. Así mismo, con el equipo de carretera, evidenciando que algunos elementos del botiquín se encontraron vencidos (yodopovidona y alcohol) y que en el extintor no es posible observar la fecha de vigencia.
- El tubo de escape no se encuentra ubicado por encima de la altura máxima del vehículo.
- Se observaron partes con óxido, balizas rotas ubicadas en la parte trasera y que las placas ubicadas en la parte delantera y trasera del vehículo son poco legibles, evidenciando desgaste y deterioro en el mismo.

La empresa informó que la firma Inversiones Vitello y Cía Ltda es la encargada de la limpieza y desinfección de los vehículos de Aseo Ambiental. Se anexa certificación del servicio de lavado general de los vehículos de placas OOA316, SKG496, TVA061, OVI266, OOB466 del mes de mayo de 2014.

Respecto a la ejecución del mantenimiento preventivo al parque automotor, Terranova Servicios S.A. E.S.P., informa que verifica las buenas condiciones de los vehículos para la prestación, a través de la supervisión constante durante el desarrollo de la

actividad de recolección. Se anexan formatos donde se registra el control del mantenimiento preventivo y correctivo realizado.

**3.4 Servicios especiales:** Terranova de Servicios S.A. E.S.P. realiza actividades de limpieza de vías y áreas públicas, recolección de residuos de poda, escombros e inservibles, sin embargo; éstas actividades no está registradas en RUPS ni se está realizando el cobro de las mismas.

La actividad se desarrolla de acuerdo a la iniciativa de la empresa, ya que ningún usuario solicita esos servicios.

Por lo anterior, la empresa debe registrar las actividades de corte de césped y poda de árboles ante RUPS y acordar con el municipio el pago correspondiente.

**3.5 Disposición Final:** La empresa realiza la disposición final de residuos en el relleno sanitario Colomba – El Guabal ubicado en Yotoco, a 66 km de distancia aproximadamente del municipio de Jamundí, operado por la Interaseo del Valle S.A. E.S.P. El total de toneladas dispuestas en el año 2013, es de 1.700,87.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

Los aspectos comerciales del servicio público de aseo prestado por Terranova Servicios S.A ESP evidenciados durante la visita, se describen a continuación:

La empresa cuenta con el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU para la prestación del servicio público domiciliario de Aseo, a partir del 29 de septiembre de 2011, el cual se encuentra publicado en cartelera.

Se encontraron copias del CCU disponibles en el área de Comercialización, las cuales se entregan al usuario al momento de suscribir el contrato. De igual forma, se dispone de suficientes copias del CCU para quien lo solicite.

Se evidenció la obtención del concepto de legalidad ante la CRA, (radicado No. 20122110010711) del 6 de marzo de 2012.

La composición de usuarios por estrato y uso, se detalla a continuación:

##### Usuarios

MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL USUARIOS
ene-13	9	0	3720	8	1	3738
feb-13	9	0	3740	8	1	3758
mar-13	9	0	3757	8	1	3775
abr-13	9	0	3775	8	1	3793
may-13	9	3327	471	8	1	3816

jun-13	9	3325	485	7	1	<b>3827</b>
jul-13	9	3342	488	7	1	<b>3847</b>
ago-13	9	3346	488	7	1	<b>3851</b>
sep-13	9	3361	490	7	1	<b>3868</b>
oct-13	9	3366	490	7	1	<b>3873</b>
nov-13	9	3655	209	7	1	<b>3881</b>
dic-13	249	3643	209	7	1	<b>4109</b>
ene-14	249	3654	209	7	1	<b>4120</b>
feb-14	638	3659	209	7	1	<b>4514</b>
mar-14	638	3668	210	7	1	<b>4524</b>
abr-14	1000	3669	210	7	1	<b>4887</b>

*Fuente: Área de Comercialización Terranova Servicios S.A. ESP*

La mayoría de los usuarios atendidos por Terranova Servicios S.A. E.S.P. corresponden a los estratos 2 y 1.

El promedio de usuarios de la empresa para la vigencia 2013 es de 4.109 usuarios y para el mes de abril de 2014 es de 4.887 usuarios.

Se conoció que en las vigencias anteriores todos los usuarios de la empresa pertenecían al estrato 3 y que surgió un cambio en la estratificación a partir del mes de mayo del 2013. Lo anterior, en virtud de la Resolución 39-49-406 del 26 de noviembre de 2012, por medio de la cual “se adopta y se aplica la actualización de la estratificación socioeconómica de la zona urbana del municipio de Jamundí”.

#### 4.1 Facturación

De acuerdo a lo informado por la Empresa, para el mes de marzo de 2014, se facturó un total de \$38.694.011 para el total de suscriptores.

