

INFORME DEL AUDITOR EXTERNO DE GESTIÓN Y RESULTADOS

2 de Julio de 2026

Señores

LIMPIEZA URBANA S.A E.S.P.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

De acuerdo con el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado parcialmente por la Ley 689 de 2001 y siguiendo la metodología descrita en la Resolución **20061300012295 de 2006** de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, y demás normas que las adicionan o modifican, efectuamos para **LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P.** , la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para el año **2025**. El manejo integral de **LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P.** , es responsabilidad de la Administración de la Compañía, nuestra responsabilidad consiste en expresar un concepto en forma de conclusión de aseguramiento limitado bajo ISAE 3000 sobre la gestión de la compañía por el año comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

Con base en nuestra auditoría efectuada de acuerdo con la metodología arriba descrita, nos permitamos informar un resumen de nuestro reporte y conclusiones:

- 1) Del análisis de la situación financiera actual y de las proyecciones efectuadas por la Compañía, nada ha llamado nuestra atención que indique que la compañía presenta riesgos críticos que puedan afectar su viabilidad financiera en concordancia con lo establecido en el capítulo de Viabilidad Financiera de la resolución **20061300012295 de 2006** para **LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P.** , siempre que se den los supuestos que se presentan en las proyecciones financieras; y
- 2) Con base en los procedimientos realizados y la evidencia obtenida, nada ha llamado nuestra atención que indique que **LIMPIEZA URBANA S.A.S E.S.P.** no haya establecido los elementos requeridos por el Anexo A y Anexo B de la resolución **20061300012295 de 2006** de la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios.
- 3) Efectuamos la evaluación a los demás aspectos de la gestión de la Compañía, y los resultados fueron informados a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S



Resumen del Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados 2025 - LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P.

15 de julio de 2026

De conformidad con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado parcialmente por la Ley 689 de 2001, y siguiendo la metodología establecida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la evaluación de la gestión de los prestadores de servicios públicos, se realizó la Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR) a LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P., correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2025.

La Administración de LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. es responsable de la gestión integral de la organización y de la información suministrada para efectos de la auditoría. Por su parte, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados tiene la responsabilidad de emitir una conclusión de aseguramiento limitado sobre la gestión desarrollada durante la vigencia evaluada.

Con base en los procedimientos realizados, que incluyeron revisión documental, análisis de información financiera, comercial, técnica, administrativa y regulatoria, así como pruebas de cumplimiento y evaluación de controles, no se identificaron situaciones que, de manera individual o conjunta, evidencien incumplimientos materiales frente a los aspectos evaluados durante el período auditado. Lo anterior sin perjuicio de las oportunidades de fortalecimiento identificadas en materia de gestión de riesgos, atención al usuario y mejora continua, las cuales se presentan en el presente resumen ejecutivo.

Como resultado de la evaluación realizada, se destacan los siguientes aspectos relevantes de la gestión adelantada por la empresa durante la vigencia 2025.

I. Arquitectura Organizacional

Durante la vigencia 2025, LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. mantuvo una estructura corporativa estable, preservando su naturaleza jurídica como sociedad por acciones simplificada y conservando sin modificaciones su capital social y estructura accionaria.

Dentro de los principales avances se evidenció una reorganización funcional que permitió especializar áreas estratégicas de la organización, fortaleciendo los procesos administrativos, contables, comerciales y operativos. Así mismo, se realizaron ajustes en los órganos de dirección y representación legal, contribuyendo al fortalecimiento institucional de la compañía.

La compañía mantiene su enfoque estratégico en la prestación eficiente del servicio público de aseo, complementando su operación con iniciativas relacionadas con sostenibilidad ambiental, economía circular y generación de valor para los usuarios y demás grupos de interés.

II. Viabilidad Financiera y Estados Financieros

La evaluación financiera evidenció resultados favorables durante la vigencia 2025, reflejando la capacidad de la organización para sostener su operación, fortalecer su estructura patrimonial y generar recursos para el desarrollo de sus actividades.

Los ingresos operacionales registraron un crecimiento superior al 24% frente al período anterior, impulsados principalmente por la consolidación de la operación y el incremento de usuarios. Paralelamente, la utilidad neta presentó un crecimiento del 268,6% frente al año anterior, fortaleciendo la capacidad financiera y la generación de valor para la organización.

Los activos mostraron crecimiento del 5,1%, especialmente por el fortalecimiento de la liquidez y las inversiones realizadas en propiedad, planta y equipo. Estas inversiones estuvieron orientadas al fortalecimiento de la capacidad operativa y al mantenimiento de la infraestructura requerida para la prestación del servicio.

