Ciudad Limpia
Bogotá S.A E.S.P

Vigilado Superservicios

ISO 9001: 2015
ISO 14001: 2015
OHSAS 18001: 2007
BUREAU VERITAS Certification
N° C017.01913/N° C017.01914/N° C017.01915

Bogotá D.C., 9 de agosto de 2018
JC-63/18

PROYECCIÓN CAPITAL
CONSORCIO
NIT.: 900.151.699-1
Mathar.
10 AGO 2018
1:10. 12:07p
CORRESPONDENCIA RECIBIDA PARA ESTUDIO, NO IMPLICA ACEPTACIÓN

Doctora
Liliana Trujillo Benavides
Gerente Interventora
Consorcio Proyección Capital
Avenida Calle 28 20-50
Bogotá D.C.

Asunto:	**Cierre mes de julio 2018 Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. ASE 3 (localidades de Fontibón y Kennedy)**

Respetada Doctora:

Adjunto a la presente estoy remitiendo, en medio magnético, un (1) CD que contiene los informes de cierre a corte 31 de julio de 2018 de Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.SP., conforme a la resolución 27 de 2018 los cuales se relacionan a continuación:

2.1.3 Informes del catastro de suscriptores

2.1.3.1 Suscriptores por localidad clasificados por estrato tipo de productor y aforo.pdf
2.1.3.1 Suscriptores por localidad clasificados por estrato tipo de productor y aforo.xls
2.1.3.2 Suscriptores nuevos por localidad clasificados por estrato tipo productor y aforo.pdf
2.1.3.2 Suscriptores nuevos por localidad clasificados por estrato tipo productor y aforo.xls
2.1.3.3 Suscriptores por ciclo clasificados por estrato y tipo de productor.pdf
2.1.3.3 Suscriptores por ciclo clasificados por estrato y tipo de productor.xls
2.1.3.4 Suscriptores desocupados por localidad clasificados por estrato y tipo de productor.pdf
2.1.3.4 Suscriptores desocupados por localidad clasificados por estrato y tipo de productor.xls
2.1.3.5 Novedades reportadas por localidad por tipo de productor ciclo y estrato.pdf
2.1.3.5 Novedades reportadas por localidad por tipo de productor ciclo y estrato.xls

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Tel. 3660400
Al contestar cite este radicado
RADICADO NÚMERO:
2018-700-027934-2
Asunto: COPIA: CIERRE MES DE JULIO DE 2018 CIUDAD LIMPIA BOGOTASA ES
Documento: 7 FOLIOS - Anexos: 1CD
Fecha: 10/08/2018 11:46:54
Destino: Direccion General
Sistema de Gestión - OrfeoGpl

2.2.3 Informes de Facturacion

2.2.3.1 Valor de la facturacion desagregando conceptos número de suscriptores por ciclo localidad tipo de productor y estrato.pdf
2.2.3.1 Valor de la facturacion desagregando conceptos número de suscriptores por ciclo localidad tipo de productor y estrato.xls
2.2.3.1.2 Valor de la facturacion desagregando conceptos número de suscriptores nuevos por ciclo localidad tipo de productor y estrato.pdf
2.2.3.1.2 Valor de la facturacion desagregando conceptos número de suscriptores nuevos por ciclo localidad tipo de productor y estrato.xls
2.2.3.2 Valor de descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo.pdf
2.2.3.2 Valor de descuentos asociados al nivel de cumplimiento de las metas de calidad del servicio público de aseo.pdf
2.2.3.3 Facturacion vigencia por ciclo tipo de productor y componente.pdf
2.2.3.3 Facturacion vigencia por ciclo tipo de productor y componente.xls
2.2.3.4 Balance de subsidios y contribuciones.pdf
2.2.3.5 Producción de residuos del área de prestación del servicio facturados.pdf
2.2.3.5 Producción de residuos del área de prestación del servicio facturados.xls
2.2.3.6 Inconsistencias de facturacion liquidada vs emitida.pdf
2.2.3.6 Inconsistencias de facturacion liquidada vs emitida.xls
2.2.3.7 Número y tipificación de reclamaciones solicitudes por facturacion.pdf
2.2.3.7 Número y tipificación de reclamaciones solicitudes por facturacion.xls
2.2.3.8 Número de reclamaciones pendientes por tramitar del periodo.pdf
2.2.3.8 Número de reclamaciones pendientes por tramitar del periodo.xls
2.2.3.9 Número de reclamaciones terminadas en el periodo.pdf
2.2.3.9 Número de reclamaciones terminadas en el periodo.xls
2.2.3.10 Valor de la cartera.pdf
2.2.3.10 Valor de la cartera.xls

2.3.3 Informes de Cartera

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P durante el mes de julio de 2018 realizó la gestión de recuperación de cartera directamente con personal del área, para lo cual se realizaron las siguientes actividades:

A. Se realizaron ajustes a las cuentas con cartera con base en los reclamos que realizaban los usuarios, como es el caso de descuentos por predio desocupado, tipo de productor, volumen y doble facturación.

