

### 1. Identificador del prestador

1.1. Nombre o razón social:	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.																							
1.2. Nit:	807005020-8																							
1.3. ID (SUI - RUPS):	2866																							
1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Aseo																							
1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, disposición final, lavado de áreas públicas, aprovechamiento, tratamiento.																							
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente Servicio Aseo</th> <th>Área de prestación</th> <th>Fecha inicio actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>09/11/2000</td> </tr> <tr> <td>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>09/11/2000</td> </tr> <tr> <td>Disposición final</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>23/04/2001</td> </tr> <tr> <td>Aprovechamiento</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/02/2019</td> </tr> <tr> <td>Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/04/2017</td> </tr> <tr> <td>Lavado de vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/02/2019</td> </tr> </tbody> </table>	Componente Servicio Aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cúcuta, Norte de Santander	09/11/2000	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	09/11/2000	Disposición final	Cúcuta, Norte de Santander	23/04/2001	Aprovechamiento	Cúcuta, Norte de Santander	01/02/2019	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/04/2017	Lavado de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/02/2019		
	Componente Servicio Aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades																					
	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cúcuta, Norte de Santander	09/11/2000																					
	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	09/11/2000																					
	Disposición final	Cúcuta, Norte de Santander	23/04/2001																					
	Aprovechamiento	Cúcuta, Norte de Santander	01/02/2019																					
	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/04/2017																					
Lavado de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/02/2019																						
1.7. Área de prestación:	Cúcuta, Norte de Santander																							

### 2. Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1. Año del programa al que pertenece la acción:	2021
2.2. Clase acción:	Vigilancia __ Inspección <u>X</u>
2.3. Motivo de la acción:	Especial __ detallada <u>X</u> concreta __
2.4. Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros ¿Cuál? _____
2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Sede de atención al cliente: Av 4ª N° 8N-57 Zona Industrial Sede administrativa: Av 4ª N° 8N-57 Zona Industrial Sitio de disposición final Parque Ambiental Guayabal: San José de Cúcuta, Norte de Santander

### 3. Antecedentes de la vigilancia o inspección

3.1. Información fuente usada:	Visita de inspección del 6 al 7 de abril de 2021. Sistema Único de Información – SUI Sistema de Gestión Documental – ORFEO
3.2. Requerimientos realizados:	
3.3. Estado de respuesta de requerimientos:	El prestador ha atendido los requerimientos realizados por la SSPD.
3.4. Evaluaciones realizadas:	No se cuenta con evaluaciones recientes realizadas al prestador.

#### 4. Delimitación del marco de evaluación

4.1. Criterios evaluados:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto MVCT 1077 de 2015</li> <li>• Decreto MVCT 596 de 2016</li> <li>• Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD resoluciones 20184000018825 de 2018, 20184000056215 de 2018, 20201000014555 de 2020 y 20201000034455 de 2020</li> <li>• Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016.</li> <li>• Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010</li> <li>• Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016</li> <li>• Resolución SSPD No. 20211000016645 de 2021</li> <li>• Resolución SSPD No. 20211000171855 de 2021</li> <li>• Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016</li> <li>• Resolución SSPD No. 20191000006825 de 2019</li> <li>• Resolución SSPD No. 20201000004205 de 2020</li> <li>• Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020</li> </ul>
4.2. Marco temporal de evaluación:	La visita fue realizada durante los días 8 al 9 de abril de 2021, no obstante, el periodo de la evaluación comprende los años 2019, 2020 y 2021.

#### 5. Descripción de lo desarrollado:

Este documento refleja de manera integral el estado de la prestación del servicio público de aseo en el área de prestación de Cúcuta en el departamento de Norte de Santander, mediante las acciones de inspección y vigilancia realizadas al prestador ASEO URBANO S.A.S. E.S.P., con base en la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral incorpora el análisis correspondiente a los años 2019, 2020 y lo corrido de 2021 con base en la información suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada por esta Superintendencia del 8 al 9 de abril de 2021 y con base en los reportes de información al Sistema único de Información – SUI que realiza el prestador.

#### DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

### Datos generales del prestador

El prestador ASEO URBANO S.A.S. E.S.P., es una sociedad anónima de carácter privado, con sede principal en San José de Cúcuta, Norte de Santander, con matrícula No. 97505 del 13 de septiembre del 2000, y se constituyó por medio de escritura No. 1980 del 12 de septiembre del 2000.

Inició operaciones para el servicio público de aseo en el área de prestación del Municipio de San José de Cúcuta, el 9 de noviembre del 2000 como ASEO URBANO S.A.S, en la actualidad ASEO URBANO S.A.S. E.S.P., de acuerdo con la información reportada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), atiende las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables, lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, aprovechamiento y disposición Final.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS solicitada por el prestador el 05 de octubre del 2021, con imprimible No. 2021102866398057, la cual se encuentra certificada, como se muestra a continuación:

**Tabla 1. Datos generales del prestador**

ITEM	PRESTADOR
<b>ID</b>	2866
<b>Razón social</b>	ASEO URBANO S.A.S E.S.P
<b>Sigla</b>	No registra
<b>Estado del Prestador</b>	Operativo
<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima
<b>Servicios prestados</b>	Aseo
<b>NIT</b>	807005020-8
<b>Inscripción en RUPS</b>	30 de diciembre de 2005
<b>Fecha última de actualización RUPS</b>	5 de octubre de 2021
<b>Fecha de constitución</b>	12 de septiembre de 2000
<b>Fecha de Inicio de operaciones</b>	9 de noviembre de 2000
<b>Nombre Representante Legal</b>	Pedro Arnulfo García Tibaduiza
<b>Cargo Representante Legal</b>	Representante Legal
<b>Clasificación</b>	Mayor o igual 5001 suscriptores
<b>Zona rural atendida</b>	N.A.
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	REVISORES & AUDITORES ASOCIADOS S.A.S. Contrato suscrito del 01/06/2012 al 01/06/2022
<b>Contrato de Condiciones Uniformes</b>	Concepto de legalidad CRA 20190120044571 del 30/01/2019

Fuente: Consulta RUPS, imprimible 2021102866398057 del 05 de octubre del 2021

## 5.1. Aspectos Administrativos

### 5.1.1. Aspectos administrativos

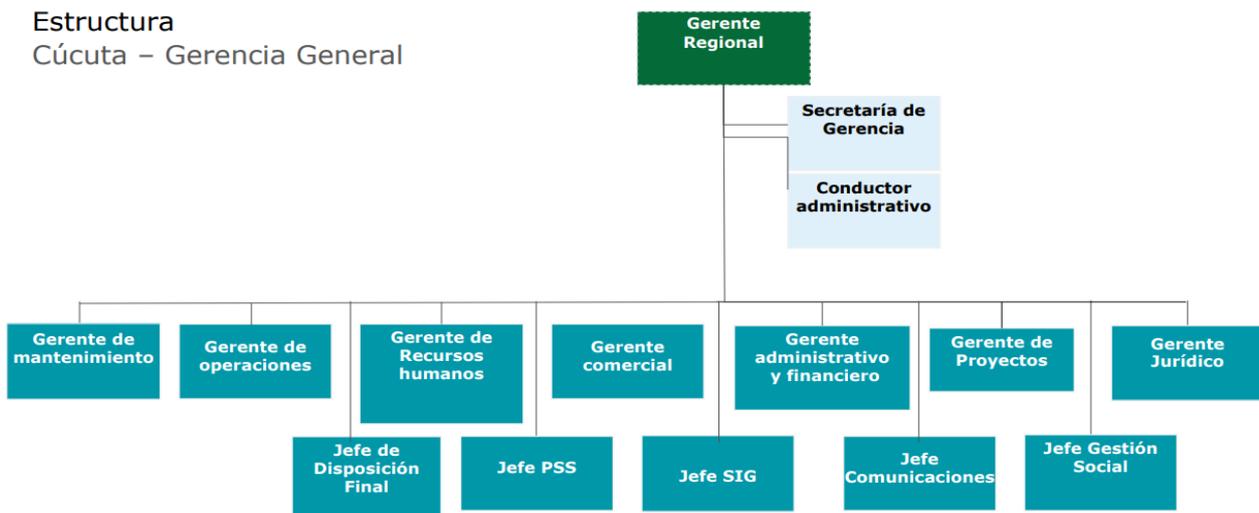
Partiendo de la información suministrada en la visita realizada entre el 6 y el 9 de abril del 2021, a continuación, se relacionan algunos puntos de los aspectos administrativos y las respectivas observaciones.

### 5.1.2. Estructura Organizacional

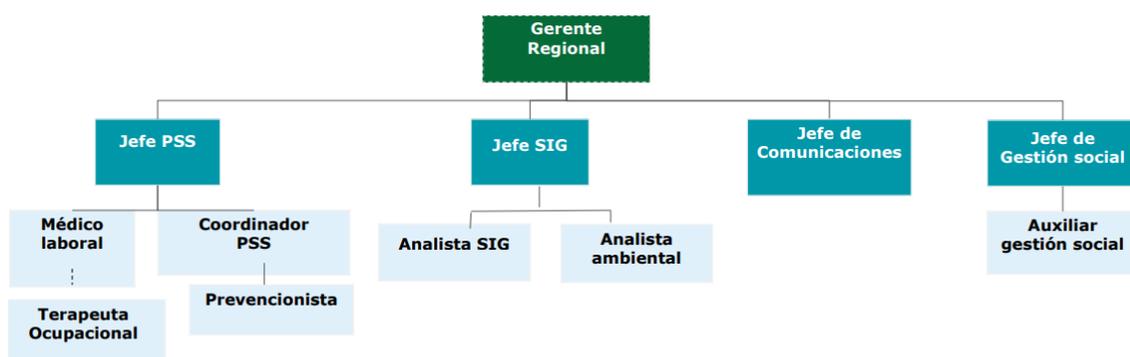
De la información suministrada durante la visita, el prestador presenta el siguiente organigrama:

**Imagen 1. Organigrama**

Estructura  
Cúcuta – Gerencia General

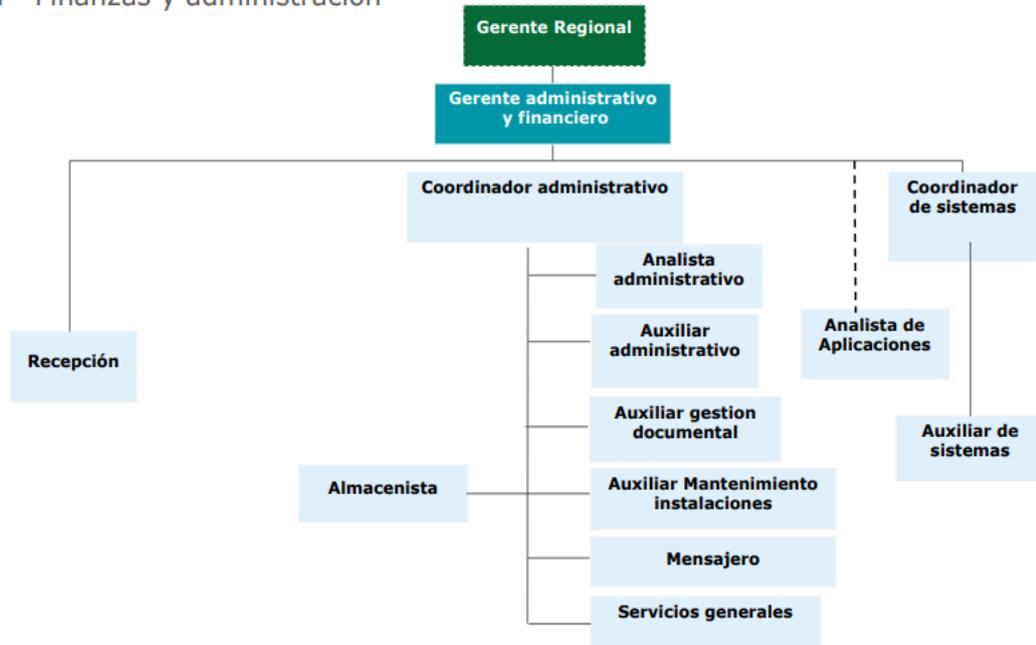


Estructura  
Cúcuta - Gerencia General



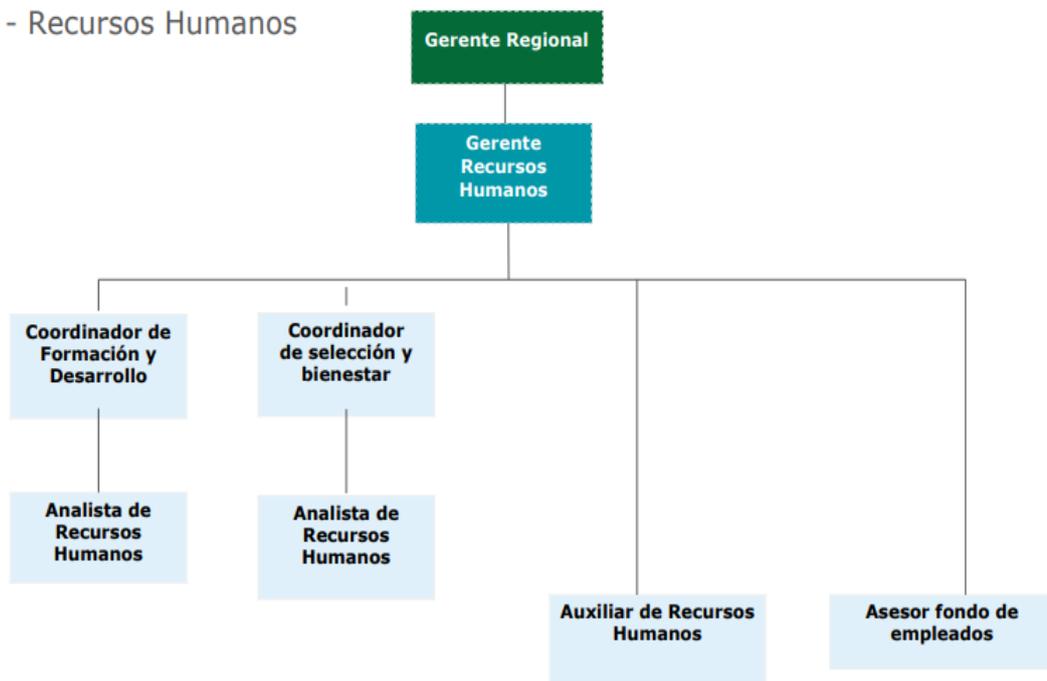
**Estructura**

Cúcuta - Finanzas y administración



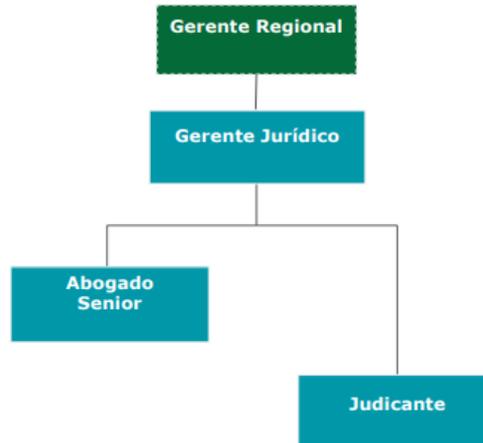
**Estructura**

Cúcuta - Recursos Humanos



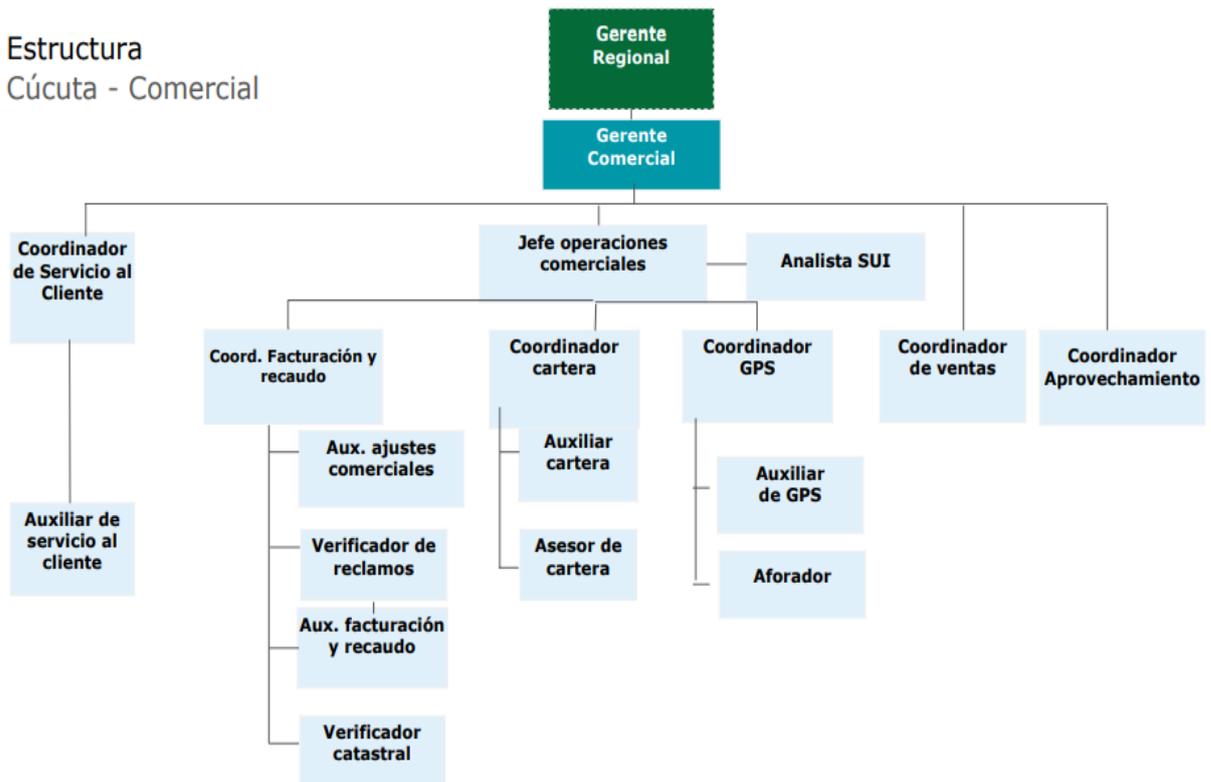
Estructura

Cúcuta - Jurídica

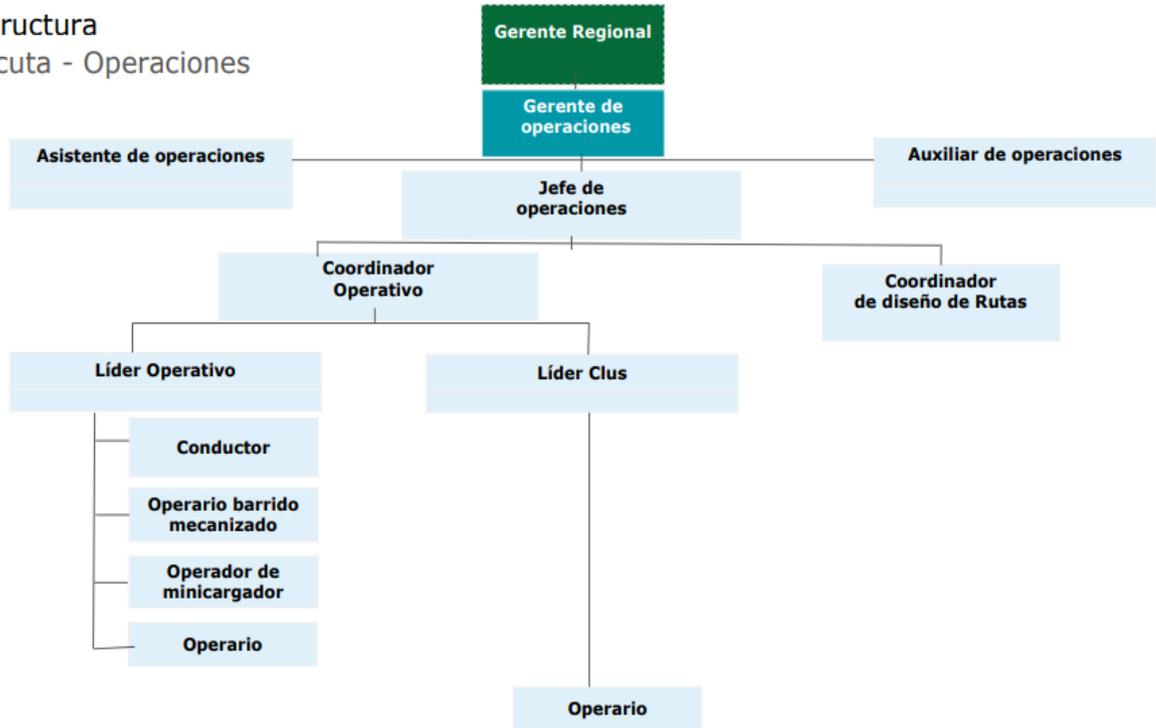


Estructura

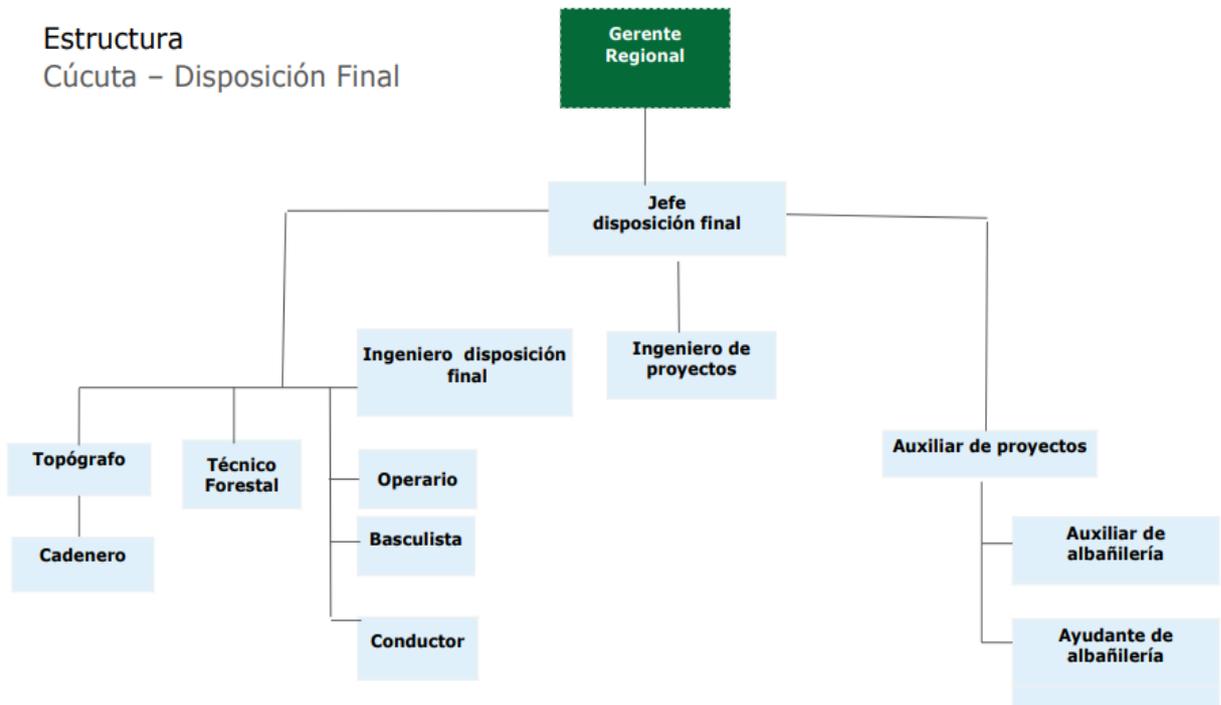
Cúcuta - Comercial



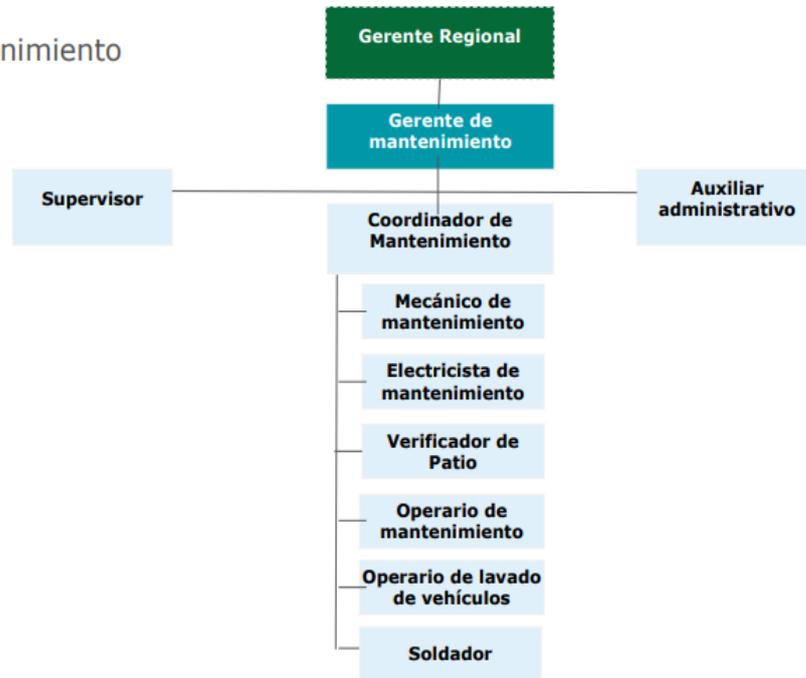
**Estructura**  
Cúcuta - Operaciones



**Estructura**  
Cúcuta - Disposición Final



**Estructura**  
Cúcuta - Mantenimiento



**Estructura**  
Cúcuta - Centro de Monitoreo



(\*)Cargo perteneciente al corporativo

Fuente: Visita SSPD, 8 al 9 de abril de 2021

### 5.1.3. Composición accionaria – Junta directiva

De acuerdo con la información suministrada en la visita se registra la siguiente composición accionaria:

**Tabla 2.** Composición accionaria visita

NIT	Accionista	Porcentaje de participación	No de acciones	Capital Suscrito
830.059.965-8	VEOLIA HOLDING AMERICA LATINA S.A	100%	19.200.000.000	200.000.000.000

Fuente: Visita SSPD, del 8 al 9 de abril del 2021

Una vez corroborada la información anteriormente relacionada con la reportada en RUPS se evidencia que es concordante.

**Tabla 3.** Composición accionaria RUPS

Tipo de documento	No. de documento	Nombre	Acción o aporte	Tipo de acción	Porcentaje de participación	Capital Suscrito
NIT	830.059.965-8	VEOLIA HOLDING AMERICA LATINA S.A	ACCIÓN	OR	100%	200.000.000.000

Fuente: Consulta RUPS, imprimible 202132866387952 del 2 de marzo del 2021

Se concluye que la información aportada por ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. en visita es igual a la registrada en RUPS del Sistema Único de Información – SUI de la Superintendencia, a la fecha de la visita.

### 5.1.4. Planta de personal

De acuerdo con la información entregada por el prestador en la visita, la empresa cuenta con la siguiente planta de personal asociada con la prestación del servicio de aseo, para los años 2019, 2020 y 2021:

**Tabla 4.** Personal por tipo de vinculación

PERSONAL	AÑO		
	2019	2020	2021
<b>Operativos</b>	371	356	415
<b>Administrativos</b>	40	47	48
<b>Aprendices</b>	24	21	22
<b>Total Personal</b>	<b>435</b>	<b>424</b>	<b>485</b>

Fuente: Visita SSPD, del 8 al 9 de abril del 2021

**Tabla 5.** Personal por tipo de Contrato

Año	2019	2020	2021
<b>Contratos fijos</b>	17	15	21
<b>Contratos Indefinidos</b>	370	376	428
<b>Contrato Labor Contratada</b>	24	12	14
<b>Contrato de Aprendizaje</b>	24	21	22
<b>Total- Personal</b>	<b>435</b>	<b>424</b>	<b>485</b>

Fuente: Visita SSPD, del 8 al 9 de abril del 2021

De acuerdo con lo informado en la visita la empresa cuenta con 24, 21 y 22 aprendices SENA para el 2019, 2020 y 2021 respectivamente, estando en cumplimiento con lo señalado en el artículo 33 de la Ley 789 de 2002, “La determinación del número mínimo obligatorio de aprendices para cada empresa obligada la hará la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, del domicilio principal de la

empresa, en razón de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez(10) o superior que no exceda de veinte. Las Empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz.”.

Al realizar la respectiva verificación en el Sistema Único de Información del formato “Personal por Categoría de Empleo” para la vigencia 2019 y 2020, se presentan las siguientes cifras

**Tabla 6.** Personal por categoría de empleo por ID (2866)

Personal Por categoría de empleo Actividad	Año	
	2019	2020
Barrido y limpieza	153	39
Recolección y transporte Operario	89	11
Aprovechamiento	5	168
Recolección y transporte Conductor	41	80
Corte de césped y Poda de árboles	12	45
Disposición Final y/o Tratamiento	43	6
<b>Total empleados</b>	<b>343</b>	<b>349</b>

Fuente: SUI-Reporte “Personal por categoría de empleo-2019-2020

Conforme con lo anterior, las cifras no son coincidentes lo reportado en SUI para los años 2019, 2020, frente a lo informado en visita respecto del total de empleados reportados por la empresa para el ID 2866 correspondiente a ASEO URBANO S.A.S. E.S.P, para el área de prestación de San José de Cúcuta, por lo que se evidencia una mala calidad en el reporte de información al SUI, que estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994.

#### 5.1.4.1. Competencias laborales

El artículo 11 de la Resolución 1076 de octubre 15 de 2003 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio) modificada por la Resolución 1570 de 28 de diciembre de 2004, “*Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones*”, dispone la exigibilidad de la certificación por parte del SENA para los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativo o administrativo.