Los indicadores financieros permitieron evidenciar mejoras en la rentabilidad, eficiencia operativa y generación de flujo de caja. En particular, la rentabilidad sobre el patrimonio (ROE) pasó de 5,2% en 2024 a 16,2% en 2025, mientras que el EBITDA registró un crecimiento del 52,9%, alcanzando un margen EBITDA cercano al 21,1%, reflejando una mayor capacidad de generación de recursos a partir de la operación principal del negocio. De igual manera, las proyecciones financieras elaboradas para el período 2026-2028 muestran una expectativa de crecimiento moderado y sostenible, respaldada por el incremento proyectado de usuarios, el fortalecimiento patrimonial y la capacidad de generación de resultados positivos.

En consecuencia, la empresa mantiene condiciones financieras adecuadas para continuar desarrollando sus actividades bajo el principio de negocio en marcha.

III. Gestión Técnica y Operativa

La operación técnica y operativa de LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. se desarrolló de manera continua durante la vigencia 2025, permitiendo atender las necesidades de los usuarios dentro de las áreas de prestación en las cuales opera la compañía.

Durante el año se recolectaron 31.505 toneladas de residuos, superando la meta establecida para la vigencia en aproximadamente 1.037 toneladas. Así mismo, la operación de barrido y limpieza alcanzó cerca de 89.980 kilómetros ejecutados durante el año, evidenciando la capacidad operativa de la organización para responder a las necesidades de los usuarios y garantizar la prestación continua del servicio.

La empresa desarrolló de manera permanente las actividades de barrido y limpieza de áreas públicas, respaldadas por procesos de programación, control operativo y seguimiento a su ejecución. Así mismo, la organización continuó fortaleciendo su capacidad operativa mediante inversiones en infraestructura, así como la renovación y el mantenimiento progresivo de su parque automotor, mejorando los niveles de productividad, eficiencia y capacidad de respuesta, y garantizando la continuidad en la prestación del servicio en los municipios atendidos.

En materia ambiental, se destacan los avances obtenidos mediante la operación de la planta de tratamiento de residuos verdes, el fortalecimiento de programas de educación ambiental y el desarrollo de alianzas estratégicas para la gestión de residuos aprovechables, medidas que contribuyen a la reducción de residuos enviados a disposición final y al fortalecimiento de modelos de economía circular.

En materia de seguridad y salud en el trabajo, la organización mantuvo actividades de seguimiento, prevención y control orientadas a la mitigación de riesgos laborales, fortaleciendo el cumplimiento de los requisitos legales y promoviendo condiciones seguras para el desarrollo de las actividades operativas y administrativas.

IV. Gestión Comercial

Durante la vigencia 2025, la gestión comercial presentó resultados positivos, reflejados en el crecimiento de la base de usuarios, con un incremento cercano al 4% frente al año anterior, impulsado por la consolidación de las áreas de prestación existentes y el fortalecimiento de las estrategias comerciales. Bucaramanga continuó consolidándose como el principal mercado de operación, mientras que en los demás municipios atendidos se evidenciaron avances que contribuyeron al fortalecimiento y estabilidad de la operación.

Los procesos de facturación y recaudo mantuvieron resultados favorables durante la vigencia. El recaudo total alcanzó niveles superiores al 97% de la facturación acumulada del período, evidenciando una adecuada recuperación de los ingresos asociados al servicio y una gestión consistente de la cartera. Así mismo, aproximadamente el 91% de la facturación continuó realizándose mediante esquemas de facturación conjunta, suscritos con diferentes empresas de servicios públicos domiciliarios, lo que permitió sostener adecuados niveles de recaudo, recuperación de ingresos y sostenibilidad financiera para la organización.

En materia de atención al usuario, la empresa continuó garantizando la disponibilidad de canales presenciales, telefónicos y virtuales para la recepción y gestión de peticiones, quejas, recursos y solicitudes de información, facilitando la interacción con los usuarios y el acceso a los servicios de atención.

Los resultados de satisfacción evidenciaron una percepción altamente favorable por parte de los usuarios, destacándose aspectos como la continuidad en la prestación del servicio, la frecuencia de recolección, la calidad de la atención operativa y el acompañamiento brindado por el personal de la organización, factores que contribuyen al fortalecimiento de la confianza y la imagen corporativa de la empresa. Los resultados de las encuestas realizadas indican que aproximadamente el 99% de los usuarios califican el servicio entre bueno y excelente, reflejando altos niveles de aceptación y confianza en el servicio prestado.