B. Adicional a esto con base en el proceso de censo de actualización de datos se depuraron 180 cuentas por valor de $ 9.039.866.06 que correspondían a predios demolidos para la construcción de la Avenida Tintal.

De acuerdo a la gestión realizada, a continuación se relacionan los informes de cartera recuperada y depurada y los resultados obtenidos para el mes de julio de 2018.

TABLA No. 1
Total de cartera recuperada por tipo de productor a corte julio de 2018

TIPO DE PRODUCTOR	TOTAL CARTERA RECUPERADA
Residencial	$ 186,229,345.75
Multiusuario Residencial	$ 68,699,487.43
Multiusuario No Residencial Comercial	$ 1,671,145.71
Pequeño Productor	$ 92,145,157.85
Gran Productor	$ 67,184,655.99
Total general	**415,929,792.73**

Fuente: SIGAB

TABLA No. 2
Comportamiento recuperación cartera de abril a julio de 2018

CONCEPTO	MES4	MES5	MES6	MES7
	abr-18	may-18	jun-18	jul-18
Capital	$ 9,756,079.32	$ 377,022,861.28	$ 164,035,276.18	$ 412,333,461.58
Especiales	$ 30,000.00	$ 6,098,065.97	$ 1,750,134.03	$ 3,472,408.21
Intereses		$ 8,876.76	$ 24,224.14	$ 123,922.94
Total general	**$ 9,786,079.32**	**$ 383,129,804.01**	**$ 165,809,634.35**	**$ 415,929,792.73**

Fuente: SIGAB

TABLA No. 3
Total de cartera depurada por tipo de productor a corte julio de 2018

TIPO DE PRODUCTOR	TOTAL CARTERA DEPURADA
Residencial	-$ 10,581,572.74
Multiusuario Residencial	-$ 648,539.49
Multiusuario No Residencial Comercial	-$ 130,018.62
Pequeño Productor	-$ 79,592,422.33
Gran Productor	-$ 9,307,340.00
Total general	**- 100,259,893.18**

Fuente: SIGAB

TABLA No. 4
Comportamiento depuración cartera de abril a julio de 2018

CONCEPTO	MES 4 abr-18	MES 5 may-18	MES 6 jun-18	MES 7 jul-18
Capital	-$ 17,517,563.00	-$ 34,897,965.79	-$ 76,657,599.06	-$ 98,689,125.50
Intereses	$ -	-$ 53,724.21	-$ 15,309.48	-$ 1,570,767.68
Total general	**-$ 17,517,563.00**	**-$ 34,951,690.00**	**-$ 76,672,908.54**	**-$100,259,893.18**

Fuente: SIGAB

Como se muestra en las Tablas No. 1, 2, 3 y 4 Ciudad Limpia Bogotá en el mes de julio de 2018, obtuvo como resultado de su gestión comercial $415.929.792.73 por recuperación de cartera y $100.259.893.18 por depuración de cartera.

Por último, queremos comunicarles que Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P dada la falta de precisión en la información, respecto de pagos oportunos y aplicación de los mismos, considera que los meses mora reportados se encuentran alterados debido a la no suscripción del Convenio de facturación definitivo, y la demora en el flujo de información de pagos, y en consecuencia, las acciones de cobro prejurídico solo causan molestias a los usuarios donde una mayoría que si pago oportunamente, ha manifestado su inconformidad con la gestión, razón por la cual a la fecha no se ha realizado gestión de cartera, por lo tanto no se presentan los informes correspondientes a trámite de cobro prejurídico.

A continuación se relacionan los respectivos informes de cartera:

2.3.3.1 Cartera por modalidad de facturacion (conjunta y directa determinando su monto edad concepto localidad ASE tipo de productor y estrato.pdf
2.3.3.1 Cartera por modalidad de facturacion (conjunta y directa determinando su monto edad concepto localidad ASE tipo de productor y estrato.pdf
2.3.3.2 Suscriptores con cartera depurada.pdf
2.3.3.2 Suscriptores con cartera depurada.pdf
2.3.3.3 Suscriptores con cartera recuperada.xls
2.3.3.3 Suscriptores con cartera recuperada.xls

2.4.3 Atención al Usuario

Para el periodo julio de 2018, en el ASE 3 se registraron 3,946 PQRS, de los cuales 1,324 corresponden a peticiones, 442 a quejas, 2,090 a reclamos y 90 a recursos de reposición.