Los valores facturados por estrato y uso, se observan a continuación:

#### Facturación por uso y estrato – 2013

TOTAL	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	comercial	oficial	TOTAL
<b>2013</b>	\$ 2.190.222,36	\$ 248.609.622,26	\$ 165.241.354,93	\$ 1.364.975,06	\$ 120.315,59	\$ 417.526.490,20

*Fuente: Área de Comercialización Terranova Servicios S.A. ESP*

En coherencia con el número de usuarios, el mayor valor facturado se presenta en los estratos 2 y 3. El valor total facturado para el 2013 (\$417.526.490,20) presentó un aumento del 23% con relación al año anterior.

**Tabla No. 5 Facturación por uso y estrato – Trimestre I / 2014**

2014	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	comercial	oficial	TOTAL
ENERO	\$ 1.254.513,00	\$ 30.126.281,30	\$ 1.956.112,70	\$ 166.722,00	\$ 10.454,00	\$ 33.514.083,00
FEBRERO	\$ 3.338.207,00	\$ 29.248.373,20	\$ 1.978.125,15	\$ 170.641,50	\$ 10.653,00	\$ 34.745.999,85
MARZO	\$ 3.568.644,00	\$ 32.891.790,20	\$ 2.099.294,80	\$ 122.894,00	\$ 11.388,00	\$ 38.694.011,00

*Fuente: Área de Comercialización Terranova Servicios S.A. ESP*

El total facturado para el estrato 2 corresponde al 86% del valor total facturado para el periodo Enero a marzo de 2014. El incremento en el número de usuarios, se refleja en los valores facturados cada mes. El valor total facturado para el primer trimestre de 2014 corresponde al 26% del total facturado en la vigencia 2013.

Al observar la facturación contra el recaudo de las vigencias 2013 y 2014, se evidencia una disminución en el recaudo, el cual para el año 2013 fué del 71% y para el mes de marzo de 2014 se ubicó en el 53%.

Mediante el acuerdo No. 014 del 9 de diciembre de 2013, se definen factores de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 y los aportes solidarios de los estratos 5 y 6 y sectores industrial y comercial en los servicios Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Jamundí, Valle para la vigencia 2014.

#### **Subsidios y Contribuciones**

USUARIOS	PORCENTAJE A SUBSIDIAR
Estrato 1	50%
Estrato 2	15%
Estrato 3	5%

USUARIOS	PORCENTAJE DE CONTRIBUCIÓN
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%
Oficial	0%

*Fuente: Área de Comercialización Terranova Servicios S.A. ESP*

Por otra parte, el Fondo de Solidaridad y Redistribución, se creó por medio del Acuerdo Municipal No. 022 del 8 de septiembre de 2004, como una cuenta especial dentro de la contabilidad del municipio a través de la cual se contabilizaran los recursos destinados a otorgar, para los servicios públicos domiciliarios. Dicho Acuerdo faculta al alcalde del municipio de Jamundí para reorganizar y estructurar los servicios

públicos para atender gastos de inversión de la modernización empresarial de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo.

Adicionalmente, se conoció que el municipio de Jamundí está adeudando a la empresa el total de \$149.602.331, correspondiente al periodo agosto 2013 a marzo 2014, por concepto de subsidios y contribuciones. Al respecto, Terranova Servicios S.A. E.S.P. informa que ha realizado el cobro correspondiente, sin embargo, a la fecha no se ha obtenido respuesta y espera llegar a un acuerdo con el municipio.

En cuanto a las características de la factura, según la información cargada al SUI y las facturas aportadas en el visita, para los meses de diciembre, enero y marzo, se observa lo siguiente:

### Contenido mínimo de la factura del servicio público de aseo

Aspectos establecidos en la Resolución CRA 376 de 2006 y en el CCU	Observaciones	
	Factura	
El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	Cuenta con este aspecto	
El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio	Cuenta con este aspecto	
La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro	Cuenta con este aspecto	
El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio	Cuenta con este aspecto	
El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura	Cuenta con este aspecto	
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable	Cuenta con este aspecto	
Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente	Cuenta con este aspecto	
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.	No se encuentra aplicando este requisito	
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	No se encuentra aplicando este requisito	
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 replacen	Cuenta con este aspecto	
El valor y fechas de pago oportuno	Cuenta con este aspecto	
La frecuencia de recolección de los residuos	Cuenta con este aspecto	

Fuente: Ley 142 de 1994, Resolución CRA 376 de 2006 y CCU de Terranova Servicios S.A. ESP.

