Ciudad Limpia
Bogotá S.A E.S.P

Vigilado Superservicios

ISO 9001: 2015
ISO 14001: 2015
OHSAS 18001: 2007
BUREAU VERITAS Certification
N° CO17.01913/N° CO17.01914/N° CO17.01915

Bogotá D.C., 10 de septiembre de 2018
JC-67/18

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

Asunto:	**Cierre mes de agosto 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 agosto 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

Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P,
Centro de Atención al Usuario
Horario de atención: lunes a viernes d
sábados de 9:00 am a 1:00 pm.
Av. Boyacá No. 6 B 20 (Barrio: Marsell
Tel: 2604804 - 2621155 / Fax. 26038
Bogotá D.C.

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
dad Administrativa Especial de Servicios Públicos
Tel. 3660400

Al contestar cite este radicado
RADICADO NÚMERO:
2018-700-032033-2
Asunto: COPIA : CIERRE MES DE AGOSTO 2 018 CIUDAD LIMPIA BOGOTA SA ES
Documento: 7 FOLIOS - Anexos: 1CD
Fecha: 11/09/2018 15:12:07
Destino: Direccion General

adlimpia.com.co/site/

PROYECCIÓN CAPITAL CONSORCIO
NIT.: 901.153.669-1
11 SEP 2018
+1 CD. 12:09AM
CORRESPONDENCIA
RECIBIDA PARA ESTUDIO, NO IMPLICA ACEPTACIÓN

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
2.2.3.1.2 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
2.2.3.4 Balance de subsidios y contribuciones.pdf
2.2.3.4 Balance de subsidios y contribuciones.txt
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.pdf
2.2.3.6 Inconsistencias de facturacion liquidada vs emitida.xls
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 agosto 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.

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 agosto de 2018.

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

TIPO DE PRODUCTOR	TOTAL CARTERA RECUPERADA
Residencial	$ 291,918,981.03
Multiusuario Residencial	$ 100,543,279.85
Multiusuario No Residencial Comercial	$ 8,331,557.40
Pequeño Productor	$ 390,451,250.71
Gran Productor	$ 249,937,701.54
Total general	**1,041,182,770.53**

Fuente: SIGAB

TABLA No. 2
Comportamiento recuperación cartera de mayo a agosto de 2018

CONCEPTO	MES5 may-18	MES6 jun-18	MES7 jul-18	MES8 ago-18
Capital	$ 377,022,861.28	$ 164,035,276.18	$ 412,333,461.58	$ 1,023,986,132.41
Especiales	$ 6,098,065.97	$ 1,750,134.03	$ 3,472,408.21	$ 16,197,989.71
Intereses	$ 8,876.76	$ 24,224.14	$ 123,922.94	$ 998,648.41
Total general	**$ 383,129,804.01**	**$ 165,809,634.35**	**$ 415,929,792.73**	**$ 1,041,182,770.53**

Fuente: SIGAB

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

TIPO DE PRODUCTOR	TOTAL CARTERA DEPURADA
Residencial	-$ 18,130,719.71
Multiusuario Residencial	-$ 1,236,732.66
Multiusuario No Residencial Comercial	-$ 172,340.00
Pequeño Productor	-$ 68,669,155.94
Gran Productor	-$ 8,663,396.32
Total general	**- 96,872,344.63**

Fuente: SIGAB

TABLA No. 4
Comportamiento depuración cartera de mayo a agosto de 2018

CONCEPTO	MES 5	MES 6	MES 7	MES 8
	may-18	jun-18	jul-18	ago-18
Capital	-$ 34,897,965.79	-$ 76,657,599.06	-$ 98,689,125.50	-$ 95,378,680.31
Intereses	-$ 53,724.21	-$ 15,309.48	-$ 1,570,767.68	-$ 1,493,664.32
Total general	**-$34,951,690.00**	**-$76,672,908.54**	**-$100,259,893.18**	**-$96,872,344.63**

Fuente: SIGAB

Como se muestra en las Tablas No. 1, 2, 3 y 4 Ciudad Limpia Bogotá en el mes de agosto de 2018, obtuvo como resultado de su gestión comercial $1.041.182.770.53 por recuperación de cartera y $96.872.344.63 por depuración de cartera.

Por último, queremos comunicarles que Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P continua sin realizar gestión de cartera hasta tanto, no se cuente con la información necesaria para realizar los análisis de las cuentas con cartera y se habilite en el sistema la opción de financiar.

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 Atencion al Usuario

Para el periodo agosto de 2018, en el ASE 3 se registraron 4,039 PQRS, de los cuales 1,398 corresponden a peticiones, 371 a quejas, 2,213 a reclamos y 57 a recursos de reposición.

Dentro de las peticiones recibidas corresponde el 82.19 % a solicitudes de recolección de escombros domiciliarios con un total 1,149 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 público	73
Cobro desconocido	2
Cobros inoportunos	6
Descuento por predio desocupado	17
Inconformidad con el consumo o producción aforad	1
Información	46
No aplicación pago anterior	6
Cobro por número de unidades independientes	23
COLEGIOS·EN VACACIONES	2
Doble Facturación	3
Estrato	4
No aplicación pago anterior	24
Tarifa incorrecta	4
Tipo Productor	311
Volumen en la Producción	550
Descuento por predio desocupado	1140
Multiusuarios	1
TOTAL	**2,213**

El informe de PQRS si resolver corresponden 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, corresponden 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 8.07 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 1.41 %. En el periodo se recibieron tres (3) decisiones en la segunda instancia de la vía gubernativa (recurso de apelación) por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Respecto a la atención en el centro de atención al usuario (CAU), durante el mes de agosto se recibieron 4,191 usuarios con un promedio de atención en módulo de 7.56 minutos.

A continuación, se relacionan cada uno de los informes que se presentan respecto al ítem de atención al usuario, adicionando 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
2.4.3.5 Número de silencios administrativos, por ASE, causal, valor de ajuste y valor sanción.xls
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, adjunto se envían los siguientes archivos adicionales:

- Planos facturacion por componente de marzo a agosto de 2018.
- Detalle PQR sin resolver en el periodo.
- Información Sistema Call Center
- Reporte_Digiturno
- Certificado de cumplimiento obligaciones fiscales.

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

Elaboró: Lidia N.