Dentro de las peticiones recibidas corresponde el 82.1 % a solicitudes de recolección de escombros domiciliarios con un total 1087 solicitudes; de las radicaciones realizadas por concepto de reclamo a la facturación se presentan las siguientes causales:

RECLAMOS POR FACTURACIÓN	TOTAL
Cobro de cargos relacionados con el servicio publico	51
Cobro desconocido	1
Cobro por número de unidades independientes	28
Cobros inoportunos	1
Colegios en Vacaciones	3
Descuentó por predio desocupado	1112
Doble Facturación	1
Estrato	5
No aplicación pago anterior	16
Tarifa incorrecta	16
Tipo Productor	224
Volumen en la Producción	632
Total	**2,090**

El informe de PQRS sin resolver corresponde a las radicaciones recibidas en el periodo y que a la fecha de corte no se les ha emitido respuesta, pero que se encuentran dentro de los términos que contempla la normatividad vigente. Así mismo, el informe de PQRS resueltas, corresponde a las reclamaciones resueltas en el periodo a informar y que fueron radicadas en el mismo periodo; el promedio de resolución a los PQRS fue de 8.09 días hábiles.

Durante el periodo, no se registraron radicaciones de silencios administrativos especiales, tutelas, acciones populares ni acciones de cumplimiento.

Del total de radicaciones, corresponden a inconformidades contra la decisiones emitidas (recursos reposición) el 2.28 %. En el periodo se recibieron dos (2) decisiones en la segunda instancia de la vía gubernativa (recurso de apelación) por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, confirmando la decisión emitida por Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.

Respecto a la atención en el centro de atención al usuario (CAU), durante el mes de julio se recibieron 3,278 usuarios con un promedio de atención en módulo de 7.23 minutos.

A continuación, se relacionan cada uno de los informes que se presentan respecto al ítem de atención al usuario, adicionando el plano de PQRS y el detalle de los PQRS sin resolver en el periodo.

2.4.3.1 Número de PQR radicadas en el periodo, clasificadas por localidad ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.pdf
2.4.3.1 Número de PQR radicadas en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.xls
2.4.3.2 Número de PQR sin resolver en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.pdf
2.4.3.2 Número de PQR sin resolver en el periodo, clasificadas por localidad ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.xls
2.4.3.3 Número de PQR resueltas en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.pdf
2.4.3.3 Número de PQR resueltas en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.xls
2.4.3.4 Tiempo promedio de atención de PQR resueltas en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.pdf
2.4.3.4 Tiempo promedio de atención de PQR resueltas en el periodo, clasificadas por localidad, ASE, tipo requerimiento y tipo de usuario.xls
2.4.3.5 Número de silencios administrativos, por ASE, causal, valor de ajuste y valor sanción.pdf

2.4.3.6 Número de PQRS que se fueron a recurso de apelación ante la SSPD en el periodo.pdf
2.4.3.6 Número de PQRS que se fueron a recurso de apelación ante la SSPD en el periodo.xls
2.4.3.7 Número de recursos resueltos por la SSPD en el periodo.pdf
2.4.3.7 Número de recursos resueltos por la SSPD en el periodo.xls
2.4.3.8 Número de tutelas, acciones populares y acciones de cumplimiento en el periodo.pdf
2.4.3.9 Estadísticas de atención al usuario: tiempos de espera atención telefónica, tiempo de espera atención personalizada, tiempo de atención efectiva.xls
2.4.3.9 Estadísticas de atención al usuario: tiempos de espera atención telefónica, tiempo de espera atención personalizada, tiempo de atención efectiva.pdf

2.5.3 Recaudo

2.5.3.1 Valor del recaudo y número de suscriptores tipo concepto ase y localidad.pdf
2.5.3.1 Valor del recaudo y número de suscriptores tipo concepto ase y localidad.xls
2.5.3.2 Informe conciliación de recaudos.pdf
2.5.3.2 Informe conciliación de recaudos.xls

Adicional a esto y de acuerdo con su solicitud adjunto se envían los siguientes archivos:

- Informe Radicados 01 Julio - 31 Julio 2018_SIGAB.txt
- Detalle de los PQRS sin resolver en el periodo.xls

Cordialmente,

Herbert J. Kallmann G.
Subgerente Comercial
CIUDAD LIMPIA BOGOTA S.A. E.S.P.

Copia: UAESP, Avenida Caracas No. 53-80. Dra. Beatriz Helena Cárdenas, Directora General

Anexo: 1 Cd

Elaboro: Lidia N