Respecto de las certificaciones de competencias laborales exigidas por la normativa referida, en la visita el prestador suministró un total de 173 soportes de certificados en competencias laborales con corte de marzo de 2021, sin embargo, dentro del informe presentado relaciona 252 trabajadores certificados con competencias laborales, conforme con la siguiente tabla:

**Tabla 7.** Certificaciones por tipo de personal

Tipo de Personal	Cantidad de colaboradores	Certificados
Administrativos	135	32
Operativos	452	220
<b>Total</b>	<b>587</b>	<b>252</b>

Fuente: Visita SSPD, del 8 al 9 de abril del 2021

Al respecto, se evidencia que, solo el 55% del total de empleados administrativos y operativos cuentan con certificación en competencias laborales del SENA. Si bien el prestador aporta soportes de las gestiones realizadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para lograr la certificación del resto del personal, esto no ha sido posible. Por otro lado, el prestador no demostró que, dentro del personal informado, se trate de colaboradores de menos de seis (6) meses al servicio de la empresa, por lo cual

se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.

## 5.2. Aspectos Financieros

El prestador ASEO URBANO S.A.S. E.S.P., prepara sus estados financieros de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera para emisores de valores, entidades de interés público, establecidas en la Ley 1314 de 2009, reglamentadas por el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 modificado por el Decreto 2496 de 2015.

Al realizar la respectiva validación de la información reportada en el Sistema Único de Información se evidenció que, el prestador de acuerdo con lo contemplado anteriormente, se encuentra clasificado en el Grupo 1, de acuerdo con lo reportado mediante la información financiera **“Taxonomía 2019, Grupo 1 Individual – Flujo de efectivo Indirecto”**.

A la fecha de la elaboración del presente documento, el prestador cuenta con las taxonomías cargadas y certificadas en el Sistema Único de Información, de los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019.

Ahora bien, frente a las taxonomías reportadas para las últimas dos vigencias (2019 – 2018), se evidencia que la Taxonomía del año 2018 fue certificada por el prestador el 09/05/2019, de manera extemporánea, en los términos del artículo 1 de la Resolución SSPD No. 2019100006825 del 18/03/2019, *“Por la cual se establecen los plazos para el cargue de la información financiera a 31 de diciembre de 2018 y se dictan otras disposiciones”*, que prevé como plazo máximo de cargue para los prestadores pertenecientes al Grupo 1 del 08 al 12 de abril de 2019.

Por su parte, la Taxonomía del 2019 fue certificada el 28/07/2020, es decir de manera oportuna para esa vigencia, dentro de lo plazo previsto por el artículo 1 de la Resolución SSPD No. 20201000004205 del 11/02/2020, *“Por la cual se establecen los plazos para el cargue de la información financiera a 31 de diciembre de 2019 y se dictan otras disposiciones”*, esto es 31 de julio de 2020.

**Imagen 2. Reporte de información financiera**

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF
		AC	AL	AS	E	GM	GLP						
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	17/12/2015	Certificado	28/07/2017		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	28/07/2017	Certificado	13/10/2017		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 1 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto	28/07/2017	Certificado	17/10/2017		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	17/10/2017	Certificado	04/05/2018		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 1 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto	17/10/2017	Certificado	04/05/2018		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	09/05/2019		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 1 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	31/05/2019		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Cuarto Trimestre		Certificado	28/02/2021		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Segundo Trimestre		Certificado	15/01/2021		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Tercer Trimestre		Certificado	15/01/2021		

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF
		AC	AL	AS	E	GN	GLP						
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	28/07/2020		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Grupo 1 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	31/07/2020		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Grupo 1 2020 Individual, Flujo de Efectivo Indirecto		Certificado	25/05/2021		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Grupo 1 2020 Consolidado, Flujo de Efectivo Indirecto		Certificado	25/05/2021		
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	No	No	Si	No	No	No	Informe Financiero Especial - Trimestre 1 - 2021		Pendiente	20/05/2021		

Fuente: Sistema Único de Información

En relación con los archivos complementarios que deben ser cargados como anexos al archivo .xbrl, En el artículo cuarto de la Resolución SSPD No. 20161300013475 del 19/05/2016 y sus modificatorias, donde se dispone lo siguiente:

**“ARTÍCULO CUARTO. Información adicional a reportar.** En los plazos indicados en el Capítulo V de la presente resolución, los PSPD, a través del aplicativo NIIF en XBRL, adicionalmente a surtir los pasos 1. Registro de datos responsable y 2. Carga y validación del archivo en XBRL, deberán cargar en el paso 3, un archivo en formato .PDF con máximo peso 2MB, que contenga los estados financieros debidamente firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal según corresponda, junto con el dictamen del Revisor Fiscal cuando aplique, las revelaciones y políticas, y copia del acta de asamblea de aprobación de los estados financieros como lo señala el Art. 19 de la Ley 142 de 1994.

Para los fines de inspección, vigilancia y control, cuando se presentes diferencia entre la información validada y certificada en XBRL, frente a la reportada en la referida comunicación, prevalecerá la del formato XBRL. Para todos los efectos, el PDPD será responsable de la calidad de la información validada y certificada en el SUI”

Se observa, que el archivo PDF cargado en SUI, correspondiente a las vigencias 2018 y 2019 contienen la información que ordena la normativa en cita.

### 5.2.1. Información Financiera 2019 y 2018

Para el análisis de la gestión financiera del prestador, se analizó la información reportada en el SUI, mediante Taxonomía XBRL, aunado a su anexo complementario en PDF.

El Estado de Situación Financiera Individual, Estado del Resultado Integral Individual, Estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo Individual tanto para la vigencia 2019 como para la vigencia 2018, se encuentran firmados por los siguientes responsables de la información financiera:

**Tabla 8.** Responsables de la información financieros – Años 2019 y 2018

CARGO	FIRMA ESTADOS FINANCIEROS	
	AÑO 2019	AÑO 2018
<b>Representante Legal</b>	Oscar García Poveda	José Ramón Diez Caballero
<b>Contador Público</b>	Mabel Delgado Sanabria	Mabel Delgado Sanabria
<b>Revisor Fiscal</b>	Cindy Tatiana Castillo López	Néstor Augusto Segura Abril

Fuente: Estados Financieros 2019 y 2018

Cabe precisar, que para la vigencia 2018, la persona que firma los Estados Financieros como representante legal es quien figura en la tabla anterior, pero el registro en el Formato [900010] FC00 –

Información a revelar sobre los responsables de la información financiera, fue diligenciado como representante legal el señor Oscar García Poveda. De igual forma, para la vigencia 2019, sucede lo mismo con la Revisora Fiscal de Ernst & Young, quién para los EEFF Dictaminados es Cindy Tatiana Castillo, pero lo reportado en el Formato [900010] es Angie Carolina Hernández López.

### 5.2.2. Análisis de la gestión financiera del prestador de los años 2019 – 2018

Dadas las consideraciones del punto anterior, se efectúa el análisis de los estados financieros comparativos del prestador de las vigencias 2019 y 2018, con la información financiera cargada y certificada mediante Taxonomías XBRL en el SUI, con sus correspondientes anexos complementarios mediante archivos PDF.

**Tabla 9. Estado de Situación Financiera 2019-2018**

Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo	3.640.475.000	1,06%	4.043.286.000	1,23%	-402.811.000	-9,96%
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	11.013.640.000	3,20%	10.102.476.000	3,06%	911.164.000	9,02%
Cuentas por cobrar corrientes a partes relacionadas	31.197.786.000	9,05%	15.894.785.000	4,82%	15.303.001.000	96,28%
Otras cuentas por cobrar corrientes	2.039.834.000	0,59%	4.961.893.000	1,51%	-2.922.059.000	-58,89%
<b>Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes</b>	<b>44.251.260.000</b>	<b>12,84%</b>	<b>30.959.154.000</b>	<b>9,39%</b>	<b>13.292.106.000</b>	<b>42,93%</b>
Inventarios corrientes	1.097.061.000	0,32%	955.849.000	0,29%	141.212.000	14,77%
Activos por impuestos corrientes	7.130.163.000	2,07%	3.653.692.000	1,11%	3.476.471.000	95,15%
<b>Total de activos corrientes</b>	<b>56.118.959.000</b>	<b>16,29%</b>	<b>39.611.981.000</b>	<b>12,02%</b>	<b>16.506.978.000</b>	<b>41,67%</b>
Propiedades, planta y equipo	52.566.845.000	15,26%	59.938.674.000	18,18%	-7.371.829.000	-12,30%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	15.295.518.000	4,44%	12.180.955.000	3,69%	3.114.563.000	25,57%
Inversiones en subsidiarias	0	0,00%	140.214.689.000	42,53%	140.214.689.000	100,00%
Inversiones en asociadas	148.025.211.000	42,96%	0	0,00%	148.025.211.000	100,00%
Cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas no corrientes	65.994.842.000	19,15%	70.873.730.000	21,50%	-4.878.888.000	-6,88%
<b>Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes</b>	<b>65.994.842.000</b>	<b>19,15%</b>	<b>70.873.730.000</b>	<b>21,50%</b>	<b>-4.878.888.000</b>	<b>-6,88%</b>
Activos por impuestos diferidos	6.262.630.000	1,82%	6.862.213.000	2,08%	-599.583.000	-8,74%
Otros activos no financieros no corrientes	319.935.000	0,09%	0	0,00%	319.935.000	100,00%
<b>Total de activos no corrientes</b>	<b>288.464.981.000</b>	<b>83,71%</b>	<b>290.070.261.000</b>	<b>87,98%</b>	<b>-1.605.280.000</b>	<b>-0,55%</b>
<b>Total de activos</b>	<b>344.583.940.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>329.682.242.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.901.698.000</b>	<b>4,52%</b>
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	1.344.389.000	0,39%	1.324.949.000	0,40%	19.440.000	1,47%
Otras provisiones corrientes	572.440.000	0,17%	0	0,00%	572.440.000	100,00%
<b>Total provisiones corrientes</b>	<b>1.916.829.000</b>	<b>0,56%</b>	<b>1.324.949.000</b>	<b>0,40%</b>	<b>591.880.000</b>	<b>44,67%</b>
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	8.639.222.000	2,51%	8.866.276.000	2,69%	-227.054.000	-2,56%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes	80.422.000	0,02%	5.937.975.000	1,80%	-5.857.553.000	-98,65%
<b>Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes</b>	<b>8.719.644.000</b>	<b>2,53%</b>	<b>14.804.251.000</b>	<b>4,49%</b>	<b>-6.084.607.000</b>	<b>-41,10%</b>
Obligaciones financieras corrientes	1.084.550.000	0,31%	1.836.003.000	0,56%	-751.453.000	-40,93%
<b>Pasivos corrientes totales</b>	<b>11.721.023.000</b>	<b>3,40%</b>	<b>17.965.203.000</b>	<b>5,45%</b>	<b>-6.244.180.000</b>	<b>-34,76%</b>
Otras provisiones no corrientes	8.846.142.000	2,57%	8.499.570.000	2,58%	346.572.000	4,08%
<b>Total provisiones no corrientes</b>	<b>8.846.142.000</b>	<b>2,57%</b>	<b>8.499.570.000</b>	<b>2,58%</b>	<b>346.572.000</b>	<b>4,08%</b>

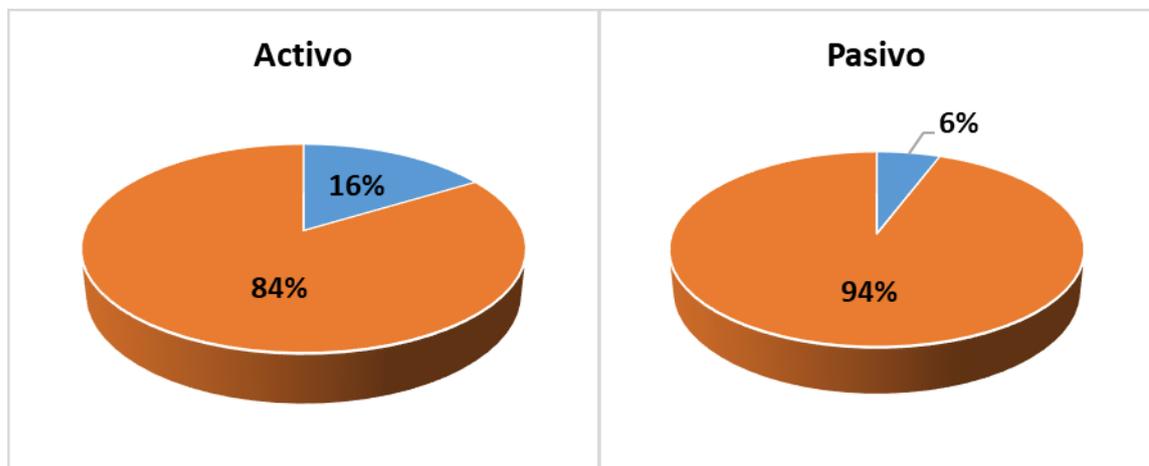
Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas no corrientes	9.893.693.000	2,87%	10.824.483.000	3,28%	-930.790.000	-8,60%
<b>Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes</b>	<b>9.893.693.000</b>	<b>2,87%</b>	<b>10.824.483.000</b>	<b>3,28%</b>	<b>-930.790.000</b>	<b>-8,60%</b>
Obligaciones financieras no corrientes	173.623.549.000	50,39%	173.375.113.000	52,59%	248.436.000	0,14%
<b>Total de pasivos no corrientes</b>	<b>192.363.384.000</b>	<b>55,82%</b>	<b>192.699.166.000</b>	<b>58,45%</b>	<b>-335.782.000</b>	<b>-0,17%</b>
<b>Total pasivos</b>	<b>204.084.407.000</b>	<b>59,23%</b>	<b>210.664.369.000</b>	<b>63,90%</b>	<b>-6.579.962.000</b>	<b>-3,12%</b>
Capital emitido	19.200.000.000	5,57%	19.200.000.000	5,82%	0	0,00%
Prima de emisión	30.481.156.000	8,85%	30.481.156.000	9,25%	0	0,00%
Ganancias acumuladas	76.018.818.000	22,06%	63.897.200.000	19,38%	12.121.618.000	18,97%
Reserva legal	5.439.517.000	1,58%	5.439.517.000	1,65%	0	0,00%
Otras partidas patrimoniales	9.360.042.000	2,72%	0	0,00%	9.360.042.000	100,00%
<b>Total patrimonio</b>	<b>140.499.533.000</b>	<b>40,77%</b>	<b>119.017.873.000</b>	<b>36,10%</b>	<b>21.481.660.000</b>	<b>18,05%</b>
<b>Total patrimonio y pasivos</b>	<b>344.583.940.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>329.682.242.000</b>	<b>100,00%</b>	<b>14.901.698.000</b>	<b>4,52%</b>

Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

### 5.2.2.1. Activos

El total de activo está concentrado en un 83,71% en los activos no corrientes, con una disminución del 0,55% respecto a la vigencia 2018 y siendo las inversiones en asociadas el rubro más significativo con \$148.025.211.000, seguido por el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes, que se posiciona con \$65.994.842.000. Así las cosas, el restante 16,29%, está concentrado en los activos corrientes, los cuales se posicionan en \$56.118.959.000 para la vigencia 2019 y que, con relación a su vigencia anterior, presentaron un incremento del 41,67%.

**Imagen 3.** Porción activos y pasivos corrientes y no corrientes



Fuente: SUI. Calculo: DTGA

### Efectivo y Equivalente al Efectivo:

Con respecto a 2018 presentó una variación negativa de 9,96% equivalente a \$402.811.000, según las notas a los estados financieros presento incremento en sus saldos del rubro Bancos moneda nacional y encargos fiduciarios, la Compañía poseía todos sus depósitos a disposición, se presenta el detalle de la composición del efectivo:

**Tabla 10.** Detalle Efectivo y equivalente al efectivo

DETALLE	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018 (Reexpresado)
Caja	45.415	127.098
Bancos moneda nacional	1.495.028	1.069.216
Bancos moneda extranjera	642.641	26.549
Inversiones financieras de corto plazo	682.319	609.120
Encargos Fiduciarios	1.380.392	1.065.430
Fondos especiales	43.622	2.036.685
<b>Total efectivo y equivalente al efectivo</b>	<b>4.289.417</b>	<b>4.934.098</b>

Fuente: Información suministrada en las notas a los estados financieros.

Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar:

El total del activo corriente corresponde al 16,29% del total activo, así mismo, el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes es el concepto más representativo del total activo corriente. Con respecto al año 2018, el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes, presentó un incremento del 42,93% equivalente a una variación de \$13.292.106.000, para lo cual, se verifica en las notas a los estados financieros, validando las revelaciones que justifiquen tal variación, se evidencia que el mayor porcentaje se presentó en el rubro “Cuentas por cobrar corrientes a partes relacionadas”, donde se relacionan las cuentas por cobrar a sus vinculados económicos.

Cabe mencionar que se puede observar que la prestadora, no registra información alguna en el reporte [825701] *Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas*, de la Taxonomía XBRL reportada al SUI, lo cual es un error, y la empresa deberá efectuar la solicitud de la respectiva modificación para subsanarlo.

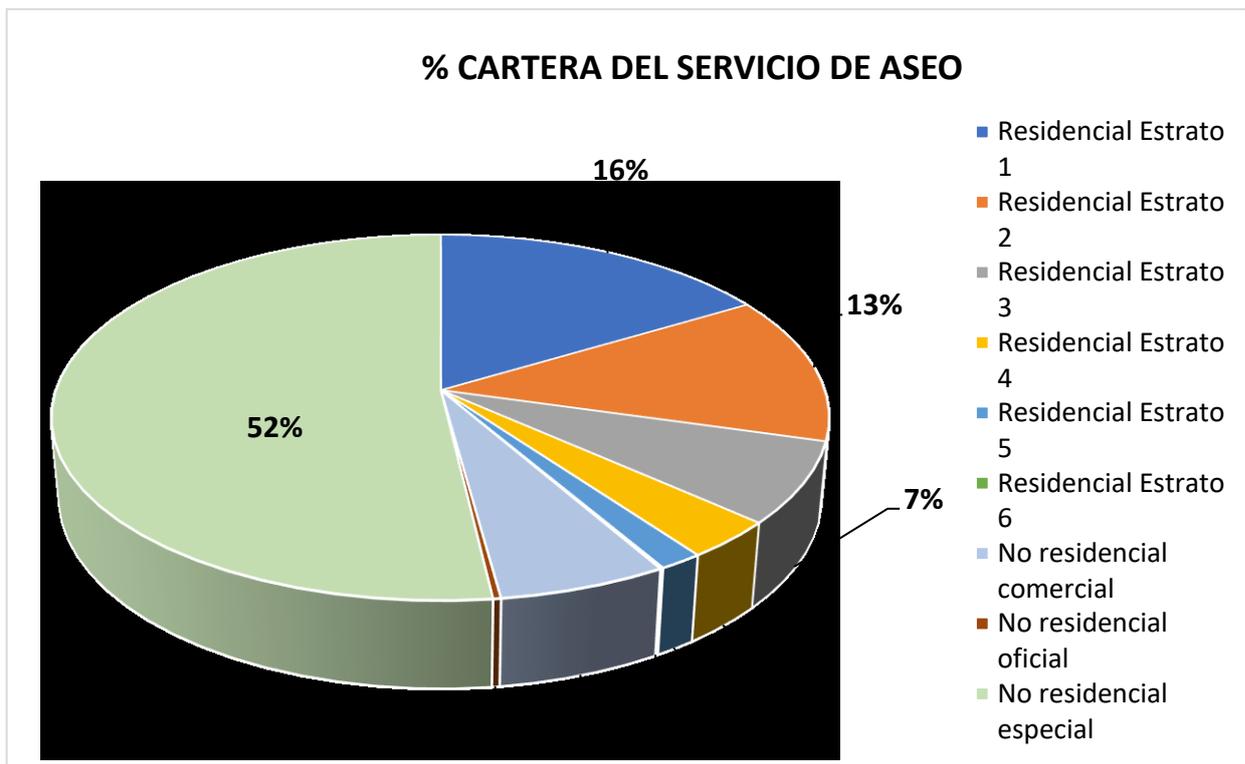
En la información cargada en la Taxonomía 2019 reportada en el Formato *FC03-3 – CXC – Aseo (Detallado por estrato)*, se encuentra la cartera por edades para lo cual se relaciona a continuación el detalle de las cuentas derivadas de la prestación del servicio público de aseo:

**Tabla 11.** Composición cartera del servicio de Aseo

CONCEPTOS	CARTERA CORRIENTE	CARTERA VENCIDA	TOTAL CARTERA	% CARTERA	DETERIORO	NETO DE CARTERA	% CARTERA
Residencial Estrato 1	328.272.000	3.192.146.000	3.520.418.000	20%	1.715.419.000	1.804.999.000	16,39%
Residencial Estrato 2	960.600.000	1.552.101.000	2.512.701.000	15%	1.075.661.000	1.437.040.000	13,05%
Residencial Estrato 3	430.089.000	1.250.470.000	1.680.559.000	10%	886.750.000	793.809.000	7,21%
Residencial Estrato 4	231.616.000	351.425.000	583.041.000	3%	209.250.000	373.791.000	3,39%
Residencial Estrato 5	132.653.000	116.872.000	249.525.000	1%	73.621.000	175.904.000	1,60%
Residencial Estrato 6	10.117.000	5.604.000	15.721.000	0%	3.502.000	12.219.000	0,11%
No residencial comercial	291.128.000	761.865.000	1.052.993.000	6%	377.896.000	675.097.000	6,13%
No residencial oficial	18.001.000	266.261.000	284.262.000	2%	252.838.000	31.424.000	0,29%
No residencial especial	3.993.414.000	3.340.045.000	7.333.459.000	43%	1.624.102.000	5.709.357.000	51,84%
<b>Total Comercialización</b>	<b>6.395.890.000</b>	<b>10.836.789.000</b>	<b>17.232.679.000</b>	<b>100%</b>	<b>6.219.039.000</b>	<b>11.013.640.000</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

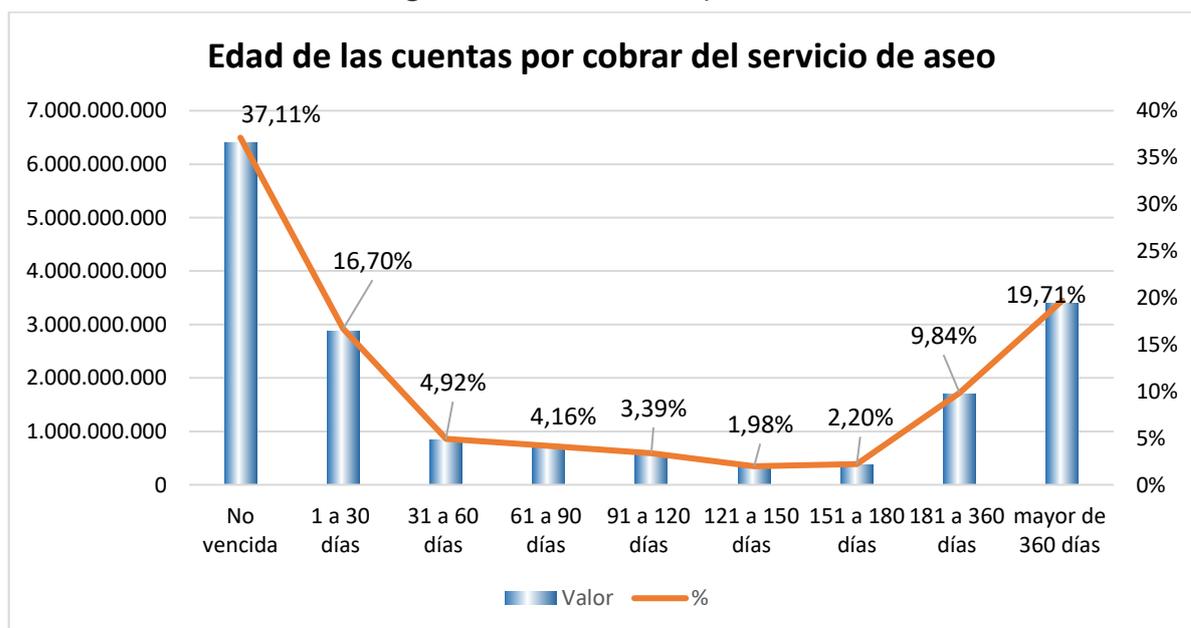
**Imagen 4.** Porcentajes composición cartera del servicio de Aseo



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Como se puede evidenciar en la anterior tabla con su respectivo gráfico, la cartera del servicio de Aseo, se encuentra compuesta en su mayor proporción, por la cartera no residencial especial, representando un 52% del total de la cartera.

**Imagen 5. Detalle Cartera por edades**



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Así mismo, en el grafico anterior, se puede observar las edades de la cartera no corriente, donde predomina la cartera no vencida con un 37,11%, seguida por la de vencimiento mayor de 360 días, posicionándose en un 19,71%.

En cuanto a los activos clasificados como no corrientes, los cuales equivalen al 83,71% del total activo y los cuales presentaron una disminución del 0,55% equivalente a \$1.605.280.000, los rubros más representativos son las inversiones en asociadas, las cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas no corrientes y las Propiedades, planta y equipo.

Respecto a las inversiones en asociadas, éstas concentran un 42,96% del activo, presentando la siguiente composición:

**Imagen 6. Detalle Inversiones en asociadas**

	2018		
	2019	Re expresado	2018
Inversiones en subsidiarias	\$ 148,514,166	\$ 140,641,344	\$ 152,824,099
inversiones en asociadas	44,545	36,596	36,596
Estimación por deterioro	(533,500)	(463,251)	(463,251)
	<u>\$ 148,025,211</u>	<u>\$ 140,214,689</u>	<u>\$ 152,397,444</u>

Empresa	% Partic.	# de Acciones	2018		
			2019	Re expresado	2018
<b>Inversiones en subsidiarias</b>					
Empresa Metropolitana Aseo de Cali S.A.	98.55%	1,971	\$ 20,993,110	\$ 17,858,521	\$ 17,858,521
Aguas de la Sabana S.A E.S.P.	99.82%	3,250,000	24,141,762	24,363,787	24,363,787
Empresa Metropolitana de Aseo Panamá			-	-	12,182,755
Aseo Urbano de los Patios S.A E.S.P.	87.00%	8,700	448,703	640,921	640,921
Tecnologías Ambientales de Colombia S.A	100.00%	11,000,000	66,915,000	64,726,041	64,726,041
Empresa Metropolitana de Aseo S.A E.S.P.	51.54%	1,503	13,117,382	10,897,873	10,897,873
Empresa Metropolitana Aseo Pasto S.A	50.99%	33,089	12,801,579	12,049,731	12,049,731
Soluciones de Saneamiento Ambiental S.A	100%	810,000	8,620,815	8,666,848	8,666,848
Aseo Industrial de Colombia Asicol S.A.S	100%	531,000	174,553	174,553	174,553
Laboratorio de Tecnología Ambiental S.A.S.	100%	300,830	300,830	300,830	300,830
Albedo S.A.S. E.S.P.	60%	65,807	942,315	904,122	904,122
Recursos Humanos de Colombia	100%	100	58,117	58,117	58,117
			<u>\$ 148,514,166</u>	<u>\$ 140,641,344</u>	<u>\$ 152,824,099</u>
<b>Inversiones en asociadas</b>					
Tenciamsa Bogota S.A.	0.07%	2	\$ 1,609	\$ 383	\$ 383
Stap Antioquia S.A.S.	1.23%	10,000	22,713	16,409	16,409
EMAS Chinchiná	0.25%	1	20,223	19,804	19,804
			<u>\$ 44,545</u>	<u>\$ 36,596</u>	<u>\$ 36,596</u>

Fuente: SUI. Notas a los EEFF

### Propiedad Planta y Equipo:

Equivale al 15,26% del total de los activos, que para el 2019 presentó una disminución del 12,30% equivalente a \$7.371.829.000 respecto a la vigencia anterior. De acuerdo con las revelaciones suministradas, las propiedades, planta y equipos relacionados son de plena propiedad y control de la Compañía y no existen restricciones o gravámenes sobre estos. Es política de la prestadora contratar las pólizas de seguros que se estimen necesarias para dar cobertura a los posibles riesgos que pudieran afectar a los elementos de propiedad, planta y equipo.

### **5.2.2.2. Pasivo**

El total pasivo presentó una disminución del 3,12% equivalente a una variación de \$6.579.962.000. El 6% del total pasivo está clasificado como corriente, el cual, para el 2019 presentó una disminución del 34,76% equivalente a una variación de \$6.244.180.000 y el restante 94%, está concentrado en los pasivos no corrientes, presentando para 2019 una disminución del 0,17% siendo una variación de \$335.782.000. A continuación, se muestra el detalle de las cuentas más representativas:

### Obligaciones financieras:

Equivale al 50,39% del total del pasivo que para la vigencia 2019 presentó un incremento del 0,14% respecto a la vigencia anterior. En las notas a los estados financieros, se evidencia que en la nota 12 “Obligaciones Financieras”, se detalla la composición de las mismas de la siguiente forma:

**Imagen 7. Detalle Obligaciones financieras corrientes y no corrientes**

	2019	2018 Re expresado	2018
<b>Corriente</b>			
Créditos en moneda nacional	\$ 489,232	\$ 235,767	\$ 91,957
Contratos de leasing financiero	1,379,647	1,231,018	1,055,778
Contratos IFRS 16	432,901	–	–
Intereses obligaciones financieras	682,880	688,268	688,268
	<u>2,984,660</u>	<u>2,155,053</u>	<u>1,836,003</u>
<b>No corriente</b>			
Créditos en moneda nacional	171,180,036	171,286,657	170,000,000
Contratos IFRS 16	104,541	–	–
Contratos de leasing financiero	2,338,972	3,751,005	3,375,113
	<u>173,623,549</u>	<u>175,037,662</u>	<u>173,375,113</u>
	<u>\$ 176,608,209</u>	<u>\$ 177,192,715</u>	<u>\$ 175,211,116</u>

Fuente: SUI. Notas a los EEFF

Según las revelaciones, la naturaleza y/o características de los préstamos obtenidos, son en su mayoría contratos de leasing financiero con los bancos BBVA, BANCOLOMBIA y BAC LEASING INC, así como también revela un crédito en moneda nacional de Veolia y tarjetas de crédito de los Bancos BANCOLOMBIA y BANCO DE BOGOTÁ. Dichas obligaciones presentan como fecha de vencimiento desde 31/12/2020 hasta 25/07/2023.

Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar:

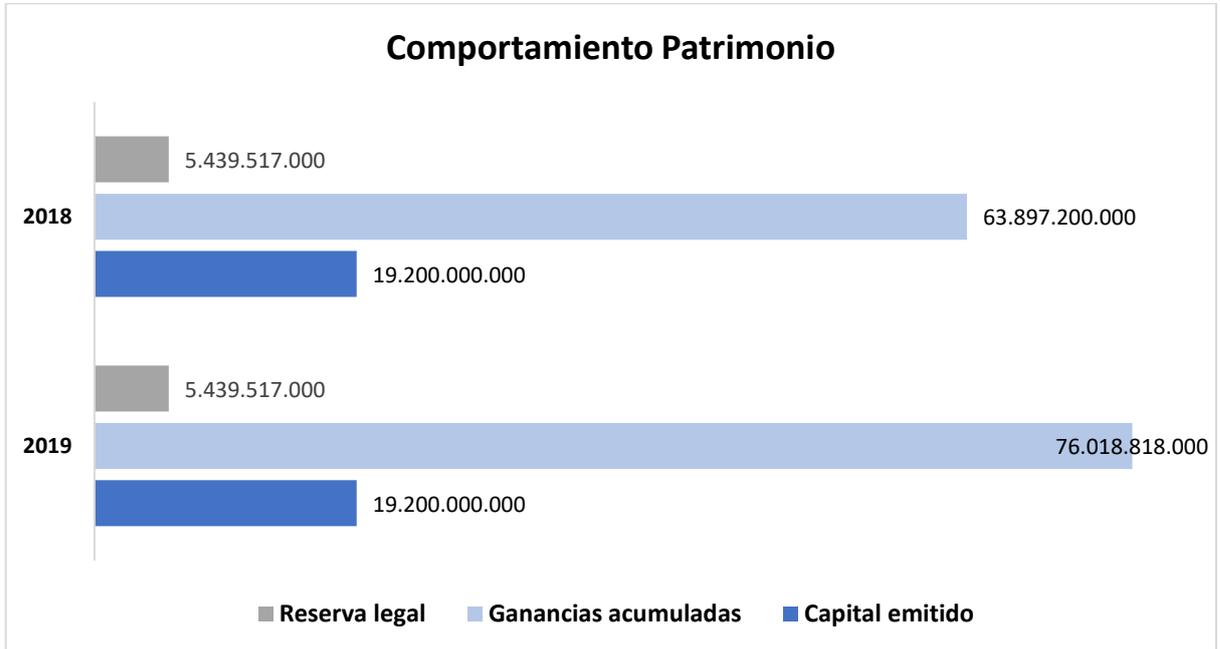
Equivale al 2,53% del total pasivo, que para el 2019 presenta una significativa disminución del 41,10%, la cual se ve justificada en las notas a los Estados Financieros, en disminución en el concepto de “Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes”. En las notas además revela, que el plazo de pago a proveedores y las cuentas por pagar en general es a 30 días y por lo anterior no se han cargado intereses sobre las cuentas comerciales por pagar.

**5.2.2.3. Patrimonio**

El patrimonio en su totalidad presentó una variación con respecto a 2018 del 18,05% equivalente a una variación positiva de \$21.481.660.000.

El capital emitido del prestador se mantiene igual, posicionado en \$19.200.000.000, situación que se presenta también para su prima de emisión por valor de \$30.481.156.000 y reserva legal de \$5.439.517.000. Por su parte, las ganancias acumuladas presentan un incremento del 18,97%, representadas en una variación de \$12.121.618.000 respecto a la vigencia anterior y un aumento del 100% en Otras partidas patrimoniales de una vigencia a otra, puesto que para 2018 no había valor alguno para dicho concepto, pero la vigencia 2019 se revela un valor de \$9.360.042.000.

**Imagen 8. Comportamiento Patrimonio**



Fuente: SUI. Calculo DTGA

**5.2.3. Estado del Resultado Integral 2019 – 2018**

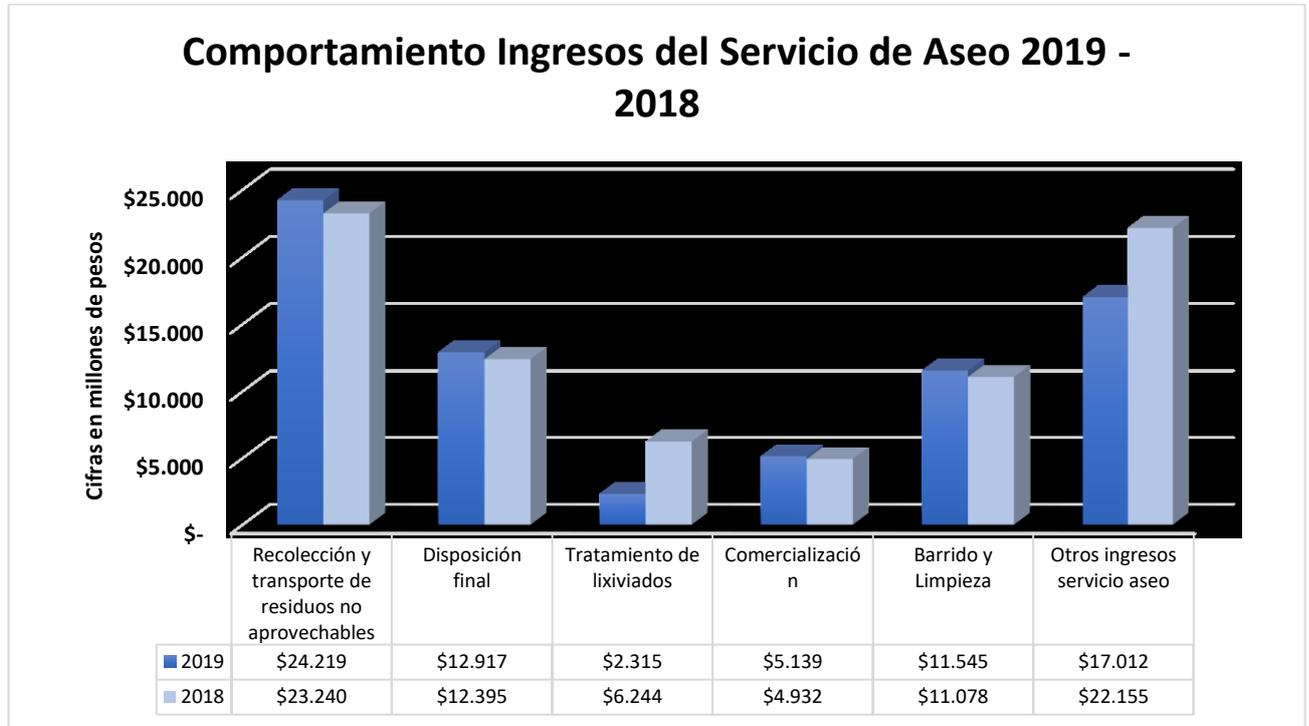
**Tabla 12. Estado de Resultados**

Estado de Resultado Integral a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Ingresos de actividades ordinarias	73.147.450.000	100,00%	80.044.623.000	100,00%	6.897.173.000	-8,62%
Costo de ventas	57.355.942.000	78,41%	57.358.128.000	71,66%	2.186.000	0,00%
<b>Ganancia bruta</b>	<b>15.791.508.000</b>	<b>21,59%</b>	<b>22.686.495.000</b>	<b>28,34%</b>	<b>-6.894.987.000</b>	<b>-30,39%</b>
Otros ingresos	22.815.893.000	31,19%	20.749.267.000	25,92%	2.066.626.000	9,96%
Gastos de administración	6.323.953.000	8,65%	9.516.066.000	11,89%	3.192.113.000	-33,54%
Otros gastos	2.418.659.000	3,31%	13.336.300.000	16,66%	10.917.641.000	-81,86%
<b>Ganancia por actividades de operación</b>	<b>29.864.789.000</b>	<b>40,83%</b>	<b>20.583.396.000</b>	<b>25,71%</b>	<b>9.281.393.000</b>	<b>45,09%</b>
Ingresos financieros	4.421.967.000	6,05%	4.056.462.000	5,07%	365.505.000	9,01%
Costos financieros	12.427.182.000	16,99%	12.244.027.000	15,30%	183.155.000	1,50%
<b>Ganancia, antes de impuestos</b>	<b>21.859.574.000</b>	<b>29,88%</b>	<b>12.395.831.000</b>	<b>15,49%</b>	<b>9.463.743.000</b>	<b>76,35%</b>
Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas	599.582.000	0,82%	2.470.057.000	3,09%	1.870.475.000	-75,73%
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>21.259.992.000</b>	<b>29,06%</b>	<b>9.925.774.000</b>	<b>12,40%</b>	<b>11.334.218.000</b>	<b>114,19%</b>

Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

Los ingresos del prestador provienen de la prestación del servicio de aseo y de sus correspondientes actividades, tal y como se detalla a continuación de acuerdo con la información suministrada en Notas y en la taxonomía XBRL en su formato *FC02 – Complementario de ingresos*:

**Imagen 9. Comportamiento Ingresos**



Fuente: SUI. Cálculo DTGA - *Cifras en millones de pesos*

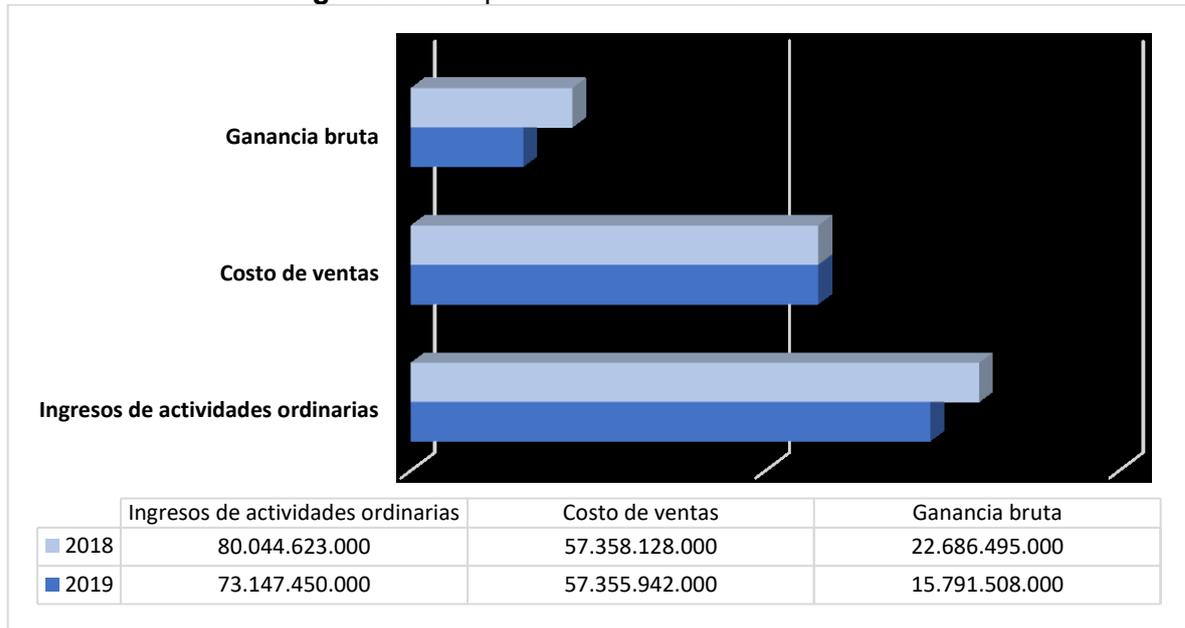
**Tabla 13. Detalle de Ingresos**

<b>Ingresos Aseo</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Variación</b>	<b>% Variac.</b>
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	24.219.176.000	23.240.364.000	978.812.000	4,21%
Disposición final	12.916.894.000	12.394.861.000	522.033.000	4,21%
Tratamiento de lixiviados	2.315.318.000	6.244.314.000	3.928.996.000	-62,92%
Comercialización	5.139.324.000	4.931.620.000	207.704.000	4,21%
Barrido y Limpieza	11.544.998.000	11.078.410.000	466.588.000	4,21%
Otros ingresos servicio aseo	17.011.740.000	22.155.054.000	5.143.314.000	-23,22%
<b>Ingresos Aseo</b>	<b>73.147.450.000</b>	<b>80.044.623.000</b>	<b>6.897.173.000</b>	<b>-8,62%</b>

Fuente: Información suministrada en notas - *Cifras en pesos*

En principio se observa que la actividad con el porcentaje más representativo dentro de los ingresos es tratamiento de lixiviados, seguido por los otros ingresos del servicio de aseo, con un incremento del 23,22% respecto a la vigencia anterior.

**Imagen 10. Comportamiento Estado de Resultados**



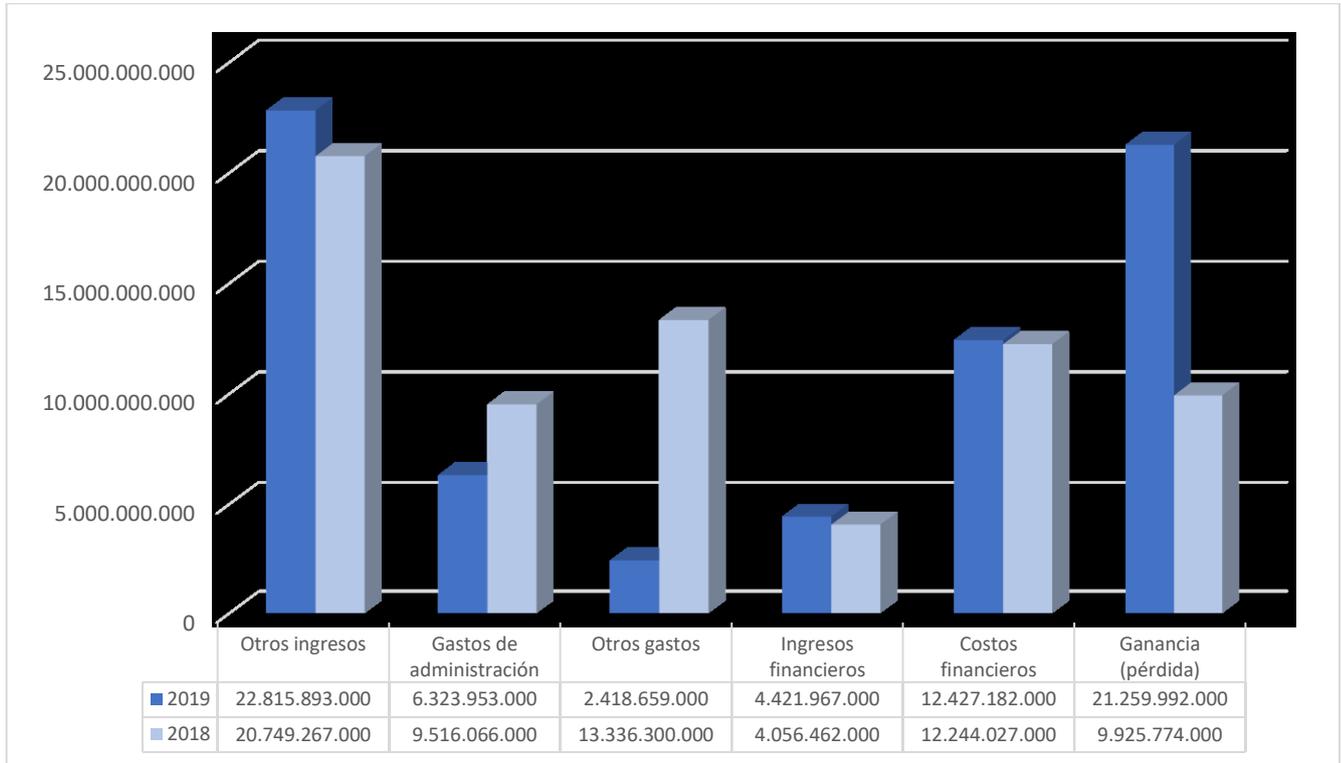
Fuente: SUI. Calculo DTGA

De acuerdo con la información expuesta, es posible observar el siguiente comportamiento de los rubros: el costo de ventas, se mantiene igual respecto a 2018, en congruencia con la poca variación de sus ingresos, los cuales presentaron una disminución del 8,62%, así como una disminución del 30,39% en cuanto a su ganancia bruta, posicionándola en \$15.791.508.000 para la vigencia 2019.

A su vez, se presenta un incremento de \$2.066.626.000 en los otros ingresos representados en un 9,96%, catalogados en las notas como "Utilidad método de participación", sin embargo, en las notas a los Estados Financieros revelan un valor de \$23.424.971.000 y en la Taxonomía XBRL registran un valor de \$22.815.893.000 presentando una diferencia de \$609.078.000, valor que no se justifica en las mismas.

De la información suministrada se evidencia que el componente más representativo en cuanto a variaciones, corresponde a los otros gastos, los cuales se posicionan para 2019 en \$2.418.659.000, presentando una considerable disminución frente a la vigencia 2018 del 81,86%. No se presenta armonía frente a los valores presentados en las notas a los estados financieros, comparado con lo reportado en taxonomía XBRL, puesto que en las notas revelan como valor para 2019 \$13.517.802.000, valor que en la taxonomía se ve reflejado para la vigencia 2018 y donde no se identifica el valor registrado en la misma por \$2.418.659.000.

**Imagen 11. Comportamiento Estado de Resultados**



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Con respecto a 2018 el prestador pasó de registrar una ganancia de \$9.925.774.000 a una ganancia de \$21.259.992.000 en 2019, representando de esta forma una variación de \$11.334.218.000, dado en un considerable incremento del 114,19% respecto a la vigencia anterior.

#### 5.2.4. Estado de Flujo de Efectivo 2019 – 2018

**Tabla 14. Estado de Flujos de Efectivo**

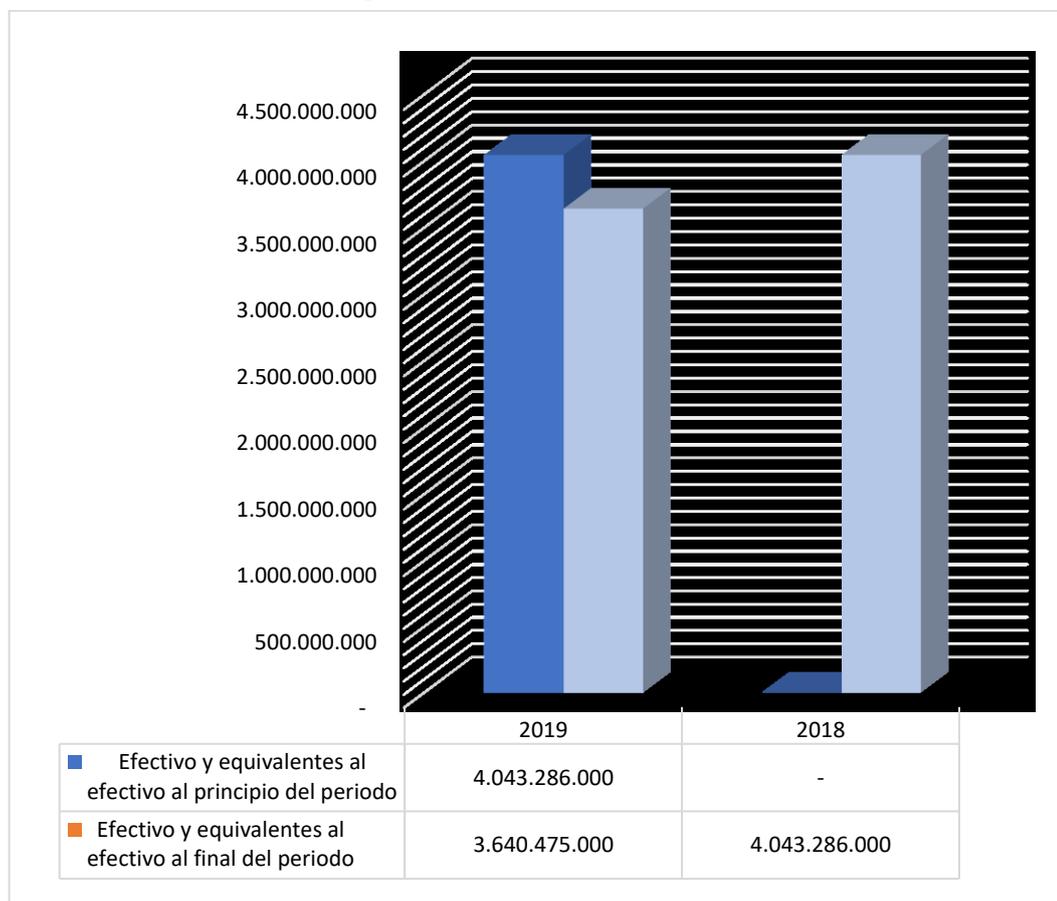
<b>Flujo de Efectivo a 31 de diciembre de:</b>	<b>2019</b>	<b>2018</b>	<b>Variación</b>
Ganancia (pérdida)	21.259.992.000	9.925.774.000	11.334.218.000
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-27.417.086.000	-72.713.728.000	45.296.642.000
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	<b>- 6.157.094.000</b>	<b>-62.787.954.000</b>	<b>56.630.860.000</b>
Otros pagos para adquirir participaciones en negocios conjuntos	-	1.737.409.000	-1.737.409.000
Compras de activos intangibles	1.767.792.000	470.956.000	1.296.836.000
Compras de propiedades, planta y equipo	6.327.744.000	9.660.988.000	-3.333.244.000
Dividendos recibidos	14.434.325.000	12.392.982.000	2.041.343.000
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	174.553.000	-174.553.000
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>	<b>- 6.338.789.000</b>	<b>- 698.182.000</b>	<b>-5.640.607.000</b>
Importes procedentes de préstamos	383.389.000	-	383.389.000
Reembolsos de préstamos	967.895.000	-61.683.878.000	62.651.773.000
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	4.449.180.000	-4.449.180.000
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>	<b>- 584.506.000</b>	<b>66.133.058.000</b>	<b>-66.717.564.000</b>

Flujo de Efectivo a 31 de diciembre de:	2019	2018	Variación
Incremento /disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	- 402.811.000	4.043.286.000	-4.446.097.000
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo</b>	<b>4.043.286.000</b>	-	<b>4.043.286.000</b>
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>	<b>3.640.475.000</b>	<b>4.043.286.000</b>	<b>-402.811.000</b>

Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

El flujo de efectivo muestra que las actividades de financiación en el año 2019 fueron la principal fuente de ingresos del prestador, sin embargo, se evidencia un resultado negativo en los flujos tanto de operación, inversión y financiación.

**Imagen 12. Comportamiento Efectivo**



Fuente: SUI. Calculo DTGA

El efectivo al final del periodo, presento una variación de \$405.811.000 respecto a la vigencia anterior, presentando una disminución del 10%.

### 5.2.5. Indicadores financieros

Partiendo de la información suministrada en los Estados Financieros, se procede a realizar el cálculo y su respectivo análisis de los siguientes indicadores financieros:

### 5.2.5.1. Indicadores de rentabilidad

**Tabla 15.** Indicadores financieros de Rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2019	2018
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	21,59%	28,34%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	29,06%	12,40%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Activo Total}}$	6,17%	3,01%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Patrimonio}}$	15,13%	8,34%

**Fuente:** Taxonomías estados financieros 2019 y 2018. Elaboración Propia DTGA

**Margen Operacional:** No se tiene un margen operacional óptimo, toda vez que del 100% de los ingresos que se obtiene como resultado de la venta de los servicios, se produce una rentabilidad del 21,59% solo descontando el costo, para el año 2019, y para el año 2018 fue superior estando en un 28,34%.

**Margen Neto de Utilidad:** El margen neto de utilidad para el año 2019 fue positivo en 29,06% de los ingresos y en el año 2018 fue de 12,40%, lo cual indica que la prestación de los servicios ha sido rentable y logro obtener ganancia en los dos últimos años en su ejercicio financiero.

**Rendimiento del Activo:** Por cada peso invertidos en activos, se generó en el año 2019 un rendimiento del 6,17%, y en el año 2018 del 3,01%.

**Rendimiento del Patrimonio:** Por cada peso del patrimonio se generó en el 2019 un rendimiento del 15,13%, y para el 2018 de 8,34%.

### 5.2.5.2. Indicadores de Liquidez

**Tabla 16.** Indicadores financieros de Liquidez

De Liquidez	Formula	2019	2018
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,79	2,20
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}$	44.397.936.000	21.646.778.000
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{C x C Comerciales}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,01	0,48
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,69	1,56

**Fuente:** Taxonomías estados financieros 2019 y 2018. Elaboración Propia DTGA

**Razón Corriente:** Para el año 2019 el prestador por cada peso que debe a corto plazo, tiene \$4,79 pesos para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, para el año 2018 el prestador por cada peso en deuda, tiene \$2,20 pesos para responder por ella.

**Capital de Trabajo:** El capital de trabajo del prestador es positivo en los años 2019 y 2018, presentando un significativo incremento de un periodo a otro, lo que indica que el prestador presenta mejora en cuanto a su liquidez.

**Prueba Ácida:** El resultado de este indicador indica que el prestador está al límite de su liquidez al no soportar una prueba ácida en la vigencia 2018 con indicador menor a 1, lo cual, indica que el prestador depende del pago de las clientes para afrontar sus obligaciones a corto plazo, presentando una mejoría para la vigencia 2019, donde puntúa con 1,01.

**Solidez:** El prestador debido al nivel de activos que posee para la prestación de los servicios, es sólido frente a sus pasivos totales, indica que tiene suficientes activos para responder por la totalidad de sus pasivos, no de forma líquida, pero cuenta con respaldo en activos que al hacerlos líquidos le son suficientes para pagar todas sus deudas.

### 5.2.5.3. Indicadores de actividad

**Tabla 17.** Indicadores financieros de Actividad

De Actividad	Formula	2019	2018
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	218	139
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	1,65	2,59

**Fuente:** Taxonomías estados financieros 2019 y 2018. Elaboración Propia DTGA

**Días de Rotación de la Cartera:** El prestador presento un incremento en los días de rotación de cartera pasando de 139 días en el año 2018 a 218 días en el año 2019, aproximadamente paso de rotar 3 veces en el año 2018 a 2 veces en el año 2019.

### 5.3. Aspectos Comerciales y Tarifarios

La información analizada en este capítulo corresponde a la reportada en los formatos y/o formularios del Sistema Único de Información SUI, complementada con la recopilada durante la visita de inspección realizada a la empresa del 8 al 9 de abril de 2021.

#### 5.3.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Se realizó la verificación de la publicación del CCU en la página WEB del prestador, evidenciando que cumple lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015:

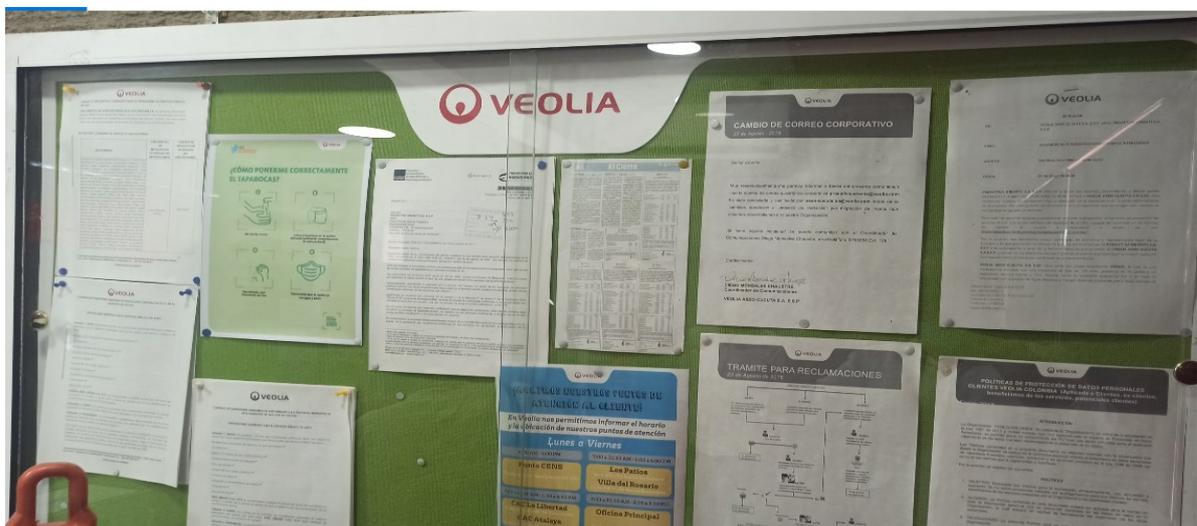
**Imagen 13.** Información CCU en SUI



Fuente: Pagina web, ( <https://www.veolia.com.co/oriente/> ), Mayo 2021

Así mismo, en la visita efectuada se evidenció que el prestador cuenta con el CCU publicado en la oficina de atención al usuario, como se muestra en la siguiente imagen:

**Imagen 147.** Publicación CCU oficina de atención al usuario



Fuente: Registro fotográfico de la visita de abril de 2021

El CCU suministrado por el prestador durante visita y el publicado en la página WEB, se encuentra ajustado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Resolución CRA 778 de 2016. Es pertinente resaltar que la Comisión de regulación y agua potable-CRA, le otorgó concepto de legalidad a través de documento con radicado CRA 20190120044571 del 30 de enero de 2019.