Las tarifas aplicadas por Terranova de Servicios S.A. E.S.P. en el mes de abril de 2014, se relacionan a continuación:

### Tarifas aplicadas – abril 2014

CODIGO DANE	NUAP	UBICACIÓN	CLASE DE USO	CLASE DE USO	CODIGO DE PRODUCCION	TONELADAS PRESENTADAS PARA RECOLECCION POR EL SUScriptor EN EL PERIODO DE PRODUCCION DE RESIDUOS-Tdi	TARIFA PARA EL COMPONENTE DE LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS-TBL	TARIFA PARA EL COMPONENTE DE RECOLECCION Y TRANSPORTE-TRT	TARIFA PARA EL COMPONENTE DE EXCEDENTE-TTE	TARIFA PARA EL COMPONENTE DE TRATAMIENTO Y DISPOSICION FINAL-TDT	TARIFA PARA EL COMPONENTE DE COMERCIALIZACION Y MANEJO DE RECAUDOS-TFR	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCION ES-TI	FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCION CORR ESPONDE AL FACTOR DE SUBSIDIO O CONTRIBUCION SEGUN LO DEFINIDO EN EL PARAGRAFO DEL ART.29 DE LA RESOLUCION CRA 351 DE 2005
76364000	1861	2	R	1	0.042	4128	3234	604	1155	1715	5418	-0.5	
76364000	1861	2	R	2	0.042	4128	3234	604	1155	1715	9210.6	-0.15	
76364000	1861	2	R	3	0.042	4128	3234	604	1155	1715	10294.2	-0.05	
76364000	1861	2	NR	11	1	0.106	4128	7590	1418	2711	2256	27154.5	0.5
76364000	1861	2	NR	12	0.042	4128	3234	604	1155	1715	10836		

Fuente: Terranova Servicios S.A. E.S.P.



La tarifa de aseo aplicada en el estrato 3 corresponde a \$10.294,2 para un total de (0.042) toneladas, según la información suministrada por la empresa. Los factores de subsidios y contribuciones relacionados corresponden a los fijados en el Acuerdo No. 014 del 9 de diciembre de 2013.

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

La empresa cuenta con oficina para la atención de las PQR ubicada en las instalaciones de la sede principal. El horario de atención es el siguiente: 8:00am a 11:00am y 2:00pm a 4:00pm de Lunes a viernes y el sábado de 9 a 11am.

Se verificó que (1) una persona labora en las instalaciones de atención al cliente y se encuentra vinculada en la planta de personal. En cuanto al perfil, se informó que tiene experiencia en atención al cliente de (3) tres años y medio y cuenta con habilidades para el manejo de los usuarios.

En cuanto a la descripción del manejo de PQR, la jefe del área comercial manifestó que las PQR que se reciben de forma personal y telefónicamente, se registran en el sistema de información "Integrin" con el nivel de detalle establecido, asignando un consecutivo. Posteriormente se imprime y se asigna a la persona que corresponda según el tema, para que proceda a dar respuesta o desarrolle la actividad que se requiera para solucionar la PQR.

La información general y la descripción correspondiente queda consignada en el formato "Solución de Peticiones, Quejas y recursos". Se registra la respuesta por escrito en el mismo formato, la cual se entrega la original firmada al usuario y se notifica personalmente la misma.

Las estadísticas se realizan a través del sistema de información según la necesidad, especificando el periodo facturado o las fechas asignadas. Así mismo, permite generar informes por servicio prestado y por causales de las PQR.

Para el año 2013, y el periodo de enero a abril de 2014, atención al usuario recibió un promedio mensual del 1,9 PQR, donde la mayor causal consiste en Falla en el servicio por calidad o continuidad y están relacionadas con la actividad de barrido y limpieza. Las PQR se están resolviendo dentro del tiempo estipulado por la ley (15 días hábiles).

Terranova cuenta con el indicador "nivel de oportunidad en la respuesta de PQR" cuya meta para la respuesta de las mismas es menor a 5 días. Para el 2013 y el periodo de enero a marzo del 2014, las PQR consolidadas de los tres servicios se respondieron en 3,5 días.

Los medios con los que cuenta la empresa para la atención de PQR son:

- Línea telefónica: Pbx 5921804 extensión 101 Atención al cliente
- Atención personalizada en las instalaciones en los horarios descritos anteriormente.
- Correo electrónico: [contacto@terranovaservicios.com](mailto:contacto@terranovaservicios.com)

La empresa está trabajando en la página web y próximamente los usuarios podrán interponer las PQR por éste medio.

### 4.3 Denuncias

Durante el transcurso del último año no se han recibido denuncias contra la empresa prestadora ante el Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Terranova Servicios S.A. E.S.P. se encuentra calificada en el Rango I o nivel bajo de riesgo, del Indicador Financiero Agregado para el año 2013, con base en la información financiera reportada de la vigencia 2012, lo anterior; puesto que la empresa presenta riesgo bajo en los indicadores de Liquidez – endeudamiento y cobertura de intereses.