Durante la vigencia se gestionaron 4.492 peticiones, quejas y recursos (PQR), observándose oportunidades de mejora en la oportunidad de respuesta. El 75% de los trámites fueron atendidos dentro de los términos establecidos, situación que constituye un aspecto de seguimiento para continuar fortaleciendo los niveles de servicio al usuario.

V. Gestión Otros: Regulatorios y Externos

Durante la vigencia 2025, LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. mantuvo una gestión integral orientada al cumplimiento de sus obligaciones regulatorias, legales, ambientales y sociales, evidenciando mecanismos de control y seguimiento sobre aquellos aspectos que inciden en la sostenibilidad y continuidad de la prestación del servicio público de aseo.

Regulatorios

La compañía dio cumplimiento a los lineamientos de reporte establecidos por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), realizando el cargue de información al Sistema Único de Información (SUI) conforme a los requerimientos regulatorios vigentes. Durante la vigencia se evidenció la existencia de mecanismos de seguimiento y control orientados a fortalecer la calidad, trazabilidad y consistencia de la información financiera, comercial, técnica y administrativa reportada a los entes de vigilancia y control.

Adicionalmente, se observó cumplimiento general de las obligaciones sectoriales asociadas a la prestación del servicio público de aseo, así como la atención de requerimientos emitidos por las autoridades competentes en el marco de sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Legales y Gestión Jurídica

Como parte de la auditoría se evaluó la gestión adelantada por la compañía frente a procesos administrativos, judiciales y sancionatorios.

La revisión realizada evidenció que LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. mantiene mecanismos de control documental y seguimiento sobre los procesos legales en los cuales participa, permitiendo identificar el estado procesal, las actuaciones adelantadas y los riesgos asociados a cada caso.

Durante el periodo evaluado se identificaron procesos sancionatorios activos relacionados principalmente con la disposición final de residuos sólidos, obligaciones ambientales y actualización de instrumentos operativos exigidos por la regulación sectorial. No obstante, la compañía manifestó

y documentó que dichos procesos se encuentran asociados, en gran medida, a situaciones derivadas del cierre del sitio de disposición final El Carrasco y a circunstancias extraordinarias originadas por decisiones judiciales y administrativas externas a la gestión directa del prestador.

Así mismo, se evidenció que la organización ha adelantado las actuaciones de defensa jurídica correspondientes y mantiene seguimiento permanente sobre el desarrollo de los procesos en curso. Lo anterior refleja una gestión activa frente a los riesgos jurídicos que pueden afectar la operación y la prestación del servicio.

Relación con Entidades Territoriales y Organismos del Sector

La auditoría permitió verificar la existencia de relaciones institucionales con entidades territoriales y organismos del sector para la administración de subsidios y contribuciones del servicio público de aseo.

Se evidenció la existencia de convenios y soportes contractuales para la financiación de subsidios dirigidos a usuarios de menores ingresos, así como la aplicación general de las disposiciones establecidas en la Ley 142 de 1994 y demás normas relacionadas con los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI).

De igual forma, se identificaron mecanismos financieros y administrativos relacionados con la asignación, transferencia y aplicación de recursos destinados al reconocimiento de subsidios, contribuyendo a la sostenibilidad del esquema tarifario y a la atención de usuarios de menores ingresos.

Gestión Ambiental

En materia ambiental, la organización mantuvo acciones orientadas al cumplimiento de los requisitos regulatorios aplicables a la prestación del servicio.

La disposición final de residuos continuó realizándose bajo las condiciones establecidas para el sitio de disposición final El Carrasco, cuya operación se encuentra amparada por un esquema transitorio derivado del Plan de Desmantelamiento y Abandono y de decisiones judiciales vigentes. En este contexto, la compañía continuó desarrollando sus actividades dentro de las condiciones regulatorias y ambientales definidas por las autoridades competentes.

Adicionalmente, la empresa fortaleció iniciativas asociadas a la gestión integral de residuos, el aprovechamiento de materiales y la promoción de prácticas de sostenibilidad orientadas a la reducción de residuos enviados a disposición final.

Gestión Social

Durante la vigencia 2025, LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. desarrolló actividades de gestión social orientadas a fortalecer la relación con los usuarios y promover la cultura ambiental en las comunidades atendidas.

Dentro de las acciones ejecutadas se identificaron jornadas de educación ambiental, campañas de separación en la fuente, actividades pedagógicas dirigidas a población infantil, jornadas de gestión de residuos y programas de sensibilización comunitaria relacionados con el manejo adecuado de los residuos sólidos.