### 5.3.2. Sitio web del prestador

El prestador cuenta con la siguiente página web: <https://www.veolia.com.co/oriente/> para lo cual se realizó la verificación de los siguientes aspectos según lo estipulado el artículo 2.3.3.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015:

**Tabla 18.** Cumplimiento de requerimientos Decreto 1077 de 2015

ITEM	OBSERVACIONES
Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.	Sin observaciones
Tarifas	Sin observaciones
Contrato de Condiciones Uniformes	Sin observaciones
Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.	<b>No cumple</b>
Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios	Sin observaciones
Números teléfonos para la atención de usuarios	Sin observaciones
Programa para la prestación del servicio de aseo	Sin observaciones

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con lo anterior, el prestador presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, en relación a que la página web no cuenta con un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

### 5.3.3. Suscriptores

De acuerdo con la información entregada en visita, la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P., presta el servicio público de aseo a los siguientes suscriptores:

**Tabla 19.** Suscriptores diciembre de 2019, 2020 y marzo 2021.

CLASE DE USO	dic-19	dic-20	mar-21
ESTRATO 1	8.068	8.259	9.265
ESTRATO 2	25.096	25.786	29.428
ESTRATO 3	27.565	27.964	28.096
ESTRATO 4	14.902	15.035	15.055
ESTRATO 5	3.170	3.162	3.162
ESTRATO 6	212	210	210
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 INDUSTRIAL	-	-	-
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 COMERCIAL	5.528	5.678	5.810
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 OFICIAL.	194	176	189
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 INDUSTRIAL	-	-	-
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 COMERCIAL	2.293	2.262	2.273
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 OFICIAL.	16	15	33
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 INDUSTRIAL	-	-	-
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 COMERC.	3.263	3.267	3.253
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 OFICIAL.	70	136	136
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	1	2	4
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	423	376	402
GRAN PRODUCTOR OFICIAL.	113	50	49
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>90.914</b>	<b>92.378</b>	<b>97.365</b>

Fuente: Visita del 8 al 9 de abril del 2021.

Como se observa en la tabla anterior, para los años 2019, 2020 y lo corrido del 2021, la mayor distribución de usuarios del servicio de aseo se encuentra en el estrato 2 y 3, representando un 28% y 30 % respectivamente del total de suscriptores que atiende la empresa.

Una vez efectuada la respectiva verificación de la información reportada en SUI, en cuanto al formato “22. *Suscriptores y Tarifa Aplicada\_NUAP\_366154001*”, solicitado por la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017, se evidencian los siguientes suscriptores:

**Tabla 20.** Suscriptores y tarifas aplicadas reportado en SUI

CLASE DE USO	2019	2020
1-Bajo- Bajo	8.068	8.259
2-Bajo	25.096	25.786
3-Medio- Bajo	27.565	27.964
4-Medio	14.902	15.035
5-Medio- Alto	3.170	3.162
6-Alto	212	210
10-Industrial	1	1
11-Comercial	11.508	11.583
12-Oficial	394	378
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>90.916</b>	<b>92.378</b>

Fuente: SUI

En ese orden, es posible afirmar que los datos suministrados en visita, no coinciden con la información reportada en SUI para la vigencia 2020. Respecto de las vigencias del 2021 se encuentra en estado “Pendiente” de reporte en SUI el formato suscriptores y tarifas aplicadas, por lo tanto, no es posible realizar una comparación de la información proporcionada en la visita y reportada en SUI impidiendo el desarrollo de las funciones de esta Superintendencia.

#### 5.3.4. Aspectos tarifarios

Durante la visita, el prestador informó que la entidad tarifaria local es la junta directiva de la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P, lo anterior se sustenta conforme al acto de aprobación de las tarifas reportado al SUI mediante acto No. 97 del 3 de febrero del 2016, en el cual se adoptan las tarifas en el marco de la Resolución CRA 720 de 2015, a aplicar en el área de prestación de la Ciudad de San José de Cúcuta ubicada en la zona Sur. Respecto del estudio de costos y tarifas, se pudo constatar que ha sido reportado en SUI con oportunidad, de este modo las tarifas aprobadas fueron las siguientes:

**Imagen 15.** Tarifas resultantes del estudio de costos y tarifas

Categoría	Clase de Uso	TC	TLU	TBL	TRT	TDF	TLT	TA	FCS	TFS
Residencial	Estrato 1	1,978.94	0.00	6,443.63	10,140.41	3,072.14	27.35	0.00	-23%	16,680.10
	Estrato 2	1,978.94	0.00	6,443.63	11,010.25	3,335.66	29.70	1.00	-8%	20,975.24
	Estrato 3	1,978.94	0.00	6,443.63	11,507.29	3,486.25	31.04	2.00	-3%	22,698.78
	Estrato 4	1,978.94	0.00	6,443.63	12,749.91	3,862.71	34.39	3.00	0%	25,072.58
	Estrato 5	1,978.94	0.00	6,443.63	15,483.67	4,690.93	41.76	4.00	50%	42,964.40
	Estrato 6	1,978.94	0.00	6,443.63	18,963.00	5,745.03	51.15	5.00	60%	53,098.80
Pequeño Productor tipo 1	Industrial	1,978.94	0.00	6,443.63	10,430.36	3,159.98	28.13	6.00	30%	28,661.15
	Comercial	1,978.94	0.00	6,443.63	10,430.36	3,159.98	28.13	7.00	50%	33,072.06
	Oficial	1,978.94	0.00	6,443.63	10,430.36	3,159.98	28.13	8.00	0%	22,049.04
Pequeño Productor tipo 2	Industrial	1,978.94	0.00	6,443.63	20,536.99	6,221.88	55.39	9.00	30%	45,819.58
	Comercial	1,978.94	0.00	6,443.63	20,536.99	6,221.88	55.39	10.00	50%	52,870.24
	Oficial	1,978.94	0.00	6,443.63	20,536.99	6,221.88	55.39	11.00	0%	35,247.83
Pequeño Productor tipo 3	Industrial	1,978.94	0.00	6,443.63	30,643.62	9,283.78	82.65	12.00	30%	62,978.00
	Comercial	1,978.94	0.00	6,443.63	30,643.62	9,283.78	82.65	13.00	50%	72,668.43
	Oficial	1,978.94	0.00	6,443.63	30,643.62	9,283.78	82.65	14.00	0%	48,446.62

Fuente: SUI

Conforme con lo anterior, se puede afirmar que prestador ha dado cumplimiento al artículo 5.1.2.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, teniendo en cuenta que informó a la SSPD una vez fijadas las tarifas.

La Dirección Técnica de Gestión de Aseo-DTGA, para el año 2020, realizó Control Tarifario–Verificación de los costos y tarifas aplicadas para el servicio público domiciliario de aseo en el Municipio en el área de prestación de Cúcuta, Norte de Santander, zona Sur, en los periodos de enero de 2017 a diciembre de 2019. Como consecuencia del análisis, teniendo en cuenta la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI, esta Superintendencia en el marco de su asignación legal de funciones de inspección y vigilancia, ha identificado dentro del control tarifario diferencias en las estimaciones de los siguientes costos: CCS, CBLs, CLUS y CRT para el APS atendida en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, sin embargo el prestador aduce que dichas diferencias obedecen a mala calidad de reporte en SUI.

En cuanto al estado de reporte de información tarifaria en el SUI, se evidenció que la empresa se encontraba pendiente de certificar 207 formatos y 37 formularios para el Área de prestación del servicio y sitio de disposición final respectivamente, lo cual deja en evidencia un pleno incumplimiento al cronograma de reporte establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017 y sus resoluciones modificatorias. Los cargues pendientes son relacionados en la tabla a continuación:

**Tabla 21.** Formatos del tópico tarifario-técnico pendientes de certificar

NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017	Periodicidad	Certificado	Pendiente	Total general	%Cargue
1. Registro de Áreas de Prestación del Servicio Municipios Mayores a 5000 Suscriptores	Mensual (1 vez)	2		2	100
3. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo_Nuap_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	7		7	100



NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017	Periodicidad	Certificado	Pendiente	Total general	%Cargue
4. Soporte Estudio de costos_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	1		1	100
5. Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	1		1	100
6. Audiencia Publica_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	Mensual (1 vez)	1		1	100
7. Publicación de costos y tarifas_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Semestral	12		12	100
8. Centroide del Área de Prestación de Servicios_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	1		1	100
9. Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Solidos	Mensual (1 vez)	37		37	100
12. Registro de Microrutas_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	6		6	100
14. Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual	64	2	66	97
15. Facturación del servicio de aseo NUAP_366154001	Mensual	62	4	66	94
16. Factura del Servicio PDF_NUAP366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual	65	1	66	98
17. Acuerdo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Publicas_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	Mensual (1 vez)	1		1	100
18. Acuerdo de Lavado de Áreas Publicas_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	Mensual (1 vez)		3	3	0
19. Variables para el Cálculo de la Tarifa de Aprovechamiento y Toneladas Conjuntas - Prestadores de RYT de RSNA_NUAP_366154001	Mensual	63	3	66	97
20. Traslado de Recursos de Aprovechamiento_2866_54001	Mensual	65	1	66	98
21. Encuesta de Aplicación Tarifaria_NUAP_366154001	Mensual (1 vez)	1		1	100
22. Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_366154001	Mensual	63	3	66	95
23. Costo Limpieza Urbana Y Barrido y Limpieza_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual	65	1	65	98
24. Costo de Recolección y Transporte_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual	65	1	65	98
25. Estándares del servicio - Aseo_NUAP_366154001_NORTE DE SANTANDER-CUCUTA	Semestral	11	1	12	92
29. Sig Área de Prestación de Servicio-No Aprovechables	1 vez: Actualización permanente		1	1	0

NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017	Periodicidad	Certificado	Pendiente	Total general	%Cargue
30. SIG Ruta Centroides APS a SDF o ET	1 vez: Actualización permanente		1	1	0
55. Personal por Categoría de Empleo	Anual	5		5	100
56. Formato Giro de recursos del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos	Semestral	4	1	5	80
59. Variables para el cálculo del factor de productividad resolución CRA 912 de 2020	Anual	3		3	100
Total general		605	23	626	97%

Fuente: SUI, Septiembre 2021

**Sitio de Disposición Final: Cúcuta-Norte de Santander NUSD 30154001**

NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017	Periodicidad	Certificado	Pendiente	Total general	% Cargue
31. Registro de Sitios de Disposición Final	Mensual (1 vez)	1		1	100
32. Soporte de Estudio de Costos NUSD_30154001_GUAYABAL	Mensual (1 vez)	2		2	100
34. Disposición Final - Operador del Sitio de Disposición Final_30154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual	64	2	66	97
35. Costo de disposición final - operador SDF_NUSD_30154001	Mensual	65	1	66	98
36. Costo de Tratamiento de Lixiviados- Operador Sitio de Disposición Final_NUSD_30154001	Semestral	65	1	66	98
37. Provisión para Cierre, Clausura y Post-Clausura Sitios de Disposición Final_NUSD_30154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Semestral	8	4	8	67
38. Publicación de costos y tarifas - Disposición Final_30154001_GUAYABAL	Trimestral (2016-2017) / Semestral	9	1	10	90
40. Autorización Ambiental_30154001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	Mensual (1 vez)	2		2	100
41. Básculas	Anual	5	6	6	83
42. Facturación Operadores Sitios de DF y ET	Mensual	55	9	64	86
43. SIG Sitio de Disposición Final	1 vez: Actualización permanente		1	1	0
55. Personal por Categoría de Empleo	Anual	5		5	100
58. Vida útil de sitios de disposición final	Semestral	10	1	11	91
59. Variables para el cálculo del factor de productividad resolución CRA 912 de 2020	Anual	3		3	100
Total general		294	26	311	94%

Fuente: SUI, Septiembre 2021

De acuerdo con lo anterior, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017 y sus resoluciones modificatorias, por lo que debe realizar el reporte de información de manera inmediata al SUI.

**5.3.5. Facturación de la Actividad de Aprovechamiento**

En cuanto a la actividad de aprovechamiento y lo concerniente al comité de conciliación de cuentas, se informa que en estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.5.2.3.6. del Decreto 596 de 2016,

estos se realizan en compañía de las organizaciones de recicladores existentes en la ciudad y las empresas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, para los cual la empresa aportó copia de las 17 actas de los comités de conciliación de cunetas junto con sus respectivos anexos.

A marzo del 2021 existen 11 prestadores de aprovechamiento y 2 prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables (VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P. y ASEO URBANO S.A.S E.S.P., estos últimos realizan la facturación de la actividad de aprovechamiento y reportan la información de los montos trasladados por concepto de incrementos de CCS y lo recaudado por la tarifa de aprovechamiento.

En la tabla a continuación son relacionados los traslados de recursos provenientes de esta actividad certificados en SUI por ASEO URBANO S.A.S E.S.P., a los prestadores que realizan la actividad de aprovechamiento en el Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander, incluyendo a dicha empresa como prestador de la actividad de aprovechamiento, como se muestra a continuación:

**Tabla 22.** Traslados de recursos de aprovechamiento

AÑO	MES	Incremento CCS	Tarifa de Aprovechamiento-TA
2019	12	\$ 14.737.409	\$ 12.624.626
2020	2	\$ 38.232.728	\$ 17.179.599
2020	3	\$ 21.521.903	\$ 15.293.983
2020	5	\$ 19.011.190	\$ 26.619.841
2020	6	\$ 8.279.342	\$ 17.050.443
2020	7	\$ 12.635.391	\$ 23.278.060
2020	8	\$ 31.092.130	\$ 47.025.992
2020	9	\$ 9.229.946	\$ 12.160.670
2020	10	\$ 36.228.889	\$ 38.390.894
2020	12	\$ 33.527.108	\$ 59.975.638
2021	1	\$ 10.388.184	\$ 49.942.740
2021	2	\$ 4.134.481	\$ 28.633.430
2021	3	\$ 43.813.237	\$ 144.391.604

Fuente: SUI Formato traslado de recursos de Aprovechamiento.

### 5.3.6. Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la información suministrada durante la visita, las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de aseo en el área de prestación atendida en el Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander, por la empresa por la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P., para las vigencias 2019, 2020 y hasta marzo del 2021, son las siguientes:

**Tabla 23.** Tarifas aplicadas vigencias 2019-2021

MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	OFICIAL
ene.-19	\$ 16.860	\$ 21.032	\$ 22.662	\$ 24.789	\$ 41.729	\$ 50.682	\$ 66.937	\$ 44.625
feb.-19	\$ 16.765	\$ 20.918	\$ 22.542	\$ 24.665	\$ 41.543	\$ 50.484	\$ 66.751	\$ 44.501
mar.-19	\$ 16.748	\$ 20.898	\$ 22.522	\$ 24.644	\$ 41.511	\$ 50.450	\$ 66.719	\$ 44.479
abr.-19	\$ 16.748	\$ 20.898	\$ 22.522	\$ 24.644	\$ 41.511	\$ 50.450	\$ 66.719	\$ 44.479
may.-19	\$ 17.012	\$ 21.235	\$ 22.889	\$ 25.056	\$ 42.240	\$ 51.376	\$ 68.056	\$ 45.371
jun.-19	\$ 17.016	\$ 21.239	\$ 22.893	\$ 25.061	\$ 42.247	\$ 51.383	\$ 68.063	\$ 45.376
jul.-19	\$ 16.640	\$ 20.773	\$ 22.393	\$ 24.519	\$ 41.349	\$ 50.310	\$ 66.696	\$ 44.464
ago.-19	\$ 17.316	\$ 21.580	\$ 23.243	\$ 25.395	\$ 42.662	\$ 51.709	\$ 68.000	\$ 45.333
sep.-19	\$ 17.464	\$ 21.782	\$ 23.469	\$ 25.666	\$ 43.192	\$ 52.442	\$ 69.214	\$ 46.143
oct.-19	\$ 17.494	\$ 21.819	\$ 23.509	\$ 25.710	\$ 43.263	\$ 52.525	\$ 69.317	\$ 46.212
nov.-19	\$ 17.526	\$ 21.859	\$ 23.551	\$ 25.756	\$ 43.342	\$ 52.623	\$ 69.448	\$ 46.299
dic.-19	\$ 17.632	\$ 21.987	\$ 23.687	\$ 25.899	\$ 43.563	\$ 52.867	\$ 69.705	\$ 46.470

MES	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	OFICIAL
ene.-20	\$ 18.920	\$ 23.611	\$ 25.448	\$ 27.851	\$ 46.929	\$ 57.053	\$ 75.503	\$ 50.336
feb.-20	\$ 19.165	\$ 23.904	\$ 25.756	\$ 28.169	\$ 47.406	\$ 57.562	\$ 75.980	\$ 50.654
mar.-20	\$ 19.144	\$ 23.879	\$ 25.729	\$ 28.141	\$ 47.365	\$ 57.518	\$ 75.939	\$ 50.626
abr.-20	\$ 19.295	\$ 24.068	\$ 25.933	\$ 28.365	\$ 47.743	\$ 57.980	\$ 76.557	\$ 51.038
may.-20	\$ 19.269	\$ 24.037	\$ 25.900	\$ 28.331	\$ 47.693	\$ 57.926	\$ 76.507	\$ 51.005
jun.-20	\$ 19.311	\$ 24.087	\$ 25.954	\$ 28.386	\$ 47.775	\$ 58.014	\$ 76.589	\$ 51.059
jul.-20	\$ 17.020	\$ 21.212	\$ 22.846	\$ 24.963	\$ 41.936	\$ 50.830	\$ 66.847	\$ 44.565
ago.-20	\$ 17.006	\$ 21.195	\$ 22.828	\$ 24.944	\$ 41.908	\$ 50.800	\$ 66.819	\$ 44.546
sep.-20	\$ 17.010	\$ 21.201	\$ 22.834	\$ 24.950	\$ 41.917	\$ 50.810	\$ 66.828	\$ 44.552
oct.-20	\$ 17.018	\$ 21.210	\$ 22.843	\$ 24.960	\$ 41.932	\$ 50.825	\$ 66.843	\$ 44.562
nov.-20	\$ 17.126	\$ 21.338	\$ 22.979	\$ 25.100	\$ 42.142	\$ 51.050	\$ 67.053	\$ 44.702
dic.-20	\$ 17.169	\$ 21.391	\$ 23.034	\$ 25.157	\$ 42.227	\$ 51.141	\$ 67.138	\$ 44.759
ene.-21	\$ 19.744	\$ 24.591	\$ 26.476	\$ 28.905	\$ 48.484	\$ 58.676	\$ 76.914	\$ 51.276
feb.-21	\$ 19.641	\$ 24.468	\$ 26.346	\$ 28.771	\$ 48.283	\$ 58.462	\$ 76.713	\$ 51.142
mar.-21	\$ 19.908	\$ 24.787	\$ 26.681	\$ 29.117	\$ 48.802	\$ 59.016	\$ 77.232	\$ 51.488

Fuente: Visita 8 al 9 de abril del 2021

De acuerdo con la información reportada por el prestador en SUI y la información entregada en visita, se evidencia que esta no coincide, para los siguientes periodos:

**Tabla 24.** Tarifas aplicadas vigencias 2019-2021

AÑO	PERIODO	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	ESTRATO 4	ESTRATO 5	ESTRATO 6	COMERCIAL	OFICIAL
2019	5	\$ 16.956	\$ 21.168	\$ 22.819	\$ 24.983	\$ 42.129	\$ 51.256	\$ 67.939	\$ 45.293
2019	6	\$ 17.012	\$ 21.235	\$ 22.889	\$ 25.056	\$ 42.240	\$ 51.376	\$ 68.056	\$ 45.371
2019	7	\$ 17.382	\$ 21.660	\$ 23.326	\$ 24.444	\$ 41.237	\$ 50.191	\$ 66.584	\$ 45.428
2019	8	\$ 17.385	\$ 21.664	\$ 23.330	\$ 25.487	\$ 42.801	\$ 51.859	\$ 68.148	\$ 45.432
2019	9	\$ 17.605	\$ 21.949	\$ 23.644	\$ 25.846	\$ 43.453	\$ 52.711	\$ 69.435	\$ 46.290
2019	10	\$ 17.600	\$ 21.943	\$ 23.638	\$ 25.839	\$ 43.444	\$ 52.700	\$ 69.425	\$ 46.283
2019	11	\$ 17.606	\$ 21.950	\$ 23.645	\$ 25.846	\$ 43.455	\$ 52.712	\$ 69.436	\$ 46.291
2019	12	\$ 17.616	\$ 21.962	\$ 23.658	\$ 25.860	\$ 43.475	\$ 52.733	\$ 69.456	\$ 46.304
2020	3	\$ 24.965	\$ 26.066	\$ 26.696	\$ 28.271	\$ 31.733	\$ 36.141	\$ 50.939	\$ 50.939
2020	4	\$ 25.058	\$ 26.160	\$ 26.790		\$ 31.829	\$ 36.237	\$ 51.038	
2020	5	\$ 25.024	\$ 26.126	\$ 26.756		\$ 31.795	\$ 36.203	\$ 51.004	
2020	6	\$ 25.079	\$ 26.181	\$ 26.811		\$ 31.850	\$ 36.258	\$ 51.059	
2020	7	\$ 22.105	\$ 23.058	\$ 23.603		\$ 27.958	\$ 31.770	\$ 44.566	
2020	8	\$ 22.085	\$ 23.039	\$ 23.584		\$ 27.938	\$ 31.750	\$ 44.546	
2020	9	\$ 22.092	\$ 23.045	\$ 23.590		\$ 27.945	\$ 31.757	\$ 44.553	
2020	10	\$ 22.101	\$ 23.054	\$ 23.599		\$ 27.954	\$ 31.766	\$ 44.562	
2021	3	\$ 25.855	\$ 26.942	\$ 27.565	\$ 29.118	\$ 32.535	\$ 36.886	\$ 52.489	\$ 90.414

Fuente: SUI- Suscriptores y tarifas aplicadas

Conforme con lo anterior, se evidencias inconsistencias en la información entregada en visita de tarifas aplicadas y reportado en SUI en el formato "22. Suscriptores y tarifas aplicadas", en este sentido se identifica una falta de calidad en la información allegada a la Superintendencia que estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994, por lo que el prestador deberá aclarar las diferencias.

### 5.3.7. Facturación y recaudo

De acuerdo con la información suministrada en la visita, el prestador cuenta con un convenio de facturación conjunta entre ASEO URBANO S.A. E.S.P. y la empresa de energía CENTRALES ELECTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. ESP, con periodo de facturación mensual, y se factura en dos ciclos con dos periodos diferentes, uno mes vencido y otro mes actual.

Una vez, se entrega la factura, los suscriptores tienen 12 días calendario para hacer el pago por medio de PSE, convenio con los principales Bancos disponibles en Cúcuta, punto de recaudo en con cooperativas de recaudo.

La empresa manifiesta que tiene un recaudo en promedio del 96%, a continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a las vigencias de los años 2018, 2019 y lo corrido del 2021, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

**Tabla 25.** Valores facturados y recaudados

PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	% RECAUDO
	TOTAL	TOTAL	
ene-19	\$ 2.296.070.630	\$ 2.414.570.222	105,2
feb-19	\$ 2.288.679.563	\$ 2.073.452.086	90,6
mar-19	\$ 2.287.347.542	\$ 1.540.659.676	67,4
abr-19	\$ 2.304.554.632	\$ 844.071.477	36,6
may-19	\$ 2.332.946.022	\$ 3.652.943.946	156,6
jun-19	\$ 2.342.501.220	\$ 2.008.080.876	85,7
jul-19	\$ 2.338.595.521	\$ 2.330.779.334	99,7
ago-19	\$ 2.216.647.938	\$ 2.430.842.380	109,7
sep-19	\$ 2.458.129.721	\$ 1.998.319.779	81,3
oct-19	\$ 2.401.891.669	\$ 2.940.982.394	122,4
nov-19	\$ 2.403.515.329	\$ 2.108.121.453	87,7
dic-19	\$ 2.499.484.932	\$ 2.766.956.259	110,7
mar-20	\$ 3.041.851.802	\$ 3.079.879.894	101,3
abr-20	\$ 3.051.686.777	\$ 1.940.977.101	66,4
may-20	\$ 3.033.560.422	\$ 2.739.879.354	90,3
jun-20	\$ 3.081.540.998	\$ 2.565.585.860	83,3
jul-20	\$ 3.076.245.144	\$ 3.200.510.258	104,0
ago-20	\$ 2.785.357.605	\$ 2.821.739.119	101,3
sep-20	\$ 2.775.090.655	\$ 2.546.156.247	91,8
oct-20	\$ 2.786.342.668	\$ 2.409.298.989	86,5
nov-20	\$ 2.924.225.314	\$ 2.463.823.221	84,3
dic-20	\$ 2.918.054.366	\$ 3.340.806.638	114,5
ene-21	\$ 3.415.611.523	\$ 2.814.398.689	82,4
feb-21	\$ 3.694.712.630	\$ 2.878.792.481	77,9

Fuente: Visita 8 al 9 de abril del 2021

Ahora bien, consultado el estado general de reporte de información del prestador, en el Sistema Único de Información -SUI, se evidencia que el prestador tiene en estado "Certificado" el reporte de información para los periodos de enero de 2019 y hasta enero del 2020 del formato "Facturación del servicio de aseo NUAP\_346754001" A continuación, se presentan los valores reportados en SUI:

**Tabla 26.** Valores facturados y recaudados reportado en SUI

AÑO	PERIODO	VALOR FACTURADO	VALOR PAGADO
2019	ENERO	\$ 6.548.368.281	\$ 2.414.570.222
2019	FEBRERO	\$ 6.429.470.762	\$ 2.073.452.086
2019	MARZO	\$ 6.733.572.247	\$ 1.540.659.676
2019	ABRIL	\$ 8.057.967.242	\$ 844.071.477



**Imagen 17.** Facturación del servicio de Aseo noviembre 2020 Estrato 1

Servicios Facturados			
	Servicio de aseo		Alumbrado pública
	Servicio de energia		
<b>Servicio de aseo</b>			
Empresa: ASEO URBANO SAS E.S.P.		NIT: 807005020	
Sitio Web: www.veolia.com.co/oriente		Teléfono: 018000950096	
Correo electrónico: co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com			
Dirección: AV 4A 8N-57 ZONA INDUSTRIAL			
Clase de servicio: RESIDENCIAL		Estrato: 1	
Periodo: 11-2020		Costos: 22101	
Frecuencia de barrido: 2		Frecuencia de recolección: 3	
Puerta a puerta: Si		subs/cont (\$): -5083    subs/cont (%): 23	
<b>Costo Unitario</b>	<b>Mes</b>	<b>Consumo (Ton)</b>	<b>Tarifa (\$)</b>
VBA	125716	OCT	.0833    17011
TRBL	.0018	SEP	.0833    17005
TRLU	.0001	AGO	0    17021
TRRA	0	JUL	.0832    19311
TRA	.00181	JUN	.0972    19268
CVNA	129178.58	MAY	.0972    19295
TAFNA	0	VBA: Valor Base Aprovechamiento / TRBL: Tonelada Barrido y Limpieza / TRLU: Toneladas Limpieza Urbana / TRRA: Toneladas Rechazo de Aprovechamiento / TRA: Toneladas Efectivamente Aprovechadas / CVNA: Costos Residuos No Aprovechables / TAFNA: Toneladas Residuos No Aprovechados Aforados / TRNA: Toneladas Residuos No Aprovechados / CFT: Costo Fijo Total	
TRNA	0		
CFT	10869.46		
			<b>Valor Mes</b>
SUBSIDIO ASEO			\$ -5,083
COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT.			\$ 2,340
COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO			\$ 702
RECOLECCION Y TRANSPORTE			\$ 8,442
BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL.			\$ 7,723
INTERES MORA ASEO			\$ 14
LIMPIEZA URBANA			\$ 104
TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS			\$ 120
VALOR BASE APROVECHAMIENTO			\$ 227
DISPOSICION FINAL			\$ 2,443
<b>Total de aseo</b>			<b>\$ 17,032</b>

Fuente: Información suministrada en visita

Partiendo de la factura anteriormente relacionada, se realizó la verificación de lo dispuesto en las Resoluciones CRA 720 de 2015 y CRA 778 de 2016, en la cual se encontró lo siguiente:

**Tabla 27.** Cumplimiento requisitos mínimo de facturas

REQUISITO	FACTURA DIRECTA	FACTURA CONJUNTA
Costo Fijo Total	Si	Si
Costo Variable de residuos no aprovechables	Si	Si
Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables	Si	Si
Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor	Si	Si
Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor	Si	Si
Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor	Si	Si
Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor	Si	Si
Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor	Si	Si
Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor	Si	Si
Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor	Si	Si

Fuente: Elaboración SSPD

Conforme con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del prestador respecto del contenido de la factura del servicio de aseo definido en el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015.