En el concepto de viabilidad emitido por la firma de auditoría externa de gestión y resultados PH Consultores Ltda, se menciona que “(...) el valor de la viabilidad y la situación de la empresa le permite continuar como negocio en marcha, se proyecta en sus estados financieros como un negocio viable pues cuenta con los recursos suficientes para atender sus obligaciones (...)”, lo cual es coherente con los resultados obtenidos en el análisis financiero de la empresa.

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

Una vez verificado mediante el proceso de consulta de estado de reporte de información en el Sistema Único de Información – SUI, se generó reporte correspondiente al 16 de mayo de 2014. Encontrando un cumplimiento total de 77% y de 68% para el año 2013. En éste sentido, se debe tener en cuenta las particularidades presentadas con los reportes de vigencias anteriores, y las acciones correctivas adelantadas respecto al RUPS con el fin de conocer el estado actual real de cumplimiento en el reporte al SUI y el total de los formatos y/o formularios pendientes.

La empresa suministró durante la visita un acta suscrita el 27 de marzo de 2014, en reunión sostenida con personal de RUPS, en la cual se describen compromisos generados. De acuerdo al avance presentado en éste proceso, la empresa deberá realizar un plan de cargue para ponerse al día en el reporte de información.

### Reporte Información SUI

AÑO	Administrativo	Administrativo y Financiero	Auditor	Comercial y de Gestión	Técnico operativo	Total Resultado	Fuente:	
2004	0	2	0	0	0	2	Sistema Único de Información – Mayo 16 de 2014	
2005	0	2	13	0	0	15		
2006	0	2	13	0	1	16		
2007	0	2	13	24	0	39		
2008	0	2	13	19	0	34		
2009	2	1	13	11	1	28		
2010	1	4	13	4	0	22		
2011	1	1	0	34	0	36		
2012	1	4	0	71	1	77		
2013	1	4	0	79	2	86		
2014	0	1	0	24	6	31		
<b>Total Resultado</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>78</b>	<b>266</b>	<b>11</b>	<b>386</b>		

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

- Visita de inspección y vigilancia en el municipio de Jamundi en el mes de mayo de 2014. Se generó comunicación con los resultados y hallazgos, radicado SSPD No. [20144310289781](#) del 30 de mayo. La carta de presentación mediante radicado SSPD No. 20144310257941 del 16 de mayo.
- Se requiere a través del Radicado SSPD No. 20144330079231 del 21 de febrero, para que la empresa adopte las acciones necesarias para la aplicación del Decreto 2981 del 2013. Así mismo, se solicitó el cumplimiento del artículo 53 del Decreto 2981 del 2013 relacionado con los acuerdos de barrido y limpieza, mediante el radicado SSPD No. 20144330133771 del 11 de marzo.
- Se recordó la obligación que tiene la empresa de realizar y reportar periódicamente censo de puntos críticos a ser intervenidos por las autoridades municipales o distritales por medio del Comparendo Ambiental, garantizando que las acciones adoptadas mancomunadamente prevengan la afectación del medio ambiente y la salud pública de los habitantes de su área de prestación. Radicado SSPD No. 20144330209461 del 21 de abril. La empresa remitió respuesta con SSPD No. 16 de mayo con radicado No. 20145290239682.

## **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

- Terranova Servicios S.A. E.S.P., debe realizar el mantenimiento correctivo necesario al vehículo de placas TAV 061 para garantizar el óptimo funcionamiento del vehículo y la prestación del servicio. De tal manera que se superen los hallazgos descritos en el presente informe y cumpla con la normatividad vigente.
- Las unidades de almacenamiento deben cumplir con la totalidad de los requisitos contemplados en el artículo 20 del Decreto 2981 de 2013.
- La empresa debe realizar la actualización del RUPS correspondiente a la vigencia 2014, incluyendo las actividades corte de césped y poda de árboles y reportando la información vigente del contrato suscrito con la firma de Auditoría Externa de Gestión y Resultados.
- La empresa debe ponerse al día en el reporte de información al SUI e informar por escrito ante la SSPD sobre el avance presentado con plazo al 30 junio de 2014, en cumplimiento del compromiso establecido en el acta de visita.
- La empresa debe gestionar junto con la Alcaldía y la autoridad ambiental la aplicación del Comparendo Ambiental con el fin de reforzar el proceso de educación a la ciudadanía y contrarrestar los efectos negativos generados por los puntos críticos.

- Terranova de Servicios debe desarrollar programas para establecer y fortalecer relaciones con los usuarios del servicio, en concordancia con el artículo 105 del Decreto 2981 de 2013, “Relaciones con la comunidad”.

Proyectó: Claudia Gutiérrez Méndez – Contratista Grupo de Evaluación Integral  
Revisó: Armando Ojeda Acosta – Coordinador Grupo de Evaluación Integral