La compañía también realizó mediciones de percepción y satisfacción ciudadana, cuyos resultados muestran altos niveles de reconocimiento y aceptación del servicio prestado. Entre los aspectos evaluados se evidenció que el 100% de los usuarios encuestados identifican los vehículos y operarios de la organización, el 89% conoce los horarios de recolección y el 77% manifiesta tener conocimiento sobre prácticas de separación de residuos aprovechables. Así mismo, la mayoría de los usuarios calificó el servicio entre bueno y excelente en aspectos relacionados con recolección, atención al usuario y comportamiento del personal operativo.

En términos generales, se evidenció una gestión social y comunitaria activa, orientada a fortalecer la cultura ambiental, la participación ciudadana y el relacionamiento con los usuarios del servicio público de aseo.

VI. Retos y Perspectivas de Fortalecimiento

Como parte de su proceso de mejora continua, la organización cuenta con oportunidades para seguir fortaleciendo su gestión en aspectos estratégicos relacionados con el crecimiento de la operación, la sostenibilidad empresarial y la evolución normativa del sector.

Entre los principales retos identificados se encuentran la optimización de los tiempos de atención y respuesta a los usuarios, el fortalecimiento de la gestión de cartera, la planificación de alternativas futuras asociadas a la disposición final de residuos y el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo y control de la gestión organizacional.

Así mismo, considerando el crecimiento operacional de la compañía, la ampliación de nuevas líneas de negocio y las exigencias regulatorias propias del sector de aseo, se identifica una oportunidad para continuar fortaleciendo la matriz de gestión de riesgos.

En este sentido, se recomienda avanzar progresivamente hacia una estructura de riesgos más especializada, incorporando riesgos asociados al cumplimiento regulatorio, gestión de usuarios y PQR, continuidad operativa, seguridad de la información, ciberseguridad, gestión ambiental, crecimiento de nuevas áreas de prestación del servicio y riesgos reputacionales.

Igualmente, resulta conveniente fortalecer los mecanismos de seguimiento mediante indicadores de riesgo y métricas que permitan evaluar objetivamente la efectividad de los controles implementados, promoviendo una gestión más preventiva y alineada con las mejores prácticas empresariales.

Estas acciones contribuirán a consolidar una gestión corporativa cada vez más robusta y preparada para afrontar los desafíos futuros del sector.

Conclusión General de la Auditoría

Como resultado de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados correspondiente a la vigencia 2025, se concluye que LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. presentó una gestión favorable en los aspectos evaluados, evidenciando un desempeño satisfactorio en los ámbitos financiero, operativo, comercial y administrativo.

Durante el período objeto de evaluación, la empresa registró resultados positivos reflejados en el crecimiento de sus ingresos, el fortalecimiento de su estructura patrimonial, la estabilidad en la prestación del servicio público de aseo, la ampliación de su base de usuarios y el avance en iniciativas orientadas a la sostenibilidad y al mejoramiento continuo de sus procesos.

No obstante, se identificaron oportunidades de fortalecimiento asociadas a la consolidación de la gestión integral de riesgos, particularmente mediante la incorporación y valoración de riesgos regulatorios, tecnológicos, ambientales, operativos y reputacionales, así como el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo y seguimiento que permitan una gestión más preventiva, dinámica y alineada con la evolución de la organización y las condiciones cambiantes del sector.

De igual forma, se evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con los procesos de atención al usuario, la gestión del recaudo y la planificación estratégica de la disposición final de residuos. Sin embargo, las situaciones identificadas corresponden a aspectos susceptibles de fortalecimiento dentro del marco del mejoramiento continuo y no representan riesgos materiales que comprometan la capacidad de la empresa para garantizar la continuidad de sus operaciones ni el cumplimiento de las obligaciones inherentes a la prestación del servicio público de aseo.

En términos generales, LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. mantiene condiciones adecuadas de operación y sostenibilidad, respaldadas por una estructura organizacional consolidada, una gestión orientada al cumplimiento de sus responsabilidades regulatorias y empresariales, y un enfoque de mejora continua fundamentado en criterios de eficiencia, calidad y sostenibilidad.

En consecuencia, y con fundamento en los procedimientos de auditoría aplicados, esta Auditoría Externa de Gestión y Resultados concluye que LIMPIEZA URBANA S.A.S. E.S.P. mantuvo durante la vigencia 2025 condiciones satisfactorias de gestión, desempeño y sostenibilidad, demostrando capacidad financiera, operativa, comercial y administrativa para continuar desarrollando su objeto social y atender de manera adecuada las obligaciones derivadas de la prestación del servicio público de aseo, dentro de un esquema de fortalecimiento institucional y mejora continua.

KPMG Advisory, Tax & Legal S.A.S