### 5.3.9. Subsidios y contribuciones

De acuerdo con la información suministrada durante la visita, los factores de subsidios y contribuciones se encuentran establecidos en el acuerdo Municipal No. 016 del 6 de noviembre de 2018, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 28.** Factores subsidios y contribuciones

ESTRATO	SUBSIDIO	CONTRIBUCIÓN
Estrato 1	-23%	-
Estrato 2	-8%	-
Estrato 3	-3.2%	-
Estrato 5	-	50%
Estrato 6	-	60%
Comercial	-	50%
Industrial	-	30%
Oficial	-	0%

Fuente: Visita del 8 al 9 de abril del 2021

El porcentaje de subsidios y contribuciones informado por el prestador se encuentra acorde con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, el cual señala:

*“Artículo 125. Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”*

Según lo manifestado el prestador realiza la siguiente afirmación *“los factores de subsidios no se han actualizado desde noviembre 2008, e indica que el ente territorial les adeuda un valor de \$2.148.491.452 aproximadamente con corte de enero del 2021 por concepto del FSRI”.*

Respecto con los factores de subsidios y contribución aplicados por la empresa para las vigencias 2019 al 2021, se verificó la aplicación del acuerdo No. 016 del 6 de diciembre de 2018 en el formato Numeral 22. Suscriptores y Tarifa Aplicada establecido por la Resolución 20174000237705 del 5 de diciembre del 2020, encontrando que el prestador aplica correctamente los factores de subsidio y contribución al usuario en la tarifa final a los suscriptores.

### 5.3.10. Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

De acuerdo con la información suministrada en visita la empresa cuenta con los siguientes canales para interponer peticiones quejas o reclamos:

**Imagen 18.** Puntos de atención PQR

<i>Lunes a Viernes</i>	
6:00 AM - 4:00 PM	7:00 a 11:30 AM - 1:00 a 4:30 PM
<b>Punto CENS</b> Vía Sevilla Av. Aeropuerto 5N-220	<b>Los Patios</b> Av 5 #33-95 Barrio La Sabana <b>Villa del Rosario</b> Calle 9 N 7 - 75 Barrio Bellavista
7:00 a 11:30 AM - 1:00 a 4:30 PM	7:00 a 11:30 AM - 2:00 a 5:30 PM
<b>CAC La Libertad</b> Calle 15 A #16B- 59 Torcoroma <b>CAC Atalaya</b> Calle 0 N. 6-35 Barrio Comuneros	<b>Oficina Principal</b> Av 4A #8N-57 Zona Industrial

Fuente: Información suministrada en visita

Así mismo la empresa informa que los usuarios pueden enviar peticiones a través de Twitter (@VeoliaOriente), Facebook (Veolia Colombia) y la línea gratuita 01 8000 95 00 96

**Imagen 19.** Oficina de atención al cliente



Fuente: Registro Fotográfico Visita abril del 2021.

La empresa utiliza una aplicación para la gestión de las PQR denominado “Open Smart Flex”, dicho sistema permite llevar un seguimiento al proceso de radicación y respuesta de la PQR, donde se le asigna un número consecutivo, se realiza un control estricto al vencimiento de las PQR y un seguimiento a las respuestas para cumplimiento de los términos legales. La respuesta se envía por correo electrónico cuando es autorización del usuario, y cuentan con respuesta en físico cuando así lo indica el usuario.

El prestador recibe 1.142 peticiones en las sedes en promedio mensual, y las causales de las peticiones más frecuentes corresponden a solicitudes de inmuebles desocupados con un total de 488 y por recolección de escombro con un total de 271, para el año 2020.

La empresa cuenta con un formato para recepción de PQR, el cual se encuentra con registro de control documental VC-GC-F-41 para PQR y VC-GC-F-42 para Recursos, en la mencionada sede de la cual se toma foto y se adjunta a los anexos de la visita, sin embargo, este documento cuenta con los logos de Veolia aseo Cúcuta a continuación, se relaciona el formato de PQR establecido para la recepción de casos:

**Imagen 20. Formato recepción PQR**

	<b>PQR ESCRITOS</b>	<b>FORMATO</b>
		<b>VC-GC-F-41</b>
		<b>VERSIÓN: 07</b>
		<b>Página 1 de 1</b>

Ciudad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Señores:  
**VEOLIA**  
Ciudad.

Por medio del presente escrito, me permito presentar ante usted, la siguiente petición con fundamento en lo dispuesto en el artículo 23 de la constitución política de Colombia y en el artículo 152 de la ley 142 de 1994, para que sea solucionado el problema que a continuación se expone:

Razones que fundamentan los hechos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tema de Petición: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Como soporte adjunto los siguientes documentos: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_ Folios.

Atentamente,

Nombre y Apellidos: \_\_\_\_\_  
Documento de Identificación \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**Seleccione el medio por el cual desea que le envíen la notificación:**

Dirección: \_\_\_\_\_  
Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Firma del peticionario: \_\_\_\_\_

Fuente: Información recopilada en visita del 8 al 9 de abril del 2021

El formato entregado por el prestador, se presenta como comprobante de reclamación, el cual dispone de los campos necesarios para ingresar los datos personales del peticionario, el tipo de PQR, la fecha de radicación, las pretensiones, sin embargo, no se evidencia que tenga los logos de la empresa ASEO URBANO S.A. E.S.P.

El prestador VEOLIA ASEO CÚCUTA y ASEO URBANO S.A.S E.S.P. utilizan las mismas oficinas para atención de PQR conforme a lo evidenciado, si bien es cierto que la gestión de las PQR se llevan por separado, sin embargo los usuarios que presenten peticiones ante la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P, no logran identificar los logos de la empresa, a la cual está presentando la reclamación, por lo que debe tener en cuenta las disposiciones establecidas en el **Artículo 153. De la oficina de peticiones y recursos de la ley 142 de 1994 que reglamenta lo siguiente.** “...*Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron (...)*”.

Para finalizar el prestador entrega la relación totalizada de PQR desde 2019 a lo corrido de 2021 para el momento de ejecución de la vista, para lo cual se proporciona la siguiente clasificación de causales mediante las cuales se registran las diferentes peticiones quejas o reclamos:

**Tabla 29. Causales Peticiones quejas y reclamos**

<b>Reclamaciones 2019</b>	
<b>Tipología de Casos / Motivo 2</b>	<b>Total</b>
Descuento por predio desocupado	8.233
Recolección de Escombros RCD	3.971
Falla en la prestación del servicio por calidad	328
Falla en la prestación del servicio por continuidad	823
Recolección de podas	522
Tarifa cobrada	312
Brigadas de aseo	478
Terminación de contrato	5
Recolección de residuos mixtos	176
Atención comercial sobre productos y servicios	106
Condiciones de seguridad o riesgo	79
Estrato	189
Cambio de uso	126
Jornadas de capacitación	123
Solicitud de prestación del servicio	20
Desactivación de usuario	72
Ejecución del proceso de recolección	19
Estado de contrato	14
Limpieza de parquet	11
Otros	4.037
<b>Total</b>	<b>19.644</b>
<b>Reclamaciones 2020</b>	
<b>Tipología de Casos / Motivo 2</b>	<b>Total</b>
Reclamo por Barrido. Barredoras No pasan	221
Reclamo por Barrido. Barredoras No Barren Bien	64
Queja por Barrido. Comportamiento de Barredores	20
Reclamo por Recolección. Incumplimiento de frecuencia y de día	89
Reclamo por Recolección. No hacen la recolección completa	77
Queja por Recolección-comportamiento conductor y/o operarios	32
Reclamo por Recolección - vehículo riega líquidos	13
Reclamo por Recolección - Incumplimiento de horario	9
Inconformidad por cobros de servicio no prestados	39
Inconformidad por estrato o categoría	33
Inconformidad por doble facturación	47
Inconformidad por No aplicación de descuento por predio desocupado	235
Inconformidad con la tarifa aplicada	320
Inconformidad por DPNRFP	7
Queja por Riesgos o daños a terceros + condiciones de seguridad o riesgo + Información de condiciones de riesgos	43
Inconformidad con la producción facturada	6

Petición por Actualización de Predio desocupado y sino ha cumplido la prorroga + predio ocupado	5.858
Petición por Recolección de escombros y poda, mixtos. colchones, animales y clandestinos	3.256
Petición Tarifa cobrada + valor tarifa + Información tarifa cobrada	497
Petición Solicitud de Limpieza + Parques con Césped Largo + Limpieza puntos críticos y monumentos	332
Petición Información Acuerdos de pago	261
Petición Desactivación de usuario	119
Solicitud cambio de uso	55
Solicitud de contenedor Vía Publica	51
Solicitud de Capacitaciones y campañas+eventos+Vallas de servicio público+cestas	73
Petición de Retiro	0
Petición de Registro de Aforo	7
Petición de Estrato	66
Petición Servicios Especiales Ventas (contenedores+servicio especial)	43
Fallas por calidad	42
Fallas por continuidad	171
Otros	1.623
<b>Total</b>	<b>13.709</b>
<b>Reclamaciones a febrero del 2021</b>	
<b>Tipología de Casos / Motivo 2</b>	
	<b>Total</b>
Reclamo por Barrido. Barredoras No pasan	65
Reclamo por Barrido. Barredoras No Barren Bien	10
Queja por Barrido. Comportamiento de Barredores	5
Reclamo por Recolección. Incumplimiento de frecuencia y de día	15
Reclamo por Recolección. No hacen la recolección completa	18
Queja por Recolección-comportamiento conductor y/o operarios	4
Reclamo por Recolección - vehículo riega líquidos	0
Reclamo por Recolección - Incumplimiento de horario	4
Inconformidad por cobros de servicio no prestados	4
Inconformidad por estrato o categoría	2
Inconformidad por doble facturación	1
Inconformidad por No aplicación de descuento por predio desocupado	39
Inconformidad con la tarifa aplicada	63
Inconformidad por DPNRFP	13
Queja por Riesgos o daños a terceros + condiciones de seguridad o riesgo + Información de condiciones de riesgos	9
Inconformidad con la producción facturada	6
Petición por Actualización de Predio desocupado y sino ha cumplido la prorroga + predio ocupado	1.082
Petición por Recolección de escombros y poda, mixtos. colchones, animales y clandestinos	506
Petición Tarifa cobrada + valor tarifa + Información tarifa cobrada	44
Petición Solicitud de Limpieza + Parques con Césped Largo + Limpieza puntos críticos y monumentos	71
Petición Información Acuerdos de pago	50
Petición Desactivación de usuario	19
Solicitud cambio de uso	15
Solicitud de contenedor Vía Publica	10
Solicitud de Capacitaciones y campañas+eventos+Vallas de servicio público+cestas	28
Petición de Retiro	1
Petición de Registro de Aforo	0
Petición de Estrato	10
Petición Servicios Especiales Ventas (contenedores+servicio especial)	5
Petición Pago no abonado	5
Solicitud de información y/o documentación	52
Otros	188
<b>Total</b>	<b>2.345</b>

Fuente: Información suministrada en visita

De acuerdo con la información anteriormente señalada, en el año 2019 y 2020 la causal más recurrente corresponde a solicitud por predio desocupado las cuales representan el 59 % para el 2019 y 45% para el 2020, del total de solicitudes presentadas por los usuarios, de igual forma en lo corrido del 2021, es la causa más frecuente, la cual representa a febrero del 2021 el 42% de las solicitudes presentadas.

Ahora bien, una vez verificado en SUI, el reporte “RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO” se encuentra en estado “Certificado” en SUI; por tanto, a continuación, se presentan las estadísticas de PQR para los años 2019, 2020 y lo corrido del 2021 reportados al SUI:

**Tabla 30.** Reclamaciones reportadas en SUI a marzo del 2021

SERVICIO	MUNICIPIO	DETALLE	2019	2020	2021
ASEO	CUCUTA	CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	30	3	0
ASEO	CUCUTA	COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	8	4	1
ASEO	CUCUTA	COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	75	5
ASEO	CUCUTA	COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	4	2	0
ASEO	CUCUTA	COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	23	8
ASEO	CUCUTA	COBROS INOPORTUNOS	1	1	4
ASEO	CUCUTA	DATOS GENERALES INCORRECTOS	0	1	0
ASEO	CUCUTA	DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	70	27	35
ASEO	CUCUTA	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	63	277	168
ASEO	CUCUTA	ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	3	1	0
ASEO	CUCUTA	ESTRATO INCORRECTO	24	45	7
ASEO	CUCUTA	INCONFORMIDAD CON EL AFORO	5	3	0
ASEO	CUCUTA	INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	2	11	11
ASEO	CUCUTA	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	1	1	0
ASEO	CUCUTA	SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	24	84	14
ASEO	CUCUTA	TARIFA INCORRECTA	113	455	277
ASEO	CUCUTA	AFECTACION AMBIENTAL	0	12	5
ASEO	CUCUTA	INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	1.164	507	263
ASEO	CUCUTA	NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL	8	0	0
ASEO	CUCUTA	NO ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	13	0	0
ASEO	CUCUTA	QUEJAS ADMINISTRATIVAS	181	127	56
ASEO	CUCUTA	VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	461	488	85
TOTAL			2.175	2.147	939

Fuente: SUI

De la información reportada en SUI, se puede concluir que esta no coincide con la información remitida en visita, teniendo en cuenta que se evidenciar diferencias en el total de PQR recibidas a lo largo de los tres años analizados, se evidencia que las cifras reportadas en SUI muy por debajo de las suministradas en visita para cada una de las causales. en este sentido se identifica una falta de calidad en la información allegada a la Superintendencia que estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994, por lo que el prestador deberá aclarar las diferencias.

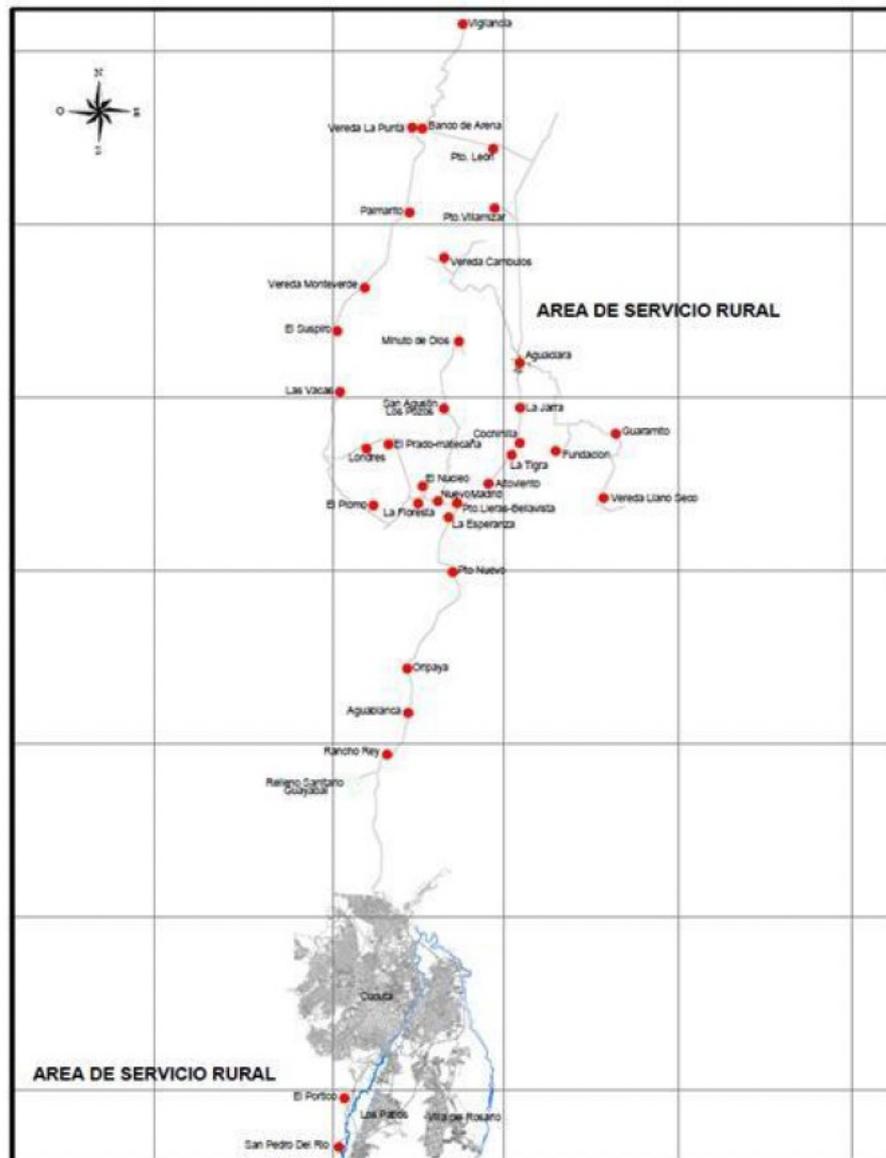




Actividad del servicio	Nombre del Departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
BYL	Norte de Santander	Cúcuta	Centro, Av. 11E desde Av. Canal Bogotá hasta Av. Libertadores, Quinta Vélez, Caobos, El Rosal, La Cabrera, Alfonso López, San José, Circunvalación, Santander, Camilo Torres, El Contento, El Llano, Popular, La Ceiba, Lleras Restrepo, La Castellana, La Capillana, Govika, Ceiba II Santa Lucía, Guaimaral, Urb. Gualanday, La Riviera, Urb Sayago, Av. del Río, San Remo, Prados Club, Portal de Prados, San Eduardo, Los Acacios, Ciudad Jardín, Urb La Mar, Gratamira, Alcalá, Próceres, Urb La Esperanza, Urapanes, Zulima, Urb Libertadores Royal, Santa Helena, Niza, Quinta Oriental, Colsag, Parques Residenciales A y B, Prados, Prados II, San Luis, San Martín - Siglo XXI, Libertad, Av. Libertadores , Av. 9E, Calle 13, Homecenter, Barrio Latino, Parque Colon, Parque Nacional, Parque Mercedes Abrego, Parque Antonia Santos, AV 3E, Av. Gran Colombia, Av. Los Pinos, Calle 4N, Av. Faroles, Diagonal Santander, Av. Cero, Parque Santander, Av. Canal Bogotá desde Av. Diagonal Santander hasta Av. Libertadores, Av. Libertadores desde Av. Canal Bogotá hasta Redoma Arnulfo Briceño, Magdalena - Pinar del Río, Pinar del Río - San Mateo, Libertad - Aguas Calientes, Ceiba - Quinta Oriental, Sayago - La Riviera, San Martín - Siglo XXI, Colsag, San Luis - Prados del Este, Av. 10 de los Patios, Diagonal Santander, Gran Colombia, Av. Libertadores y Av. Cero
RyT	Norte de Santander	Cúcuta	Comprende el caso urbano conformado por los barrios: San Luis, Alto Pamplonita, Urb. Guasimales, Villa Camila, La Florida, Urb. Terranova, Condominio Prados del Este, Urb. Prados del Este, Conjunto Estación del Este, Valle Bonito, Prados de la Frontera, Torcoroma, Aniversario I, Aniversario II, Torcoroma I, Torcoroma II, Arco Iris, San Martín, Trece de Marzo, Nueva Santa Clara, Cañafistolo, Urb. San Martín, Torcoroma III, Urb. River, Condominio River Country, San Isidro, Acuarela, Mirador Campestre, El Lago, La Rinconada, San Rafael, Puente Barco, Siglo XXI, Santa Ana, Valle Esther, La Unión, Urb. Las Margaritas, Urb. Santa Ana, Bocono, Heliópolis, Urb. Santillana, Urb. San Diego, Villas de San Diego, Urb. La Alameda, Santa Teresita, La Libertad, Brisas del Pamplonita, Villa María, Hacaritama, Rincón de Los Prados, CASD, Restaurante El Lago, Andalucía, Galicia, Urapanes, Nueva Esperanza, Villas de Alcalá A y B, Urbanización Alcalá, Torres de Asturias, Condominio Asturias, Vegas del Río, Villa Real, Condominio Parque Real, Urb Parque Real, Urb Villa Prado, Prados Club, Prados I, Palma Real, El Tesoro y Playa Hermosa, Niza, Santa Elena, Nuevo Escobal, Viejo Escobal, Centro,
			Latino, La Playa, El Páramo, El Llano, Contento, Los Caobos, Barrio Blanco, El Rosal, San Eduardo, La Capillana, La Castellana, Los Pinos, La Piñuela, Govika, Quinta Bosh, Quinta Oriental, Popular, Ceiba, Ceiba II, Santa Lucía, Guaimaral, Gualanday, Zulima, La Mar, Ciudad Jardín, Gratamira, Los Acacios, Linares, Nisperal, Riviera, Colsag, Sayago, Lleras Restrepo, Santo Domingo, cuberos Niño, La Cabrera, Camilo Torres, Santander, Alfonso López, Galán, Circunvalación, San José, San Mateo, Bogotá, Bellavista, Bocono, Santa Ana, La Unión, Nuevo Milenio, Bethel, Mujeres del Futuro, Morelli, Policarpa, Bocono, Bellavista, Aguas Calientes, Arkamar Campestre, Hacienda San Juan.
RyT	Norte de Santander	Cúcuta	El área de prestación de servicio rural comprende las siguientes veredas y centros poblados: Aguaclara, El Encanto - La Tulia, Fundación, Guaramito, Vereda Llano Seco, La Jarra, Cochinilla, La Tigra, Altoviento, Bellavista, Vereda Cambulos, Puerto Villamizar, Puerto León, Banco de Arenas, Vigilancia, Vereda La Punta, Palmarito, El Suspiro, San Agustín de los Pozos, Monte Verde, El minuto de Dios, El Pórtico, San Pedro, Nuevo Madrid, La Floresta, El Plomo, Las Vacas, Londres, El Prado - Matecaña, El Núcleo, La Esperanza, Puerto Nuevo, Oripayá, Agua Blanca, Rancho Rey.

Fuente: PPSA, ASEO URBANO S.A.S E.S.P.

**Imagen 22. Área de prestación rural Cúcuta**



Fuente: PPSA, ASEO URBANO S.A.S E.S.P.

#### **5.4.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables**

El Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo, a partir del artículo 2.3.2.2.3.26 del mencionado Decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios, por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma en que la empresa prestadora lleva a cabo esta actividad y se contrasta con lo reportado en el SUI por el prestador y lo establecido en la normatividad vigente.

La actividad de recolección y transporte se realiza de la siguiente forma:

**Tabla 31.** Prestación de la actividad de recolección y transporte

NÚMERO DE VEHÍCULOS	NÚMERO DE CONDUCTORES	NÚMERO DE OPERARIOS	FRECUENCIA / SEMANA
40 compactadores 8 volquetas 2 ampliroll	45 conductores	232 operarios	3 y 7 veces/ semana

Fuente: Visita SSPD, abril de 2021

#### 5.4.3. Características de la actividad de recolección y transporte

La presentación de los residuos por parte de los usuarios de ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. se hace en las aceras puerta a puerta, en bolsas, canecas, Unidades de Almacenamiento de Residuos – UAR y cajas de almacenamiento ubicadas en espacio público.

Durante la visita efectuada se realizó la verificación de los requisitos de la actividad de recolección de acuerdo con lo estipulado en el artículo artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Tabla 32.** Verificación de requisitos de la actividad de recolección

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.</i>	Durante la visita efectuada en el mes de abril se observó que el prestador contaba con elementos para recolección de residuos en caso de su esparcimiento
<i>2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.</i>	De acuerdo con la información entregada por el prestador se identificó un vehículo compactador en Stand by.
<i>3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.</i>	Las frecuencias y condiciones de prestación presuntamente se adecúan a lo exigido por el PGIRS del municipio.
<i>4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.</i>	Sin observaciones

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.</i>	Sin observaciones
<i>6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.</i>	Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores.
<i>7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.</i>	Durante la visita se observó que 3 vehículos de placas TJP 966, TJN 862 y EYZ 443 presentaban pérdida de líquido (lixiviado).
<b>Parágrafo.</b> <i>Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.</i>	Sin observaciones

Fuente: Visita abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidenció pérdida de líquido lixiviado por parte de los vehículos observados durante la visita.

#### 5.4.4. Macrorrutas y microrrutas

Durante la visita el prestador informó que cuenta con 5 macrorrutas y 31 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables, las cuales se detallan a continuación.

##### 5.4.4.1. Macrorrutas, horarios y frecuencias

El prestador presentó una relación de 5 macrorrutas, cada una de ellas presenta la frecuencia, el horario y el número de microrrutas que contiene como se muestra a continuación:

**Tabla 33.** Relación de macrorrutas de recolección y transporte

MACRORUTA	DIURNA / NOCTURNA	HORARIO	DIAS EN QUE SE REALIZA	NUMERO DE MICRORRUTAS
A	Diurna	7am-3pm	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	12
B	Diurna	7am-3pm	MARTES-JUEVES-SABADO	5
C	Nocturna	7pm-3am	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	6
E	Nocturna	8pm-4am	DIARIA	2
H	Diurna	Sin dato	DIARIA	1
	Diurna-Nocturna		DIARIA	5
<b>Total general</b>				<b>31</b>

Fuente: Visita abril de 2021

Durante la visita efectuada se realizó la verificación de los requisitos del establecimiento de macrorrutas y microrrutas de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Tabla 34.** Verificación de requisitos del establecimiento de macrorrutas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.</b> <i>La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p> <p><i>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p>	<p>En la página web del prestador se encuentran publicadas las rutas y horarios de recolección y transporte.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas.</b> <i>Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</i></p> <p><i>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar</i></p>	<p>Se evidenció cumplimiento de las rutas durante la visita del mes de abril de 2021.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</i>	

Fuente: Visita abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se no se presentan observaciones adicionales.

#### 5.4.4.2. Microrrutas, horarios y frecuencias

Durante la visita realizada en el mes de abril de 2021, el prestador indicó que en la ciudad de Cúcuta cuenta con 31 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Durante la visita efectuada se realizó la verificación de los requisitos del establecimiento de macrorrutas y microrrutas de acuerdo con lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Tabla 35.** Verificación de requisitos del establecimiento de microrrutas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.</b>  <i>La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p> <p><i>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p>	<p>En la página web del prestador se encuentran publicadas las rutas de recolección y transporte, las cuales contienen además las frecuencias, horarios y sectores de recolección.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas.</b>  <i>Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de suplencia de</i></p>	<p>Sin observaciones</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</i></p> <p><i>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</i></p>	
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos.</b></p> <p><i>Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li><i>1. Georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte.</i></li> <li><i>2. Posición geográfica de los vehículos (GPS).</i></li> <li><i>3. Monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores.</i></li> </ol>	<p>Durante la visita se evidenció que se cuenta con un sistema de monitoreo y georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte.</p>

Fuente: Visita abril de 2021

A continuación, se presentan algunos uno de los planos de las microrrutas verificadas en campo:

**Imagen 23. Plano microrruta A1**



Fuente: visita SSPD, abril 2021

El prestador no entregó la totalidad de planos de las microrrutas establecidas. Ahora bien, en relación con el plano correspondientes a la ruta de recolección A1, se evidencia que consideran la descripción de las calles, el trayecto del vehículo recolector y los puntos de inicio y fin de la microrruta.

Sin embargo, el plano de recolección no contiene la ubicación de entidades de salud, zonas de difícil

acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo, por lo cual se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.

Durante la visita en abril de 2021, se lograron verificar cinco (5) microrrutas del prestador. A continuación, se presentan, los hallazgos encontrados:

**Tabla 36.** Verificación de microrrutas de recolección y transporte de residuos sólidos

VEHÍCULO	NO. MACRORRUTA -MICRORRUTA	FECHA VISITA	OBSERVACIONES
TJP 966	A1	09 de abril de 2021	<p>La microrruta se desarrolla con frecuencia de tres veces por semana (lunes, miércoles y viernes), en horario de 7:00 am a 3:00 pm.</p> <p>Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo con los logos de la empresa VEOLIA, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.</p> <p>Se observó pérdida de líquido lixiviado proveniente de la tolva luego de someter los residuos a compactación.</p>
TJN 862	A6	09 de abril de 2021	<p>Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo con los logos de la empresa VEOLIA, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.</p> <p>Se observó pérdida de líquido lixiviado proveniente de la tolva luego de someter los residuos a compactación.</p>
22001	A11	09 de abril de 2021	<p>Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo con los logos de la empresa VEOLIA, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.</p>
EYY 657		09 de abril de 2021	Vehículo amplió atención operativa de limpieza de residuos especiales lote Ceiba.
EYZ 443	H1	09 de abril de 2021	<p>Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo con los logos de la empresa VEOLIA, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.</p> <p>Se observó goteo de lixiviados en los bordes de la tolva.</p>

Fuente: Visita SSPD abril de 2021

**Tabla 37.** Evidencia fotográfica de los operarios verificados en visita



Fuente: Visita SSPD abril de 2021

Como se evidencia el cuadro anterior, tanto los vehículos como los operarios de la empresa ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. poseen los logos de la empresa VEOLIA, lo cual puede generar confusión a los usuarios sobre quien es su prestador, por lo que se recomienda al prestador utilizar logos que permitan diferenciar ambas empresas prestadoras del servicio.

De acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador, se evidencia que se cuenta con 102 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Por su parte, el PPSA del prestador se registran a su vez 31 microrrutas, lo cual coincide con lo entregado en visita.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, hay diferencias entre el número de microrrutas registradas en SUI y las presentadas en el PPSA. Por consiguiente, lo anterior representa presuntos incumplimientos por reportes de información con mala calidad o información incompleta, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, incumpliendo presuntamente el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI, por lo que el prestador deberá proceder a realizar la actualización de la información.

#### **5.4.4.3. Parque automotor**

Durante la visita realizada en el mes de abril de 2021, el prestador suministró una relación de vehículos en la que se evidencia que cuenta con 40 vehículos compactadores, 2 amplirroll y 8 volquetas para el desarrollo de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en la ciudad de cúcuta.

Ahora bien, al verificar la información registrada el 12 de enero de 2021 en formato “*Registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos y actualización*” del SUI, se pudo comprobar que el prestador registró 104 vehículos.

A continuación, se presenta el análisis de la validación de cada vehículo de la información suministrada en la visita, al compararlo con el reporte de la flota vehicular reportada en SUI así:

Verde: para aquellos vehículos que coincidían en todas sus características con los reportados en SUI.

Amarillo: para aquellos vehículos cuyas placas figuran en el reporte SUI, pero no coinciden en todas sus características.

Rojo para aquellos vehículos cuyas placas no aparecen en el reporte de SUI.

**Tabla 38.** Identificación de los vehículos

PLACA	TIPO	CAPACIDAD (Ton)	MARCA	MODELO	ESTADO	VERIFICACIÓN EN SUI
TJO981	Ampliroll	13	INTERNATIONAL 7600	2015	Stand by	
THZ 069	Compactador	16	WOLSVAGEN	2013	Activo	
CUB849	Compactador	14	INTERNATIONAL	2006	Activo	
THZ159	Compactador	25	INTERNATIONAL	2014	Activo	
TJO749	Compactador	28	MERCEDES BENZ	2014	Activo	
TJP716	Compactador	28	MERCEDES BENZ	2016	Activo	
EYY658	Volqueta	11.8	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TJP899	Volqueta	10	MERCEDES BENZ	2017	Activo	
SPK010	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2009	Activo	
TJO914	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2015	Mantenimiento	
THZ682	Compactador	16	MERCEDES BENZ	2018	Activo	
TJN862	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2013	Mantenimiento	
TJP896	Compactador	16	MERCEDES BENZ	2018	Activo	
TTL190	Compactador	25	INTERNATIONAL 7400	2010	Activo	
EYZ124	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
EYY660	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TTL198	Compactador	25	INTERNATIONAL	2010	Activo	
EYY714	Compactador	3.8	HINO	2016	Stand by	
TJQ043	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
THZ705	Compactador	16	MERCEDES BENZ	2018	Activo	
EYY947	Compactador	16	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
CUB931	Volqueta	10	CHEVROLET	2007	Activo	
TTL197	Compactador	25	INTERNATIONAL		Activo	
TJP970	Compactador	28	VOLVO		Activo	
TJP894	Compactador	16	MERCEDES BENZ	2018	Activo	
THZ006	Compactador	16	INTERNATIONAL	2013	Activo	
TJO979	Compactador	25	INTERNATIONAL 7600	2015	Activo	
TJP717	Compactador	28	MERCEDES BENZ	2016	Activo	
TJP966	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2018	Activo	
THZ183	Compactador	25	INTERNATIONAL	2014	Activo	
EYY657	Ampliroll	18.7	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
EYZ127	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TJQ039	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TJQ038	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
EYY659	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2016	Activo	
EYZ380	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Operativo	
EYZ382	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	operativo	
EYZ383	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	operativo	

PLACA	TIPO	CAPACIDAD (Ton)	MARCA	MODELO	ESTADO	VERIFICACIÓN EN SUI
EYZ443	Compactador	25	WOLSVAGEN	2020	operativo	
SPK064	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2009	Activo	
SMW145	Compactador	25	CHEVROLET KODIAK	2008	Activo	
TTL191	Compactador	25	INTERNATIONAL 7400	2010	Activo	
TJP970	Compactador	28	VOLVO		Activo	
CUB971	Compactador	25	CHEVROLET	2008	Activo	
VCQ522	Compactador	25	INTERNATIONAL 7600	2009	Activo	
TTL 359	Volqueta	16	CHEVROLET		Activo	
TTL 168	Volqueta	16	CHEVROLET		Activo	
FLN880	Volqueta	SIN INFORMACIÓN	SIN INFORMACIÓN		Activo	
EXX-746	Volqueta	13	HINO		Activo	
TAW869	Volqueta	12	CHEVROLET		Activo	

Fuente: ASEO URBANO S.A.S E.S.P. visita de abril de 2021

- El vehículo de placas FLN880 no se encuentra reportado en SUI.
- El número de vehículos reportados en SUI por ASEO URBANO S.A.S E.S.P. en estado activo no coincide con lo entregado en visita, por lo que, la empresa deberá presentar las respectivas aclaraciones a esta Entidad y realizar los correctivos necesarios para que las diferentes fuentes de información coincidan con la realidad actualizada de la prestación de acuerdo con lo que se establece en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Es necesario indicar que, dicha diferencia en la información suministrada por el prestador dificulta las acciones de vigilancia y control a cargo de esta Superintendencia, lo cual, es considerado como presunto incumplimiento por falta de calidad en la información cargada al SUI.

Por otra parte, durante la visita efectuada se efectuó la verificación de las características de los vehículos de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Tabla 39.** Verificación de características de vehículos de recolección y transporte

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).</p>	<p>Todos los vehículos observados para la recolección de residuos ordinarios eran motorizados y estaban claramente identificados con placa, así como con el color y logo de la empresa. Cabe resaltar que los logos de los vehículos eran los de la empresa VEOLIA.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino</p>	<p>Los conductores de los vehículos inspeccionados contaban con celular.</p>



DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.</p>	
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.</p>	<p>Todos los vehículos inspeccionados contaban con caja compactadora.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.</p>	<p>El tubo de escape de los vehículos verificados se encontraba hacia arriba y por encima de su altura máxima.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.</p>	<p>Los vehículos contaban con sistema para detener la compactación</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.</p>	<p>La caja de compactación de los vehículos inspeccionados era de tipo cerrada y contaban con cajas de almacenamiento de lixiviados que permitía la descarga de los líquidos almacenados.  Sin embargo, los vehículos de placas TPJ966, TJN862 y EYZ443 presentaban pérdida de lixiviado.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.</p>	<p>Se observó manijas y estribos en los vehículos observados.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.</p>	<p>Los equipos inspeccionados posibilitaban el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando su dispersión, teniendo en cuenta que poseía la caja cerrada, mecanismo de compactación y de descargue.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.</p>	<p>La caja de los vehículos era de tipo cerrada lo cual evitaba el esparcimiento de los residuos durante el recorrido.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).</p>	<p>Todos los vehículos observados contaban con caja compactadora.</p>
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar</p>	<p>Sin observaciones.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.</p>	
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>12.</b> Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.</p>	Sin observaciones.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>13.</b> Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.</p>	Sin observaciones.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>14.</b> Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.</p>	Los vehículos contaban con equipo de carretera y equipo contra incendio vigente.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>15.</b> Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.</p>	Sin observaciones.
<p><b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>16.</b> Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la</p>	Para la recolección de residuos que se dispersaban producto de la actividad de recolección, los vehículos contaban con cepillo.

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.	
<b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: <b>17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.</b>	Todos los vehículos tenían luces por encima de la cabina tipo estroboscópica sobre la cabina en la caja de compactación y luces en la zona de tolva.
<b>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.</b> <b>PARÁGRAFO.</b> Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.	No se observó la utilización de vehículos diferentes a las señaladas en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
<b>ARTICULO 2.3.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte.</b> Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.	Según lo manifestado por el prestador los vehículos son lavados diariamente en un sitio externo llamado Tracto Lavado.

Fuente: Visita abril de 2021

De acuerdo con lo consignado en la tabla anterior, se evidencia un presunto incumplimiento en lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado con las características de los vehículos al evidenciarse fuga de lixiviados de los mismos.

A continuación, se relaciona el registro fotográfico de los vehículos verificados durante la visita:

**Tabla 40.** Evidencia fotográfica de los vehículos verificados en visita

**VEHÍCULOS UTILIZADOS PARA LA ACTIVIDAD DE RECOLECCIÓN**



Vista trasera del vehículo TSP 966



Vista frontal del vehículo TSP 966

Fuente: Registro fotográfico visita de abril 2021

#### 5.4.4.4. Puntos críticos

El prestador indicó durante la visita que para 2020 que realiza atención a los puntos críticos establecidos en la línea base del PGIRS del año 2015.

Los puntos críticos atendidos por el prestador de acuerdo con el PPSA, son los siguientes:

**Tabla 41.** Puntos críticos atendidos por el prestador

Punto	Dirección
1	Calle 2 Entre Av. 12E y 11E Colsag
2	Av. Cero Entre Cll 21 y 18
3	Av. 5 Con Calle 4
4	Calle 8AN Av. 10E Guaimaral Club Alianza
5	Frente al Patinodromo Gualanday
6	Lotes Ceiba II
7	Malecón separador Pueblito Coca - Cola
8	Semáforo San Rafael
9	Esquina de San Eduardo

Fuente: PPSA, ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.

**Tabla 42.** Verificación del cumplimiento puntos críticos

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.3.45. Censo de puntos críticos.</b> Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente. El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente la remuneración.</p>	<p>No se entregó ningún soporte de la remisión del censo de puntos críticos a la alcaldía de Cúcuta.</p>

Fuente: visita abril 2021

Ahora bien, el prestador remitió la siguiente información relacionada con la atención a puntos críticos:

**Imagen 24. Informe de atención a puntos críticos**

Punto	Dirección	Razón por la que es crítico	Operativos/Observaciones
1	Calle 2 Entre Av. 12E Y 11E Colsag	Residuos dejados por la comunidad	Microrruta de barrido establecida en el lugar. Mejora de la cultura de los usuarios.
2	Av. Cero Entre ClI21 Y 18	Residuos dejados por la comunidad	Contenerización que minimiza la criticidad de los puntos en un principio, sin embargo a la fecha no hay contenedores y se ha mejorado la cultura del vecindario; además de recolección diaria de residuos en la avenida cero
3	Av. 5 Con Calle 4	Residuos de todo tipo , inservibles dejados por los habitantes de calle	Se interviene de manera diaria con recolección de residuos mixtos
4	Calle 8AN Av. 10E Guaimaral Club Alianza	Residuos dejados por la comunidad	Eliminado con la Mejora de la cultura de los usuarios por las campañas de sensibilización
5	Frente al patinodromo Gualanday	Residuos dejados por la comunidad	Eliminado con la Mejora de la cultura de los usuarios por las campañas de sensibilización- Ruta de recolección diaria por el canal Bogotá
6	Lotes Ceiba II	Terceras personas dejan escombros y podas	Se interviene con minicargador y amplirrol de forma frecuente de acuerdo a la necesidad
7	Malecón separador Pueblito Coca-Cola	Residuos dejados por locales comerciales y consumidores de los mismos	Eliminado con la instalación de soterrado
8	Semáforo San Rafael	Residuos de la zona residencial que no tienen recogida puerta a puerta	Contenerización en el barrio San Rafael que minimiza la criticidad de los puntos
9	Esquina de San Eduardo	Residuos de la zona comercial	Eliminado con instalación de contenedores

Fuente: ASEO URBANO S.A.S E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que, con la información suministrada por el prestador en visita, no se pudo comprobar que se remitiera a la entidad territorial y a la autoridad de policía el inventario de puntos críticos.

Ahora bien, durante la visita se evidenció lo siguiente:

- Sector centro: se evidenció alta acumulación de residuos en espacio público en las horas de la tarde, provenientes de las actividades de comercio formal e informal. La empresa informa que la atención del sector centro se realiza de manera diaria con dos turnos de intervención para la actividad de recolección y transporte de no aprovechables y barrido y limpieza.
- Canal Bogotá: Se observó gran acumulación de residuos en el canal Bogotá. Considerando que las competencias de la empresa no permiten la intervención en este tipo de infraestructura y que el PGIRS no contiene limpieza de playas ribereñas.
- Residuos Especiales: Se observa acumulación de residuos especiales RCD y poda en zonas públicas de la ciudad, la empresa informa que al no realizarse la poda como actividad complementaria del servicio los usuarios contratan particulares para que hagan la poda y estos terminan arrojando estos residuos a vías y áreas públicas. Con respecto a los residuos especiales la empresa otorga a los usuarios 1 m<sup>3</sup> de recolección de RCD sin costo para promover la gestión adecuada de los mismos.

#### 5.4.5. Base de operaciones

La empresa cuenta con dos bases de operaciones, localizadas en. Av. 5 # 3-95 Barrio Latino y Av Bogotá # 3 – 95 Barrio Latino.

Así las cosas, a continuación, se indica el estado de cumplimiento de las características de la base de operaciones de ASEO URBANO S.A.S E.S.P. (artículo 2.3.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015):

**Tabla 43.** Verificación de características de la base de operaciones

<b>NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
<i>1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.</i>	La base de operaciones cuenta con espacio de parqueo, mantenimiento y almacenamiento de suministro.
<i>2. Contar con los servicios públicos.</i>	Cuenta con servicios públicos.
<i>3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.</i>	Se encuentran áreas señaladas por secciones dentro de la base, pero no están señalizados los sentidos de circulación de los vehículos dentro de la misma.
<i>4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.</i>	Se cuenta con equipos para atención de accidentes.
<i>5. Contar con equipos de control de incendios.</i>	Se cuenta con equipos para control de incendios.
<i>6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.</i>	Se cuentan con radioteléfonos para comunicación entre la base y los equipos de recolección.

Fuente: Visita SSPD abril 2021

**Tabla 44.** Evidencia fotográfica de la base de operaciones verificada en visita



De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 numeral 3, teniendo en cuenta que no se observó la señalización de los sentidos de circulación de los vehículos.

#### **5.4.6. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

El Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo, a partir del artículo 2.3.2.2.4.51. del mencionado decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma en que la empresa lleva a cabo esta actividad y se contrasta con lo reportado en el SUI por el prestador y lo indicado en la norma.

De acuerdo al esquema de prestación de la ciudad de Cúcuta, el prestador tiene vigente el siguiente acuerdo de barrido:

- Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Cúcuta suscrito entre ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. y PROACTIVA según lo reportado en el PPSA, no obstante, resulta pertinente que el prestador realice la actualización de esta información pues de acuerdo con lo reportado en el Registro único de Prestadores – RUPS, la empresa PROACTIVA presentó un cambio en su razón social por lo que en la actualidad se denomina VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.
- El mencionado acuerdo fue suscrito el 31 de marzo de 2016 de la siguiente forma:

**Tabla 45.** Acuerdo de barrido

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
Cúcuta	31 marzo 2016	Aseo Urbano y Proactiva	Aseo Urbano: 24.700 Proactiva: 23.160	330.138	Aseo Urbano: 85.179 Proactiva: 113.910

Fuente: PPSA 2020, ASEO URBANO S.A.S E.S.P.

#### 5.4.6.1. Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita, la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se efectúa bajo las siguientes características:

**Tabla 46.** Características de prestación de la actividad de barrido y limpieza

KM DE BARRIDO/MES	TIPO DE BARRIDO	FRECUENCIA
En promedio barre 23.429 km	Mixto	7, 6, 3 y 2 veces por semana

Fuente: Visita abril de 2021

Se verifica el estado de cargue del prestador al SUI, se verifica que el prestador no ha cargado la información del reporte formulario Continuidad en Barrido y Limpieza del Servicio de Aseo para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021. Por lo anterior se estaría presentando un presunto incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017 y sus resoluciones modificatorias

A continuación, se presenta la información de kilómetros de barrido reportados por el prestador en visita y en SUI:

**Tabla 45.** Kilómetros de barrido mensual

Período	Km - SUI	Km - visita
ene.-19	25.112	25.112
feb.-19	22.435	22.435
mar.-19	24.483	24.483
abr.-19	24.193	24.193
may.-19	25.074	25.074
jun.-19	23.648	23.648
jul.-19	25.120	25.120
ago.-19	25.111	25.111
sep.-19	23.567	23.567
oct.-19	25.112	25.112
nov.-19	24.235	24.235
dic.-19	24.441	24.441
ene.-20	25.073	25.073
feb.-20	23.399	23.399
mar.-20	24.441	24.441
abr.-20	24.238	24.238
may.-20	24.483	24.483
jun.-20	24.193	24.193

Período	Km - SUI	Km - visita
jul.-20	25.073	25.073
ago.-20	24.531	24.531
sep.-20	25.112	25.112
oct.-20	24.985	24.985
nov.-20	23.577	23.567
dic.-20	24.805	24.805

Fuente: Reporte SUI vs información entregada en visita.

De la anterior tabla se evidencia que el prestador en promedio realiza barrido a 24.435 km, adicionalmente la información entregada en visita es consistente con lo reportado en SUI para la mayoría de los meses, únicamente se evidencia una diferencia para el mes de noviembre de 2020.

#### 5.4.6.2. Macrorrutas y microrrutas

Durante la visita el prestador informó que cuenta con 4 macrorrutas y 116 microrrutas de barrido y limpieza para la ciudad de Cúcuta.

#### 5.4.6.3. Macrorrutas, horarios y frecuencias

Durante la visita realizada en el mes de abril de 2021, el prestador no realizó entrega de los planos de las macrorrutas de barrido y limpieza, únicamente suministró la relación de las mismas.

Se verificó el sitio web de la empresa, enlace <https://www.veolia.com.co/oriente/> en consulta realizada el día 19 de mayo de 2021 se evidencia que no se encuentran publicado el plano de las macrorrutas de barrido y limpieza ni el de la actividad de recolección y transporte.

Ahora bien, respecto de la relación de las macrorrutas de barrido y limpieza, el prestador remite una relación de 4 macrorrutas. No obstante, al verificar el CCU y el PPSA del prestador se evidencia que allí se consignan 5 macrorrutas para la actividad de barrido, por lo que resulta pertinente que el prestador realice las aclaraciones al respecto pues la información entregada en visita no coincide con lo reportado en los mencionados documentos.

#### 5.4.6.4. Microrrutas, horarios y frecuencias

De acuerdo con el PPSA del prestador indica que cuenta con 13 cuartelillos para el almacenamiento de los elementos de la actividad de barrido y limpieza.

**Tabla 47. Localización de Cuartelillos ASEO URBANO S.A.S E.S.P.**

MUNICIPIO	BLOQUE	ruta	DIRECCIÓN
CÚCUTA	LIBERTAD	VILLAS DE COMFANORTE	CALLE 16 24-07 VILLAS DE COMFANORTE
CÚCUTA	LIBERTAD	SAN LUIS	Av 3 #14-106 San Luis
CÚCUTA	LIBERTAD	SAN MARTIN - SIGLO XXI	Calle 1A #11-04 Urb. San Martín
CÚCUTA	LIBERTAD	LIBERTAD	CALLE 14A # 13-55 LOCAL 2 LA LIBERTAD
CÚCUTA	LIBERTAD	PRADOS DEL ESTE	Av 7 # 8-06 Prados del Este
CÚCUTA	PRINCIPALES	PRINCIPALES	Av. 0A # 19-08 B. Blanco
CÚCUTA	PRINCIPALES	INEM	CLL 4E NO 11E-121 BARRIO GUAIMARAL
CÚCUTA	VALLE	POPULAR	aV. 2e ·7-15. B- Popular
CÚCUTA	VALLE	EL CONTENTO	Calle 14 con Av 12 El Contento
CÚCUTA	VALLE	CAMBULOS	Av 1 AE # 4N-07 Cambulos
CÚCUTA	VALLE	PROCERES	calle 9AN # 15e-78 Los Próceres
CÚCUTA	PRINCIPALES	ZONA INDUSTRIAL	Av 4A #8N-57- GUADAÑA

MUNICIPIO	BLOQUE	RUTA	DIRECCIÓN
CÚCUTA	PRINCIPALES	LATINO	BARRIO LATINO

Fuente: PPSA, ASEO URBANO S.A.S. E.S.P., 2020

Durante la visita en abril de 2020, se realizó la verificación de dos (2) microrrutas del prestador. A continuación, se relacionan los hallazgos encontrados:

**Tabla 48.** Verificación de microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

FECHA VISITA	NO. - MICRORRUTA HORARIO	OBSERVACIONES
9 de abril de 2021.	<b>Microrruta:</b> 8032	Se evidencia cumplimiento de la microrruta, el operario se encontraba uniformado con logos de la empresa VEOLIA, contaba con los elementos de protección personal y elementos para el desarrollo de la actividad como lo son recogedor, escoba, carro de arrastre, cono de señalización y bolsas para empaque de residuos.
9 de abril de 2021.	<b>Microrruta:</b> 6245	Se evidencia cumplimiento de la microrruta, el operario se encontraba uniformado con logos de la empresa VEOLIA, contaba con los elementos de protección personal y elementos para el desarrollo de la actividad como lo son recogedor, escoba, carro de arrastre, cono de señalización y bolsas para empaque de residuos.

Fuente: Visita abril de 2021

#### 5.4.7. Componente de Limpieza Urbana

El prestador informó que actualmente presta las siguientes actividades de este componente:

- Corte de césped
- Lavado de áreas públicas

##### 5.4.7.1. Corte de césped

Según lo reportado en el PPSA del prestador en relación a las áreas objeto, no se evidencia el inventario de áreas objeto de corte de césped, únicamente se menciona lo siguiente:

*“(...) la línea base del PGIRS vigente, establece un área para intervenir de 711.884 m<sup>2</sup> reportado por los prestadores, de los cuales 334.328 m<sup>2</sup> pertenecen al área de prestación de servicio de ASEO URBANO.*

Ahora bien, revisado el documento del PGIRS, indica un total de 711.884,87 m<sup>2</sup>, lo cual es coincidente con lo reportado en el PPSA.

Por otra parte, el prestador remitió un inventario con un total de 128 zonas verdes objeto de corte, sin embargo, las áreas de estas zonas suman un total de 401.866,796 m<sup>2</sup>, por lo que el dato no coincide con lo reportado en el PPSA.

Por lo anterior, el prestador deberá presentar las aclaraciones pertinentes y, de ser necesario, ajustar los documentos de prestación del servicio y reportarlos al SUI, único medio oficial de verificación por parte de esta Entidad para generación de pronunciamientos, en donde se indique de manera clara las áreas sujetas de corte de césped y frecuencias de realización de la actividad.

A continuación, se presenta el resultado de la verificación del estado de cumplimiento de la actividad de corte de césped:

**Tabla 49.** Verificación de características de la actividad de corte de césped

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.66. Actividad de corte de césped.</b> <i>Esta actividad debe realizarse en las áreas verdes públicas de los municipios, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos.</i></p> <p><b>Parágrafo.</b> <i>Se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.</i></p>	<p>Según la información reportada en el PSSA del prestador actividad se realiza en las áreas definidas por el PGRIS (334.328 m<sup>2</sup> pertenecen al área de prestación de servicio de ASEO URBANO). No obstante, en el inventario remitido por el prestador se relaciona un área total de 401.866,796 m<sup>2</sup>.</p>
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.67. Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped.</b> <i>El desarrollo de las tareas de corte de césped se hará de forma programada, teniendo en cuenta que el área debe intervenirse cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros. En todo caso la altura mínima del césped una vez cortado no debe ser inferior a dos (2) centímetros. Esta actividad deberá realizarse en horario diurno para zonas residenciales.</i></p> <p><i>Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que no puedan atenderse en horario diurno, por las dificultades generadas por el tránsito peatonal o vehicular y cualquier otra zona que por sus características particulares no permita la realización de la actividad en el horario mencionado.</i></p>	<p>No se indica frecuencia de ejecución de la actividad en el PSSA, ni en el PGIRS.</p>
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.68. Normas de seguridad para la actividad de corte de césped.</b> <i>La persona prestadora del servicio público de aseo deberá optar todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución del corte del césped. En este sentido adelantará las siguientes actividades:</i></p> <p><i>Información: Se colocará una valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre de la persona prestadora del servicio público de aseo, el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente) y la página web en caso de contar con ella.</i></p>	<p>Durante la inspección realizada en la visita del mes de abril se evidenció que para ejecutar la actividad, el prestador realizaba la demarcación del área mediante cinta de seguridad y contaba con una malla de seguridad.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>Demarcación: Se hará mediante cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte de césped y deberá tener una longitud concordante con el área intervenida, con una altura mínima de 1,50 m y soportada por una estructura que permita moverla fácilmente. La colocación de la malla de protección no sustituirá la utilización de vallas de información.</i></p>	
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.6.69. Normas de seguridad para el operario en la actividad de corte de césped.</b> <i>En la ejecución de esta actividad la persona prestadora deberá brindar las medidas de seguridad para preservar la integridad física del operario durante la realización de la labor de corte de césped de acuerdo con las normas de seguridad industrial.</i></p> <p><i>La persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios sobre las especificaciones y condiciones técnicas de la actividad y las normas de seguridad industrial que deben aplicarse.</i></p>	<p>Los operarios que ejecutaban la actividad contaban con elementos de protección personal.</p>

Fuente: Visita abril 2021

De acuerdo con lo consignado en la tabla anterior, los m2 objeto de corte de césped entregados por el prestador en visita no corresponde a lo reportado en el PPSA, por lo que el prestador deberá aclarar dichas diferencias y de ser el caso actualizar el documento del PPSA.

#### 5.4.7.2. Poda de árboles

La actividad no es prestada por ASEO URBANO S.A.S E.S.P., en la ciudad de Cúcuta.

#### 5.4.7.3. Lavado de áreas públicas

Durante la visita, el prestador indicó que dicha actividad se realiza a los siguientes puentes peatonales dos veces al año:

**Tabla 50.** Ubicación de puentes objeto de lavado

ITEM	UBICACIÓN PUENTE	AREA (M2)	JORNADA	FRECUENCIA
1	Puente Avenida Cero con Calle 21	578	Diurna/Nocturna	Semestral
2	Puente Avenida quinta con Canal Bogotá	400	Diurna/Nocturna	Semestral

3	Puente Diagonal Santander cruce con Av. Libertadores	570	Diurna/Nocturna	Semestral
4	Puente Libertadores CASD	378	Diurna/Nocturna	Semestral
5	Puente la Gazapa con Calle 8N	493	Diurna/Nocturna	Semestral
6	Puente Guadua Redoma Arnulfo Briceño	76	Diurna/Nocturna	Semestral
7	Puente Elias M. Soto entrada a San Luis	574	Diurna/Nocturna	Semestral
8	Puente San Mateo	269	Diurna/Nocturna	Semestral
9	Puente San Rafael Av. 1ra. Con calle 25	242	Diurna/Nocturna	Semestral
10	Puente San Rafael Mixto Redoma Pinar del Rio	831	Diurna/Nocturna	Semestral
11	Puente Canal Bogotá con Calle 8	43,43	Diurna/Nocturna	Semestral
12	Puente Canal Bogotá calle 12	52,6	Diurna/Nocturna	Semestral
13	Puente Canal Bogotá Calle 17	54,4	Diurna/Nocturna	Semestral
14	Puente Canal Bogotá con Bomba Magdalena	34	Diurna/Nocturna	Semestral
15	Puente Canal Bogotá Calle 1 hacia la Calle 0 (Puente jorobado)	65,69	Diurna/Nocturna	Semestral
16	Puente Av. 0 hacia Calle 4AN Pescadero	65,4	Diurna/Nocturna	Semestral
17	Puente Av. 3E hacia la Calle 10AN Bosque	24	Diurna/Nocturna	Semestral
18	Puente Guaimaral hacia Unicentro	73,7	Diurna/Nocturna	Semestral
19	Puente Zulima desde Libertadores hacia Unicentro	129	Diurna/Nocturna	Semestral
	<b>TOTAL</b>	<b>4953,22</b>		

A continuación, se presenta el resultado de la verificación del estado de cumplimiento de la actividad de lavado de áreas públicas:

**Tabla 49.** Verificación de características de la actividad de lavado de áreas públicas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.5.63.</b> <b>Responsabilidad en el lavado de áreas públicas.</b> Las labores de lavado de áreas públicas son responsabilidad de los prestadores del servicio público de aseo en el área de prestación donde realicen las actividades de recolección y transporte. La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. Los municipios o distritos están en la obligación de suministrar a las personas prestadoras el inventario de los puentes peatonales y</p>	<p>En el PPSA del prestador se relaciona la misma tabla de puentes peatonales presentada anteriormente.</p> <p>Sin embargo, tanto el PPSA como el PGIRS no se incluyen las áreas de cada punto a intervenir.</p> <p>En total el PGIRS registra un área de 57 puentes en Cúcuta objeto de Lavado.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>áreas públicas objeto de lavado, detallando como mínimo, su ubicación y área de lavado, entre otros aspectos.</i></p> <p><b>Parágrafo.</b> <i>Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de lavado de áreas públicas en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de las áreas públicas de lavado que le corresponde a cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia.</i></p>	
<p><b>ARTICULO 2.3.2.2.5.64. Acuerdos de lavado de áreas públicas.</b> <i>Las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos donde se determinen las áreas públicas, incluidos los puentes peatonales a cargo de cada prestador y las frecuencias de ejecución de la actividad que cada persona prestadora vaya a realizar, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atienda la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades. Lo anterior so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones de que trata el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, por incumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios y falla en la prestación de dichos servicios. Estos acuerdos deberán suscribirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de aplicación de la metodología tarifaria que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la que se determinen los costos de esta actividad, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones</i></p>	<p>El prestador no incluye en el PPSA o indica sobre la existencia de acuerdos de lavado en el municipio de Cúcuta, teniendo en cuenta que en el área de prestación se tiene confluencia con la empresa VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.</p>

Fuente: Visita SSPD, abril 2021

Durante la visita, no se realizó la verificación de la actividad de lavado de áreas públicas, teniendo en cuenta que no estaba programada por la empresa.

#### **5.4.7.4. Suministro, instalación y mantenimiento de cestas**

De acuerdo con lo manifestado por la empresa ASEO URBANO S.A.S E.S.P., esta actividad no es realizada ya que el PGIRS no cuenta con inventario de cestas.

#### 5.4.8. Disposición final

El Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo, a partir del Capítulo 3 del mencionado decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de disposición final. Este Decreto compilatorio se encuentra reglamentado y modificado por el Decreto 1784 de 2017 y por la Resolución 938 de 2019.

Por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma en que la empresa ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. lleva a cabo esta actividad teniendo en cuenta la visita de inspección realizada del 8 al 9 de abril de 2021, lo reportado en el SUI por el prestador y lo indicado en las normas mencionadas anteriormente

##### 5.4.8.1. Sitio de disposición final

En desarrollo de la visita de inspección realizada al prestador, se evidenció que la disposición final de los residuos sólidos se realiza en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Guayabal- PTAG, este relleno se encuentra dentro del cono de aproximación del aeropuerto de la Ciudad de Cúcuta. Este sitio de disposición recibe los residuos de 17 municipios.

A continuación, se relaciona las principales características del sitio de disposición:

**Tabla 51.** Verificación de las características del sitio de disposición final

DATOS GENERALES	OBSERVACIONES
<b>Nombre sitio disposición final</b>	Parque Ambiental Guayabal- PTAG
<b>Ubicación</b> <b>Ver Anexo 2 donde se ubica el SDF en un mapa de Google Maps</b>	El PTAG se encuentra ubicado en jurisdicción del municipio de Cúcuta en área rural.
<b>Coordenadas</b>	Longitud: -72,502406, Latitud: 8,021234
<b>Tipo de sitio de disposición final</b>	Relleno Sanitario
<b>Promedio de toneladas al día</b>	900 ton/día
<b>Categoría</b> <b>Artículo 2.3.2.3.10 del Decreto 1784 de 2017</b>	Categoría III. Mayor de 500 hasta 3000 ton/día.
<b>Descripción de las vías de acceso al SDF</b>	Vías externas: Al relleno sanitario se accede por la vía principal la cual se encuentra pavimentada en buenas condiciones. Vías internas: Al interior del sitio se cuenta con vías pavimentadas para la circulación de los vehículos y su conexión con los diferentes sectores del parque ambiental. Las vías sobre el vaso norte se encuentran conformadas de manera temporal sobre la masa de residuos y se evidenciaron en condiciones adecuadas garantizando el acceso hasta el frente de descarga.
<b>Horario de operación del SDF</b>	El relleno sanitario funciona las 24 horas del día
<b>Celda en operación</b>	Al momento de la visita se encontraba en operación el vaso norte.
<b>Municipios atendidos</b>	Los municipios que actualmente disponen son los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Arboledas</li> <li>- Bochalema</li> <li>- Bucarasica</li> <li>- Chinácota</li> <li>- Cúcuta</li> </ul>

DATOS GENERALES	OBSERVACIONES		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Durania</li> <li>- El Zulia</li> <li>- Gramalote</li> <li>- Herrán</li> <li>- Los Patios</li> <li>- Lourdes</li> <li>- Pamplonita</li> <li>- Puerto Santander</li> <li>- Ragonvalia</li> <li>- Salazar</li> <li>- San Cayetano</li> <li>- Santiago</li> <li>- Sardinata</li> <li>- Villa Caro</li> <li>- Villa del Rosario</li> </ul>		
SISTEMA DE PESAJE UTILIZADO	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
¿El sitio cuenta con báscula de pesaje? Describir la capacidad de la (s) báscula (s)	X		El prestador cuenta con una báscula camionera de pesaje de 50 toneladas.
¿El prestador realiza la calibración de la(s) báscula (s)? ¿Con qué frecuencia?	X		La última calibración de la báscula fue realizada el 30 de diciembre de 2020, según la certificación allegada por el prestador. Esta calibración fue realizada por la empresa COLMETRO S.A.S. la cual se encuentra acreditada por la ONAC.
INFORMACIÓN LEGAL	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observaciones</b>
¿El sitio cuenta con permiso ambiental?	X		El relleno sanitario cuenta con licencia ambiental otorgada a través de la Resolución 0450 del 2006 proferida por la Corporación Autónoma Regional de Norte de Santander – CORPONOR. La duración de la licencia es por la vida útil del proyecto. La licencia fue otorgada a Aseo Urbano. El relleno se opera mediante contrato de concesión 618 de 2000, por un término de 25 años, es decir, se encontrará vigente hasta el año 2025
¿El sitio cuenta con Vida Útil?	X		De acuerdo con la información suministrada por el prestador asociada a las proyecciones realizadas, la capacidad del relleno sumando las dos áreas de disposición diseñadas vaso norte y vaso sur, se encuentra estimada hasta el 2040. Ahora bien, según, lo reportado el SUI por el prestador en el formato “Registro de Sitios de Disposición Final”, la fecha de la vida útil del relleno sanitario finaliza el 18/09/2025, por lo que el prestador deberá realizar las aclaraciones pertinentes.
¿El sitio cuenta con permiso de vertimientos? (En observaciones incluir información del permiso como resolución, entidad que lo otorga, y demás información específica que consideren relevante)	X		No se realizan vertimientos.
<b>INFORMACIÓN TÉCNICA DE DISPOSICIÓN FINAL</b>			
¿Los operarios del SDF contaban con elementos de protección personal? Describir	X		Overol, botas de seguridad, gorra y tapabocas.

DATOS GENERALES		OBSERVACIONES
¿El operador cuenta con Reglamento Operativo para el sitio?	X	Se cuenta con reglamento operativo.
¿En la visita del SDF se identificaron zonas con posible infiltración o afloramiento de líquidos (lixiviados) al suelo?	X	
¿El diseño hidráulico identificado en visita garantiza la recolección y conducción de aguas superficiales y lixiviados en sistemas independientes?	X	No se observó la mezcla de lixiviados con aguas de escorrentía, el relleno cuenta con un sistema de drenaje separado.
¿El SDF cuenta con sistema de tratamiento de lixiviados? Describir brevemente.	X	<p>Los lixiviados son recirculados en la masa de residuos y evaporados mediante 5 piscinas de almacenamiento con capacidad total de 39.400 m<sup>3</sup>; al momento de la visita se presenta una ocupación con lixiviados de aproximadamente 29.226 m<sup>3</sup>.</p> <p>Adicionalmente, se habilitó el vaso sur que se encuentra impermeabilizado para almacenar lixiviados.</p> <p>Para aumentar la evaporación de lixiviados, se realiza aspersion sobre la masa y sobre las piscinas.</p> <p>En el momento de la visita uno de los microaspersores dentro de las piscinas, por acción del viento y proximidad a uno de los costados, estaba esparciendo lixiviados por fuera de la piscina. Por lo que el prestador deberá remitir soportes de las acciones implementadas para subsanar esta observación.</p>
¿El SDF cuenta con sistema de recolección, transporte y evacuación de gases?	X	<p>Los gases se evacúan de manera pasiva a través de 104 chimeneas con quemador.</p> <p>En el momento de la visita no se encuentran prendidos los quemadores ya que la empresa está haciendo estudios de medición de caudal.</p>
¿El SDF cuenta con zonas clausuradas o en fase de cierre? Describir.	X	<p>Las zonas no activas cuentan con cobertura temporal en material térreo.</p> <p>Un sector de aproximadamente 3000 m<sup>2</sup> cuenta con procesos de empradización reciente</p>

Fuente: Visita abril de 2021

#### 5.4.8.2. Infraestructura del relleno sanitario

De conformidad con el numeral V del artículo 2.3.2.3.11. del Decreto 1784 de 2017, a continuación, se presenta la infraestructura del relleno sanitario Guayabal.

**Tabla 52.** Infraestructura del Relleno Sanitario La Glorita

DESCRIPCIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y OBSERVACIÓN
<p><i>Valla de información: Que deberá contener como mínimo la siguiente información:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <i>Nombre del relleno</i></li> <li>✓ <i>Nombre del municipio</i></li> <li>✓ <i>Nombre de la persona prestadora a cargo del relleno</i></li> <li>✓ <i>Número de Resolución de licencia Ambiental otorgada o Plan de Manejo Ambiental establecido</i></li> <li>✓ <i>Vida útil expresada en volumen y tiempo de capacidad total.</i></li> </ul>	 <p>Si bien el prestador al ingreso del sitio cuenta con la información sobre la Resolución de Licencia Ambiental y Vida Útil, se recomienda que incluya esta información en la valla de la entrada al relleno sanitario.</p>
<p><i>Cerramiento perimetral. Que garantice el cierre perimetral del predio.</i></p>	 <p>El predio del relleno sanitario cuenta con un encerramiento perimetral de alambre de púas y cerca viva.</p> <p>No obstante, se evidenció la presencia de animales pertenecientes a otros predios debido a las deficiencias en el cerramiento perimetral.</p>
<p><i>Puertas de acceso: Que garantice el acceso de vehículos y controle el ingreso de personal ajeno al sitio de disposición</i></p>	<p>El relleno sanitario cuenta con puerta de acceso</p>

DESCRIPCIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y OBSERVACIÓN
<p><i>Báscula de pesaje: Que garantice el registro de toneladas de ingreso al relleno sanitario.</i></p>	 <p>Báscula de pesaje</p>
<p><i>Caseta de registro: Que garantice el registro, control y sistematización de los datos de entrada y salida de cada uno de los vehículos que ingresen al sitio.</i></p>	<p>Caseta de pesaje</p>  <p>Sistematización de datos</p>

DESCRIPCIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO Y OBSERVACIÓN
<p><i>Vías internas: Que garanticen el acceso y circulación de los vehículos en el sitio de disposición final.</i></p>	 <p>Vías internas</p>
<p><i>Áreas Administrativas y Dotaciones de Servicio: Que garantice las instalaciones requeridas para el personal administrativo, operativo y visitantes.</i></p>	 <p>Oficinas administrativas</p>

Fuente: visita SSPD, abril de 2021

Conforme con el registro fotográfico y las observaciones presentadas en la tabla anterior se evidencia un presunto incumplimiento a numeral V del artículo 2.3.2.3.11. del Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1784 de 2017.

#### **5.4.8.3. Reglamento Operativo**

El artículo 2.3.2.3.15. del Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1784 de 2017, establece respecto del reglamento operativo que: *“Los sitios de disposición final deberán contar con un Reglamento Operativo que establezca los Instrumentos de Planeación, Operación y Seguimiento para las diferentes etapas de desarrollo del proyecto. Los elementos mínimos que deberán ser considerados en el Reglamento Operativo son: Manuales de Operación, Bitácoras y Registros; de acuerdo con los criterios que para el efecto defina el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.”*

De conformidad con lo anterior, el prestador entregó como soporte del reglamento operativo el documento denominado “REGLAMENTO OPERATIVO PARQUE TECNOLÓGICO AMBIENTAL GUAYABAL” con fecha de aprobación del 13/08/2018. A continuación, se realiza la verificación del documento teniendo en cuenta los criterios establecidos en el numeral I del artículo 5 de la Resolución 938:

**Tabla 53.** Verificación del Reglamento Operativo

ASPECTO	OBSERVACIÓN
1. Recurso humano, organigrama con funciones y responsabilidades	No se evidencia ningún capítulo relacionado con este numeral.
2. Horarios de operación con base en secuencia de llegada de los vehículos recolectores, tráfico de la zona, procedimientos operativos, condiciones climatológicas	El documento contiene el horario de operación del sitio.
3. Prohibiciones en el ingreso de residuos al relleno	<p>El documento indica que se encuentra prohibido el ingreso de residuos peligrosos al relleno sanitario.</p> <p>De igual forma dentro de los criterios operacionales indica lo siguiente:</p> <p><i>“1. Se prohibirá el ingreso de residuos peligrosos.</i></p> <p><i>2. Se prohibirá el ingreso de residuos líquidos y lodos contaminados.</i></p> <p><i>3. Se prohibirá el ingreso de cenizas prendidas.</i></p> <p><i>4. Se realizará el pesaje y registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario.</i></p> <p><i>5. Se realizará el cubrimiento diario de los residuos.</i></p> <p><i>6. Se ejecutarán procesos de control de vectores y roedores.</i></p> <p><i>7. Se ejecutarán procesos de control de gases y las concentraciones que los hacen explosivos.</i></p> <p><i>8. Se ejecutarán procesos de control del acceso al público, prevención del tráfico vehicular no autorizado y de la descarga ilegal de residuos.</i></p> <p><i>9. Se prohibirá la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno.</i></p> <p><i>10. Se realizará un mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas.”</i></p>
4. Procesos y procedimientos de operación	Sin observaciones
5. Señalización	<p>Se indica lo siguiente: <i>“El Parque Tecnológico Ambiental Guayabal, está señalizado conforme al: Manual de señalización vial del 2015, la Resolución 2400 de 1979 y la NTC 1461.”</i></p> <p>Adicionalmente, se adjunta registro fotográfico.</p>
6. Secuencia de llenado	Se anexa plano con la secuencia de llenado del vaso norte.

ASPECTO	OBSERVACIÓN
7. Densidad de Compactación	Se contempla como meta para la densidad de compactación 1 Ton/m <sup>3</sup> .
8. Procedimientos de monitoreo e instrumentación.	Se realiza descripción de los monitoreos a realizar incluyendo su periodicidad.
9. Maquinaria a utilizar en el frente de operación (Número de vehículos disponiendo de manera simultánea en el frente de operación)	Se presenta la maquinaria requerida para la operación del relleno sanitario:  <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1 Máquina Bulldozer Caterpillar D6T.</li> <li>▪ 1 Excavadora hidráulica Caterpillar 320.</li> <li>▪ 1 Caterpillar IT 28G.</li> <li>▪ 1 Volqueta.</li> <li>▪ 1 carrotanque 23m<sup>3</sup></li> </ul>
10. Tipo de cobertura diaria y final, descripción de procedimiento de instalación y mantenimiento	El documento referencia el tipo de material y procedimiento de instalación de cobertura diaria y final.  No se menciona información relacionada con el mantenimiento.
11. Descripción del sistema de tratamiento de lixiviados	Se realiza descripción del sistema de recolección y tratamiento de lixiviado.
12. Descripción del sistema de captura, conducción y extracción de biogás	El documento contiene la descripción del sistema de evacuación de los gases, así como el seguimiento y monitoreo a los mismos.
13. Descripción del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Sin observaciones
14. Descripción del Plan de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociadas al servicio público de aseo según la Resolución 154 de 2014 o aquella que la modifique, sustituya o derogue.	No se realiza una descripción del Plan de emergencias de la empresa de conformidad con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, vigente a la fecha.

Fuente: Visita SSPD marzo de 2021

Ahora bien, verificadas las bitácoras entregadas por el prestador en visita, no se realiza una descripción diaria de las actividades de la operación.

Teniendo en cuenta las observaciones presentadas en la tabla anterior y que el documento suministrado por la empresa no contiene información sobre las bitácoras y registros; se genera un presunto incumplimiento de los numerales I, II y III del artículo 5 de la Resolución MVCT 938 de 2019.

#### **5.4.8.4. Criterios de operación**

La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final deberá garantizar, el cumplimiento de los criterios de operación previstos en el artículo 2.3.2.3.14. del Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 1784 de 2017, por lo tanto, a continuación, se presenta el análisis del cumplimiento de la norma en mención teniendo en cuenta la visita de inspección realizada en contraste con la documentación soporte.

**Tabla 54.** Cumplimiento de los criterios de operación

<b>CRITERIOS OPERACIONALES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
<p><b>1. Documentación mínima disponible.</b> La persona prestadora a cargo del relleno sanitario deberá contar como mínimo, con la siguiente documentación: Memorias de diseño, planos del diseño, planos récord, especificaciones técnicas, licencia ambiental, plan de manejo ambiental y Reglamento Operativo.</p>	<p>No se cuenta con el Reglamento operativo de conformidad con los parámetros establecidos en I, II y III del artículo 5 de la Resolución MVCT 938 de 2019.</p>
<p><b>2. Vigilancia.</b> Todo relleno sanitario deberá garantizar el control y registro de ingreso y salida de vehículos y personal al relleno sanitario, la seguridad de los elementos e Infraestructura y hacer cumplir las normas establecidas en el Reglamento Operativo.</p>	<p>Sin observaciones</p>
<p><b>3. Inspección visual para el ingreso de residuos sólidos.</b> La persona prestadora deberá realizar inspección visual a los residuos que ingresan al relleno sanitario, con el propósito de controlar el tipo de residuos a ingresar, con la frecuencia que establezca el Reglamento Operativo, según la escala de operación</p>	<p>Esta actividad es contemplada en el reglamento operativo del sitio.</p>
<p><b>4. Prohibición de la actividad de recuperación de residuos sólidos en el frente de operación.</b> Para todos los efectos estará prohibida la actividad de recuperación de residuos sólidos en el frente de operación del relleno sanitario. La persona prestadora y el ente territorial deben garantizar el cumplimiento de esta medida.</p>	<p>La prohibición de la realización de actividades de reciclaje en el frente de trabajo se relaciona dentro del reglamento operativo.</p>
<p><b>5. Registro de parámetros meteorológicos.</b> Con el objetivo de ajustar las condiciones de operación y mitigar riesgos en la prestación del servicio, se debe llevar un registro de los parámetros meteorológicos de la zona del relleno sanitario, los cuales podrán ser capturados <i>in situ</i> o tomados de las estaciones meteorológicas cercanas. Como mínimo: Precipitación diaria, Temperatura mínima y máxima diaria, Evaporación y Humedad relativa.</p>	<p>El prestador adjunta los soportes de registros de parámetros meteorológicos para los meses de enero, febrero y marzo de 2021, no obstante, no es clara la fuente de información de dichos datos.</p>
<p><b>6. Frente de operación.</b> La persona prestadora a cargo del relleno sanitario deberá diseñar el frente de trabajo, tomando en consideración los siguientes parámetros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número diario de vehículos que disponen en el sitio.</li> </ul>	<p>Dentro de la información suministrada por el prestador no se soporta que el diseño del frente de trabajo tenga en consideración los parámetros establecidos en el numeral 6.</p>

CRITERIOS OPERACIONALES	OBSERVACIONES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zona de maniobra de los vehículos recolectores proporcional a la frecuencia de descarga y tipo de vehículos.</li> <li>• Área del frente de operación más eficiente y su correspondiente número de auxiliares de descarga.</li> <li>• Pendiente del módulo de trabajo establecida en el diseño, con el fin de garantizar la estabilidad, el drenaje y demás parámetros de operación.</li> <li>• Configuración de las capas de residuos, teniendo en cuenta el tipo de impermeabilización de fondo (geomembrana, geotextil-geomembrana u otro), el tipo de residuos.</li> </ul>	
<p><b>7. Celda diaria.</b> Los residuos sólidos deberán disponerse conforme al diseño y al Reglamento Operativo.</p>	<p>El documento suministrado como Reglamento Operativo no contiene información sobre el diseño de la celda diaria.</p>
<p><b>8. Aplicación de Coberturas.</b> Las coberturas diarias, intermedia y final se realizarán acorde con lo definido en el Reglamento Operativo y las especificaciones técnicas del diseño</p>	<p>El documento del reglamento operativo relaciona el tipo de material y procedimiento de instalación de cobertura diaria y final.</p>
<p><b>9. Limpieza de ruedas.</b> El relleno sanitario deberá contar con procesos de limpieza de ruedas</p>	<p>La empresa informa que cuenta con un sistema de limpieza de ruedas dentro del relleno. No se adjuntó registro fotográfico.</p>
<p><b>10. Protección contra dispersión.</b> En sitios donde la velocidad del viento potencie la dispersión de los residuos sólidos por fuera de la zona de disposición final se deberá colocar un sistema de pantallas, lo más cerca posible del frente de operación.</p>	<p>No se evidenció esta estructura durante la visita.</p>
<p><b>11. Equipos de operación.</b> Todos los rellenos sanitarios deberán utilizar equipos para garantizar la descarga, distribución, compactación, nivelación, aplicación de cobertura, drenaje y transporte de material de cobertura. El número y disponibilidad de equipos necesario será calculado con base en la cantidad de toneladas recibidas y la densidad de compactación señalada en el diseño y establecida en el Reglamento Operativo.</p>	<p>La información de los equipos relacionada en visita no corresponde a los señalados en el Reglamento operativo. Toda vez que no se relaciona en el reglamento el retrocargador, la retroexcavadora y 2 Bulldozer.</p>

Fuente: Visita abril de 2021

De conformidad con las observaciones registradas en la tabla anterior se evidencia un presunto incumplimiento al artículo 2.3.2.3.14. del Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 1784 de 2017, respecto a los criterios de operación.

#### 5.4.8.5. Condiciones de operación

Las condiciones mínimas de diseño y operación, que deberán ser utilizadas de acuerdo con la categorización definida por el Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1784 de 2017, para los sitios de disposición final a partir del promedio diario registrado durante el último se encuentran definidos en el artículo 2 de la Resolución MVCT 938 de 2017.

En este sentido como se determinó anteriormente en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Guayabal se dispone un promedio de 900 ton/día, por tal motivo, se clasifica en la “*Categoría III. Mayor de 500 hasta 3000 ton/día*”, en este sentido se evaluarán las condiciones de operación teniendo en cuenta su categoría la visita de inspección y la documentación suministrada.

**Tabla 55.** Condiciones de operación relleno sanitario Categoría III

Condiciones de operación	Observación
Compactación mecánica inmediata una vez realizada la descarga de residuos.	Durante la visita se evidenció que se realiza compactación inmediata una vez se realiza la descarga.
Densidad de compactación mayor o igual a 1 Ton/m <sup>3</sup> .	La densidad de compactación se encuentra en 1,03 ton/m <sup>3</sup> .
Cobertura diaria.	Se realiza cobertura con material térreo, extraído del mismo predio como producto de los 3.000 m <sup>2</sup> .
Área máxima descubierta del frente de operación de 3000 m <sup>2</sup> .	Sin observaciones.
Uso de residuos de demolición y construcción para vías internas debidamente acondicionadas.	Sin observaciones.
Tratamiento de lixiviados incluyendo la recirculación.	Sin observaciones

Fuente: Visita abril de 2021

#### 5.4.8.6. Monitoreo e instrumentación

A continuación, se presenta el análisis del monitoreo e instrumentación realizado en el Relleno Sanitario Guayabal, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 938 de 2019.

**Tabla 56.** Análisis del monitoreo e instrumentación realizado en el Relleno Sanitario La Glorita

Parámetro	Frecuencia	Observación
Caracterización de residuos sólidos en el relleno sanitario	Anual	El prestador remitió el informe anual de caracterización de residuos ordinarios realizada en el año 2020.
Monitoreo de la densidad de compactación mayor o igual a 1 Ton/m <sup>3</sup> .	Mensual	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.
Monitoreo del área máxima descubierta.	Diaria	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.
Monitoreo geoeléctrico para detectar zonas de acumulación de biogás o de lixiviados en la masa de residuos.	Semestral	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.

Parámetro	Frecuencia	Observación
Monitoreo de caudales y concentración de biogás en chimenea.	Semestral	No se entregó los monitoreos realizados en los últimos semestres, únicamente se entregó el realizado en enero de 2021.
Monitoreo geotécnico con topografía.	Mensual	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.
Monitoreo geotécnico con inclinómetros o extensómetros.	Mensual	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.
Monitoreo de la vida útil remanente.	Mensual	Sin observaciones
Monitoreo del caudal y calidad de aguas lluvias y escorrentía.	Mensual	El prestador no suministró evidencia de este monitoreo.
Monitoreo de aguas subterráneas con piezómetros.	Mensual	El prestador suministró informe técnico Caracterización de Aguas Superficiales, Aguas Residuales, Aguas Subterráneas y Lixiviados No obstante este informe corresponde a octubre del 2020.
Monitoreo de presencia y calidad de aguas subterráneas.	Mensual	
Monitoreo del caudal y calidad del lixiviado.	Bimestral	

Fuente: visita SSPD, abril de 2021

Teniendo en cuenta lo registrado en la tabla anterior, se evidencia que en el relleno sanitario no se realizan la totalidad de monitoreos de los parámetros establecidos por la normatividad vigente con la frecuencia indicada, lo cual constituye un presunto incumplimiento al artículo 3 de la Resolución MVCT 938 de 2019.

#### 5.4.8.7. Toneladas dispuestas

El prestador informó que disponen en promedio alrededor de 900 toneladas diarias.

A continuación, se presenta la verificación de las toneladas informadas por el prestador y la información cargada en SUI:

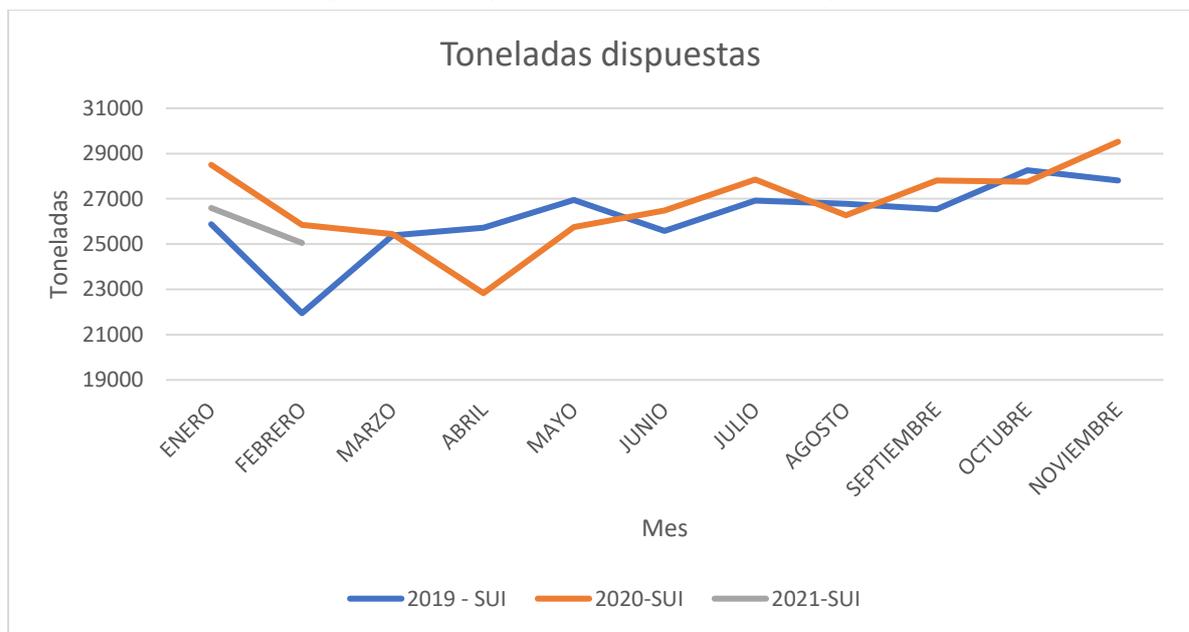
**Tabla 57.** Comparativo toneladas generadas informadas en visita vs. reportadas en SUI

MES	AÑO					
	2019 - SUI	2020-SUI	2021-SUI	2019-VISITA	2020- VISITA	2021-VISITA
<b>ENERO</b>	25.878,54	28.496,08	26.593,43	25.878,54	28.496,08	26.593,43
<b>FEBRERO</b>	21.947,27	25.841,89	25.051,36	21.947,27	25.914,49	25.051,36
<b>MARZO</b>	25.382,4	25.446,41		25.382,43	25.446,41	
<b>ABRIL</b>	25.721,23	22.831,08		25721,23	22.831,08	
<b>MAYO</b>	26.941,918	25.744,58		26941,918	25.743,58	
<b>JUNIO</b>	25.580,84	26.482,88		25580,84	26.482,88	
<b>JULIO</b>	26.924,78	27.850,04		26924,78	27.850	
<b>AGOSTO</b>	26.785,81	26.270,02		26785,81	26.270,02	
<b>SEPTIEMBRE</b>	26.537,74	27.810,04		26536,8	27.810,17	
<b>OCTUBRE</b>	28.261,74	27.753,18		28260,93	27.753,18	
<b>NOVIEMBRE</b>	27.804,56	29.520,93		27804,81	29.505,8	
<b>DICEMBRE</b>	30.439	30.515,68		30439,25	30.515,68	

Fuente: elaboración SSPD

De acuerdo con lo consignado en la tabla anterior se evidencian diferencias entre los datos reportados al SUI y la información entregada en visita por el prestador para algunos meses de los años 2019 y 2020. Por lo anterior el prestador deberá aclarar dicha situación y, de ser necesario, actualizar el formato. “Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio”, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

**Imagen 25.** Comportamiento toneladas dispuestas



Fuente: Información reportada al SUI y suministrada en visita

#### 5.4.9. Aprovechamiento

De acuerdo con el último imprimible RUPS, la empresa realiza la actividad de aprovechamiento en el municipio de Cúcuta, Norte de Santander, desde el 1 de febrero de 2019. Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a realizar la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.5.2.1.5. del Decreto 2077 de 2015, modificado por el Decreto 596 de 2016, que indica:

*“Integralidad de la actividad de aprovechamiento. Para efectos de la prestación y remuneración vía tarifa, la persona prestadora deberá responder por la actividad de aprovechamiento de forma integral que incluye: i) la recolección de residuos aprovechables, ii) el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y aprovechamiento (ECA), y iii) la clasificación y pesaje de los residuos en la estación de clasificación y aprovechamiento (ECA).”*

##### 5.4.9.1. Recolección de residuos aprovechables

Según lo informado, la empresa realiza ruta de recolección de residuos aprovechables en el municipio de Cúcuta, de la siguiente forma:

**Imagen 26.** Prestación de la actividad de recolección y transporte

NÚMERO DE VEHÍCULOS	NÚMERO DE CONDUCTORES	FRECUENCIA / SEMANA
1	1	2 y 3 veces/semana Cada 15 días 1 vez por mes

Fuente: Visita abril de 2021

Realizan la recolección de residuos aprovechables en el municipio de Cúcuta se realiza en horario de 7:00 am a 3:00 pm de lunes a sábado partiendo desde la ECA; cuenta con un vehículo de placas THZ 099 617, marca JAC, para prestar la actividad de aprovechamiento.

### Macrorrutas y microrrutas

De acuerdo con la información entregada por el prestador, la actividad de aprovechamiento se presta en los siguientes sectores, horarios y frecuencias:

**Tabla 58.** Sectores y frecuencias de las microrrutas.

3 VECES A LA SEMANA - horario de recolección 7-a 3 pm					
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
Av 1 N° con calle 16 La Playa	AV 20A calle 23	Av 1 N° con calle 16 La Playa	AV 20A calle 23	Av 1 N° con calle 16 La Playa	AV 20A calle 23
Avenida 0 calle 11	Calle 7 y 8 2da El lote 1-9 Vía Gazapa Urb. Prados Este	Avenida 0 calle 11	Calle 7 y 8 2da El lote 1-9 Vía Gazapa Urb. Prados Este	Avenida 0 calle 11	Calle 7 y 8 2da Vía Gazapa Urb. Prados Este
Calle 6N #3E 30		Calle 6N #3E 30	CALLE 13 con av 1 E BRR CAOPOS	Calle 6N #3E 30	Av 3 calle 10 San Luis
Av. # 3 -110 Libertadores	Av 3 calle 10 San Luis	Av. # 3 -110 Libertadores	Av 3 calle 10 San Luis	Av. # 3 -110 Libertadores	
Av. 2 calle 6B. aeropuerto	Avenida Guaimaral Av 11E	Av. 2 calle 6B. aeropuerto		Av. 2 calle 6B. aeropuerto	
Calle 15 con av 16 chapinero		Calle 15 con av 16 chapinero		Calle 15 con av 16 chapinero	
Calle 2 av 7 Barrio Ceci		Calle 2 av 7 Barrio Ceci		Calle 2 av 7 Barrio Ceci	
Calle 11 av 4 Motilones		Calle 11 av 4 Motilones		Calle 11 av 4 Motilones	
				Avenida Guaimaral Av 11E	
1 VECES A LA SEMANA - horario de recolección 7-a 3 pm					
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
		calle 14 av 0 la playa	diagonal santander calle 7	Avenida libertadores zona franca bodega N° 2	
		Calle 9N av 4 z. industrial			
		Avenida 5 calle 1A, Urbanización Santa Inés 2da Etapa, Cúcuta			
2 VECES AL MES - horario de recolección 7-a 3 pm					
LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
Cl. 10b Nte. #3 bosque	calle 7 av. 6 san luis	Av 5 call 6 z. industrial	Cl. 18a av 18		Av 7 16 bosque
Calle 9 Av 1 la playa - llano	Av. 1 calle 22 prados del este	CLL. 6 av 7 CECI			calle 4 con av 5
					Av 8 # 11-46 Prados del Este

CALLE 13 con av 1 E  
BRR CAOBOS

**MENSUAL - horario de recolección 7-a 3 pm**

LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SABADO
	detrás de comando policía - san mateo			Calle 2AN #1-26 pescadero	

Fuente: visita abril 2021

Ahora bien, revisados el PPSA y CCU del prestador, no se evidencian las rutas de recolección de residuos aprovechables entregadas en visita, Así las cosas, el prestador deberá presentar las aclaraciones pertinentes y de ser necesario realizar el ajuste de los respectivos documentos internos de tal forma que toda la información de la prestación del servicio público de aseo coincida y sea real en relación con el desarrollo de las macrorrutas con las cuales hoy se realiza la actividad de recolección y transporte en el área de prestación.

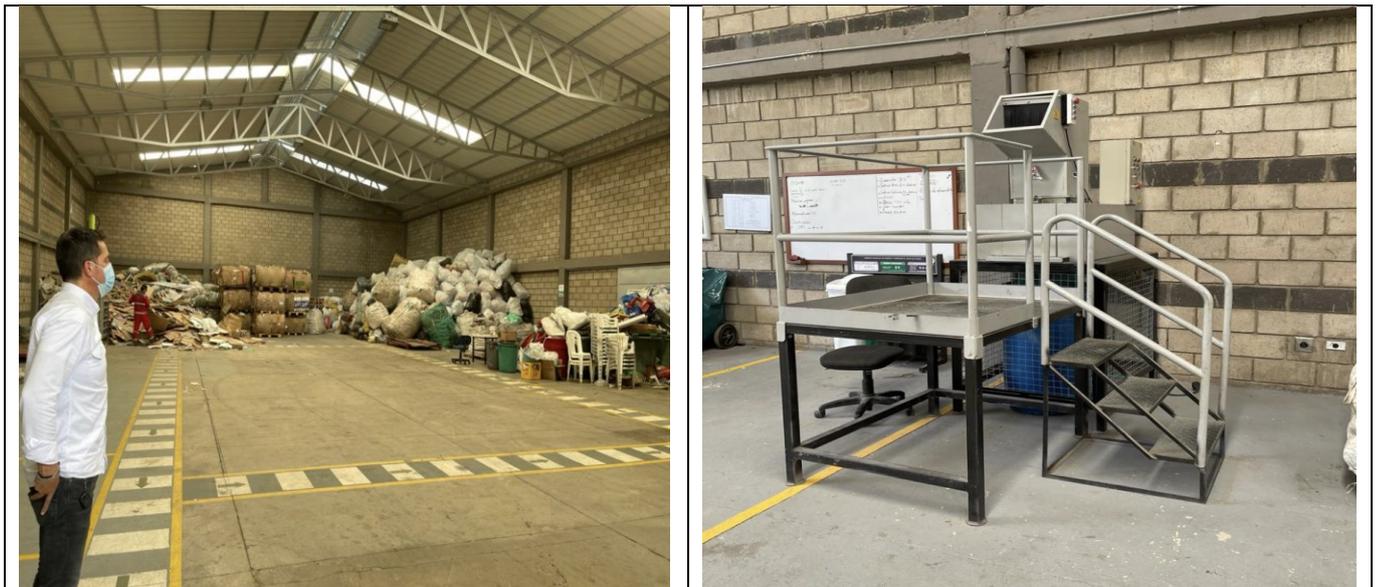
La Estación de Clasificación y Aprovechamiento – ECA, está localizada en la Av 5ª No 8N – 09 Zona Industrial de Cúcuta. En estas instalaciones se almacenan los residuos aprovechables que son comprados a los recicladores de oficio.

La ECA recibe en promedio mensual 20,44 toneladas aprovechadas.

La empresa informa que, para la ubicación de la ECA, el uso de suelo es compatible con el POT, el cual pertenece a Zona Industrial. Adicionalmente informa que cuenta con 8 personas para el desarrollo de la operación.

Dentro de los materiales que ingresan a la ECA, se encuentran Cartón, PET, metales y papel, es de resaltar que la empresa no realiza recolección de vidrios y en promedio ingresan 1.2 ton/día de material.

**Tabla 59.** Registro Fotográfico Estación de Clasificación y Aprovechamiento





Fuente: visita SSPD, abril de 2020

#### **5.4.10. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo – PPSA**

Las Resoluciones MVCT No. 754 de 2014 y No. 288 de 2015 establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo – PPSA. Por su parte, el PGIRS define las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades del servicio público de aseo y el PPSA indica cómo se desarrollan dichas actividades, por tanto, ambos documentos deben estar alineados y ser concordantes para asegurar la adecuada prestación del servicio público de aseo.

Para los casos en que, el municipio no haya definido en el PGIRS las condiciones básicas para la prestación de una o más actividades del servicio de aseo, entonces, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades y, por tanto, tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

##### **5.4.10.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)**

La Alcaldía reportó el PGIRS de la ciudad de Cúcuta en el aplicativo SUI – INSPECTOR el día 16 de abril de 2020, el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR” por parte del MVCT.

A su vez, en la visita el prestador entregó durante la visita el mismo documento correspondiente al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS del año 2016 elaborado por la Alcaldía Municipal de Cúcuta, Norte de Santander.

##### **5.4.10.2. Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA)**

A continuación, se realiza el análisis del PPSA entregado por la empresa de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Resolución MVCT No. 288 de 2015, el cual debe estar articulado con el PGIRS y contener la información sobre los aspectos operativos de la prestación del servicio público de interés del usuario, conforme lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

**Tabla 60.** Verificación de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

NUMERAL	OBSERVACIONES
1. Actividades prestadas	Sin observaciones
2. Objetivos y metas	<p>En el documento indica los objetivos y metas teniendo en cuenta únicamente las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza y disposición final, no se evidencia que incluya las actividades de corte de césped, lavado de áreas públicas y aprovechamiento que son prestadas por la empresa ASEO URBANO S.A.S. en el municipio de Cúcuta. Adicionalmente, no indica cómo realizará el seguimiento para identificar avances, dificultades y acciones correctivas que permitan dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas, además considerando las necesidades de la zona atendida en la ciudad.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	<p>El prestador no indica la fecha de adopción del programa para la prestación del servicio.</p> <p>Se verificó que este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
3.2. Área de prestación del servicio	Sin observaciones
3.3. Actividad de recolección y transporte	Sin observaciones
3.4. Actividad de transferencia	NA.
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	<p>Indica los metros cuadrados de parques y zonas públicas, pero no indica los kilómetros de vías y áreas pública.</p> <p>Indica que cuenta con acuerdo de barrido, relaciona las macrorrutas para la prestación de la actividad, la ubicación de los cuartelillos y el programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación.</p> <p>Se verificó que este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>

NUMERAL	OBSERVACIONES
<b>3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas</b>	<p>No se relaciona el inventario de las áreas a intervenir.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto presuntamente <b>NO CUMPLE</b> con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
<b>3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</b>	<p>No se presta la actividad.</p>
<b>3.8. Actividad de aprovechamiento</b>	<p>El prestador relaciona no relaciona las microrrutas de la actividad de aprovechamiento.</p> <p>En concordancia, este aspecto presuntamente <b>NO CUMPLE</b> con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
<b>3.9. Actividad de tratamiento</b>	<p>El documento indica que dicha actividad no aplica.</p>
<b>3.10. Actividad de comercialización</b>	<p>Sin observaciones</p>
<b>3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas</b>	<p>El prestador no indica si aplica acuerdos de lavado. Relaciona los 19 puentes objeto de lavado con frecuencia semestral. No indica información sobre la programación de lavado.</p> <p>Es así que, siendo una ciudad donde están varios prestadores bajo un esquema de libre competencia el prestador debe aclarar dicha situación y ajustar de ser necesario el PPSA.</p> <p>En concordancia con lo anterior, este aspecto presuntamente <b>NO CUMPLE</b> con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
<b>3.12. Residuos especiales</b>	<p>No se incluye el tipo de residuos, la descripción y el teléfono de contacto conforme a lo requerido por la norma.</p> <p>Se verificó que este aspecto presuntamente <b>NO CUMPLE</b> con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>

NUMERAL	OBSERVACIONES
<b>3.13. Programa de Gestión del Riesgo</b>	Sin observaciones
<b>3.14. Subsidios y contribuciones</b>	Sin observaciones
<b>4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS</b>	Indica los programas, estrategias y actividades, sin embargo, no incluye las metas y cronograma para cada uno de los programas  Por tanto, este aspecto NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.

Fuente: Elaboración SSPD con insumos PPSA del prestador

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución MVCT No. 288 de 2015, para lo cual, el prestador deberá realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente.

#### **5.4.10.2. Comparación entre Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)**

De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015 las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar PPSA acorde con el PGIRS del municipio o distrito y/o regional según el caso y establece que deberá definir todos los aspectos operativos de los diferentes componentes del servicio que atienda el prestador, el cual deberá ser objeto de seguimiento y control por parte de esta Superintendencia.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS de la ciudad de Cúcuta en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS y las relacionadas en el PPSA del prestador:

**Tabla 61.** Análisis de actividades del prestador.

COMPONENTE	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped	X	X	X
Poda de árboles en las vías y áreas públicas	-	-	X
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas	-	-	-
Lavado de áreas públicas	X	X	X
Transferencia	-	-	-
Tratamiento	-	-	-
Aprovechamiento	X	X	X
Disposición final	X	X	X

Fuente: PGIRS-PPSA-RUPS

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS del municipio y el PPSA del prestador:

**Tabla 62.** Comparación PGIRS –PPSA

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
<b>RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRANSFERENCIA</b>			
<b>Cobertura de recolección área urbana</b>	100%	100%	Sin observación
<b>Frecuencia de recolección área urbana</b>	3 veces por semana 4 Macrorutas urbanas – Residenciales Diaria en 3 Macrorutas centro y comercial	3 y 7 veces por semana	Sin observaciones
<b>Cantidad de puntos críticos en área urbana</b>	Total: 57	9	El PGIRS indica un Sin observaciones total de 57 puntos críticos. No se encuentran diferenciados por prestador.
<b>Lugar de disposición de residuos sólidos</b>	Relleno sanitario Guayabal	Relleno sanitario Guayabal	Sin observaciones
<b>Existencia de estaciones de transferencia</b>	No	No	Sin observaciones
<b>Capacidad de la estación de transferencia</b>	NA	NA	Sin observaciones
<b>Distancia del centroide al sitio de Disposición Final</b>	19.6 Km.	Sin información.	Sin observaciones
<b>Distancia del centroide a la Estación de Transferencia</b>	NA	NA	Sin observaciones
<b>Distancia de la Estación de Transferencia al sitio de Disposición Final</b>	NA	NA	Sin observaciones
<b>BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS</b>			
<b>Cobertura del barrido área urbana</b>	89 %	100%	La información no coincide.
<b>Longitud de vías y áreas públicas</b>	Sin información	Sin información	Sin observaciones

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
Área de parques y zonas públicas	Sin información	330.138 m <sup>2</sup>	
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Existe acuerdo entre Aseo Urbano y Proactiva desde el 18 de marzo de 2014	Si acuerdos de barrido suscrito el 31 de marzo de 2014.	No concuerda la fecha de suscripción dl acuerdo.
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	Sin información	Sin información	Sin observaciones
Frecuencia actual de barrido área urbana	No es clara la frecuencia establecida en el PGIRS	2 veces/semana	Sin observaciones
Longitud de playas costeras	No aplica	No aplica.	Sin observaciones
<b>CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES</b>			
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	711.884,87 m <sup>2</sup>	711.884,87 m <sup>2</sup> Total 334.328 m <sup>2</sup> Aseo Urbano	Sin observaciones
Frecuencia de corte de césped	Sin información	Sin información	Sin observaciones
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	2.636	2.636	La empresa indica que no realiza la actividad hasta tanto no se cuenta con un catastro actualizado.
Frecuencia actual de poda de árboles	Sin información	Sin información	Sin observaciones
Cantidad mensual de residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	420 Ton/mes	Sin información.	Sin observaciones
Prestación de la actividad corte de césped y poda de árboles	Sin información.	La actividad de poda de árboles no es prestada por ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	Sin observaciones
<b>LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS</b>			
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	37 puentes peatonales	Puentes peatonales: 19	El PGRIS no discrimina los puentes según el prestador que los atiende.
Prestación de la actividad de lavado	Sin información	La actividad se realiza en 19	Información no incluida en el PGIRS.

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
de vías y áreas públicas		puentes peatonales que se encuentran incluidos en el PGIRS.	
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No	Sin información.	Sin observaciones
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	2 veces por año	2 veces por año	Sin observaciones

Fuente: Elaboración SSPD con insumos PGIRS municipio y PPSA prestador

Teniendo en cuenta lo anterior, existe información que no corresponde a la asignación dada en el PGIRS para el prestador, por lo que se requiere al prestador para ajustar el PPSA e incluir la información faltante. Resaltando que dicha actualización debe estar acorde con lo indicado en el PGIRS del municipio, pues solo se puede trasladar a tarifa lo que se encuentre en dicho documento. Adicionalmente, el prestador deberá realizar el cargue del reporte al SUI de dicha actualización en concordancia a que el SUI es el único medio oficial de verificación y pronunciamiento por parte de esta Entidad.

#### 5.4.10.3. Plan de Emergencia y Contingencia

El prestador para la vigencia 2020 reportó el documento al SUI el día 21/07/2020; dicho documento aparece rotulado como la versión 02 así como el entregado en visita.

#### 5.4.11. CALIDAD Y REPORTE DE INFORMACIÓN AL SUI

##### 5.4.11.1. Actualización del Registro Único Prestadores de Servicios Públicos – RUPS

A la fecha de la visita, la última actualización RUPS corresponde al número de imprimible 202132866387952 del 02 de marzo de 2021, por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior, el prestador estaría acorde a los plazos estipulados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que de acuerdo al último dígito del ID del prestador, su fecha máxima de actualización RUPS es el 30 de marzo para la vigencia 2021.

Ahora bien, se procedió a verificar la actualización de las vigencias 2019 y 2020, evidenciando que el prestador cumple con los plazos estipulados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, puesto que para la vigencia 2020 registró solicitud de actualización el 10 de febrero de 2020 y para la vigencia 2019 se radico la solicitud el 09 de febrero de 2019.

##### 5.4.11.2. Estado de cargue al Sistema Único de Información – SUI

Es necesario indicar que es una obligación legal de los prestadores, efectuar el reporte y la actualización de la información requerida por la entidad de vigilancia y control en el Sistema Único de Información – SUI, por lo cual, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de las funciones que al respecto le otorgó el legislador, ha expedido los actos administrativos a través de los cuales determina el tipo de información requerida, las condiciones del cargue de la misma y los plazos para hacerlo, entre otros aspectos, razón por la cual, las previsiones en ellas contenidas, son de obligatorio cumplimiento para los prestadores.

Por tanto, la omisión de reporte de información en los términos y condiciones establecidas en las Resoluciones: SSPD 20101300048765 de 2010, SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017, SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, SSPD 20181000133695 del 4 de 2018, entre otras, supone

la imposición de sanciones, previo el trámite de la investigación administrativa, en atención al procedimiento sancionatorio previsto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

De acuerdo a lo anterior, el prestador presenta un 90% de cargue al SUI, teniendo en cuenta que, de los 7271 reportes habilitados, tiene pendiente por reportar 734, como se muestra a continuación:

**Imagen 27.** Estado de reporte SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD						
Empresa : 2866						
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2002	0	21	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2003	0	36	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2004	0	70	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2005	0	111	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2006	0	151	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2007	0	256	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2008	0	252	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2009	0	280	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2010	0	279	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2011	0	317	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2012	0	314	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2013	0	317	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2014	0	308	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2015	0	313	100 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2016	29	786	96 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2017	87	901	91 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2018	93	871	90 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2019	95	871	90 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2020	193	676	77 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	2021	237	141	37 %	<a href="#">Ver Detalle</a>
2866	ASEO URBANO S.A.S. E.S.P.	TOTAL	734	7271	90 %	<a href="#">Ver Detalle</a>

Fuente: Estado de reporte de información – SUI, consultado el 07 de junio de 2021

#### 5.4.12. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, la empresa está obligada a contratar AEGR.

La prestadora cuenta con contrato de auditoría externa de gestión y resultados con REVISORES & AUDITORES ASOCIADOS S.A.S., que, respecto a lo registrado en la última actualización aprobada en el RUPS, tiene contrato hasta el 1 de junio de 2021.

En estos momentos se encuentra pendiente por parte del prestador, que efectuó actualización en RUPS, indicando los datos del nuevo contrato o de la prórroga de su Auditor Externo de Gestión y Resultados, puesto que el anterior, ya cumplió con la vigencia del mismo.

**Imagen 28. AEGR RUPS**

Auditor Externo			
<b>Información Básica</b>			
Razón social REVISORES & AUDITORES ASOCIADOS S.A.S.			
Sigla	NIT	DV	Vigencia Contrato Actual desde 01/06/2012
REVISORES & AUDITORES ASOCIADOS S.A.S.	900519469	4	hasta 01/06/2021
<b>Representante Legal</b>			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres	
PINEDA	AGUDELO	JOSE FERNANDO	
Tipo de Identificación	Número Identificación	Cargo que ocupa	
CEDULA DE CIUDADANIA	10235842	REPRESENTANTE LEGAL	
<b>Dirección principal</b>			
Departamento	Municipio	Dirección	
CALDAS	MANIZALES	Calle 20 22-27 oficina 801	
Teléfono Contacto 1		Extensión	Correo electrónico
8975292		0	revisoresyauditores@gmail.com
Teléfono Contacto 2		Extensión	Teléfono Móvil
8733658		0	Nº FAX
			0

Fuente: RUPS, imprimible 202132866387952 del 02 de marzo de 2021

**6. Consolidación de hallazgos:**

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017	Calidad de Reporte del Numeral 55. formato Personal por Categoría de Empleo	Sistema Único de Información – SUI- Asimetrías de información respecto del total empleados y las certificaciones por competencias, difiere con lo informado visita	Presuntamente incumple
Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Numeral 55. Personal por Categoría de Empleo	Información recopilada en visita- No aportó la totalidad de soportes de certificación en competencias laborales de sus empleados	Presuntamente incumple
Resolución N° SSPD - 20151300054575 del 18 de diciembre de 2015, Modificada por la Resolución No. SSPD – 20188000076635 del 22/06/2018	Formato de reclamaciones del servicio de aseo	Información suministrada en visita vs reporte SUI (Se evidenció que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para los años 2019, 2020 y 2021 con respecto a la información entregada en la visita en relación a las reclamaciones del servicio de aseo)	Presuntamente incumple

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
Decreto 1077 del 2015 artículo 2.3.3.2.4.2.112	Contenido de la Pagina Web	Página Web- <a href="https://www.veolia.com.co/oriente/">https://www.veolia.com.co/oriente/</a> - No cuenta con un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.	Presuntamente incumple
Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017	Numeral 15. Facturación del Servicio de Aseo	Sistema Único de Información – SUI- Asimetrías de información respecto del total facturado, difiere con lo informado visita	Presuntamente incumple
Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.2.3.27	Requisitos de la actividad de recolección.	Información verificada en visita – Se evidenciaron vehículos que presentaban pérdida de líquido lixiviado.	Presuntamente incumple
Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.2.3.30.	Establecimiento de las microrrutas.	Información recopilada en visita – El plano de recolección no contiene la ubicación de entidades de salud, zonas de difícil acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo	Presuntamente incumple
Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017	Numeral 12. Registro de microrrutas	Información recopilada en visita – existen diferencias entre el número de microrrutas registradas en SUI y las presentadas en el PPSA del prestador.	Presuntamente incumple
Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017	Numeral 9. Registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos	Información recopilada en visita – el reporte del SUI de vehículos no coincide con la información entregada durante la vista.	Presuntamente incumple
Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.2.3.45.	Censo de puntos críticos	Información recopilada en visita – No se entregó soporte de remisión de censo de puntos críticos a la entidad territorial.	Presuntamente incumple
Decreto 1077 de 2015 artículo 2.3.2.2.2.3.50 numeral 3.	Características de la base de operaciones	Información evidenciada en visita – No se cuenta con señalización de sentidos de circulación.	Presuntamente incumple
Decreto 1784 de 2017 artículo	Infraestructura del relleno sanitario	Información evidenciada en visita – El relleno sanitario cuenta con cerramiento perimetral deficiente.	Presuntamente incumple

<b>Criterio</b>	<b>Condición evaluada</b>	<b>Evidencia / soporte</b>	<b>Estado de cumplimiento</b>
2.3.2.3.11.			
Resolución 938 de 2019 artículo 5	Reglamento operativo	Información recopilada en visita - el documento suministrado no contempla la totalidad de requisitos de la Resolución	Presuntamente incumple
Decreto 1784 de 2017 artículo 2.3.2.3.14.	Criterios de operación en el sitio de disposición final	Información recopilada en visita- Dentro de la información suministrada no se remite soporte del cumplimiento de la totalidad de criterios operacionales	Presuntamente incumple
Resolución 938 de 2019 artículo 3	Monitoreo e instrumentación en el relleno sanitario.	Información recopilada en visita- Dentro de la información suministrada no se remite soporte del cumplimiento del monitoreo e instrumentación en el relleno sanitario.	Presuntamente incumple
Resolución SSPD 20191000006825 de 2019	Taxonomía de la vigencia 2018 por parte del prestador.	Sistema Único de Información – SUI, el prestador certificó extemporáneamente el reporte.	Presuntamente incumple
Resolución SSPD No.20161300013475 de 2016	[825701] Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas	Sistema Único de Información – SUI, el prestador no ha realizado el reporte.	Presuntamente incumple

## 5. Conclusiones:

En relación con las alertas que se describen a lo largo de esta evaluación a continuación se relacionan las más relevantes y para las cuales la empresa debe efectuar las aclaraciones y modificaciones a las que haya lugar.

### ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

#### Aspectos administrativos

- Se evidenció mala calidad en el reporte del formato “Personal por Categoría de Empleo” se presentan asimetrías en el reporte de información al SUI, la sumatoria del total empleados de directivos, administrativo y técnicos reportado por tipo de infraestructura ID reportado en SUI, no coincide con el total de empleados de la organización, por lo que se evidencia una mala calidad en el reporte de información al SUI.
- Teniendo en cuenta que el prestador no aportó la totalidad de soportes de certificación en competencias laborales de sus empleados se presume un incumplimiento a los requisitos

establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.

## **ASPECTOS FINANCIEROS**

- Certificación extemporánea de la taxonomía de la vigencia 2018 por parte del prestador.
- Para la vigencia 2018, la persona que firma los Estados Financieros como representante legal es diferente a la registrada en el Formato [900010] FC00 – Información a revelar sobre los responsables de la información financiera. De igual forma, para la vigencia 2019, sucede lo mismo con la Revisora Fiscal de Ernest&Young, quién para los EEFF Dictaminados es Cindy Tatiana Castillo, pero lo reportado en el Formato [900010] es Angie Carolina Hernández López.
- Se puede observar que la prestadora, no registra información en el reporte [825701] Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas, de la Taxonomía Xbrl reportada al SUI, en armonía con sus estados financieros dictaminados.
- En las notas a los Estados Financieros, no se detalla de manera clara la composición de los \$9.360.042.000 registrada para Otras partidas patrimoniales en la Taxonomía XBRL.
- Se presenta un incremento de \$2.066.626.000 en los otros ingresos representados en un 9,96%, catalogados en las notas como “Utilidad método de participación”, sin embargo, en las notas a los Estados Financieros revelan un valor de \$23.424.971.000 y en la Taxonomía XBRL registran un valor de \$22.815.893.000 presentando una diferencia de \$609.078.000, valor que no se justifica en las mismas.
- De la información suministrada se evidencia que el componente más representativo corresponde a los otros gastos, los cuales se posicionan para 2019 en \$2.418.659.000, presentando una considerable disminución frente a la vigencia 2018 del 81,86%. No se presenta armonía frente a los valores presentados en las notas a los estados financieros, comparado con lo reportado en taxonomía XBRL, puesto que en las notas revelan como valor para 2019 \$13.517.802.000, valor que en la taxonomía se ve reflejado para la vigencia 2018 y donde no se identifica el valor registrado en la misma por \$2.418.659.000.
- No se tiene un margen operacional óptimo, toda vez que del 100% de los ingresos que se obtiene como resultado de la venta de los servicios, se produce una rentabilidad del 21,59% solo descontando el costo, para el año 2019, y para el año 2018 fue superior estando en un 28,34%.
- De acuerdo con los indicadores financieros el prestador tiene problemas de liquidez, al no soportar una prueba ácida en la vigencia 2018 con indicador menor a 1, lo cual, indica que el prestador depende del pago de las clientes para afrontar sus obligaciones a corto plazo, presentando una mejoría para la vigencia 2019, donde puntúa con 1,01.
- No se tiene un óptimo resultado en cuanto a la rotación de cartera, El prestador presento aumento en los días de rotación de cartera pasando de 139 días en el año 2018 a 218 días en el año 2019, aproximadamente paso de rotar 3 veces en el año 2018 a 2 veces en el año 2019.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- El CCU suministrado en visita y reportado en SUI, se encuentra ajustado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Resolución CRA 778 de 2016.

- El contenido de las facturas cumple con lo establecido en el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015 y en la cláusula 16 del modelo de CCU establecido por la Resolución CRA 778 de 2016 en lo referente al contenido mínimo de la factura.
- El prestador no cumple con lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, en relación al contenido de la página web, no tiene enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
- En relación a los datos de facturación y recaudo la información reportada en SUI por el prestador no coincide con la información entregada en visita, para los periodos de enero del 2019 a enero del 2020 para lo facturado en el servicio de aseo, se evidencia que no ha reportado en SUI la totalidad de información de Facturación del servicio de Aseo para las vigencias 2020 y 2021, en este sentido se identifica una omisión en el reporte de información en SUI, lo que estaría dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994.
- Los datos de PQRS reportados en SUI no coinciden con la información remitida en visita para los tres años analizados, se evidencia que las cifras reportadas en SUI están muy por debajo de las suministradas en visita para cada una de las causales. en este sentido se identifica una falta de calidad en la información allegada a la Superintendencia que estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994, por lo que el prestador deberá aclarar las diferencias.

## **ASPECTOS TARIFARIOS**

- El prestador se encuentra aplicando la metodología de la Resolución CRA 720 de 2015, de lo cual se advierte que la empresa debe dar cumplimiento al cargue de toda la información en el Sistema Único de Información SUI, conforme a lo establecido en el cronograma de cargue de la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 y 20184000056215 del 10 de mayo de 2018; que culminaron para la mayoría de reportes el 30 de junio de 2018.

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantienen disponibles sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Cabe recordar que la información una vez reportada al Sistema Único de Información – SUI y que la misma cumpla con las características de calidad, exactitud e integridad que se supone debe contener, se considera oficial para todos los fines previstos en la Ley y es responsabilidad del representante legal de la empresa, conforme lo establece la Circular SSPD 01 de 2006.

## **ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS**

### **Recolección y transporte de residuos no aprovechables**

- Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidenció pérdida de líquido lixiviado por parte de los vehículos de placas TJP 966, TJN 862 y EYZ 443 observados durante la visita.
- Revisado el plano de recolección de la microrruta A1, no contiene la ubicación de entidades de salud, zonas de difícil acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo, por lo cual se genera un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.
- Durante la visita se evidenció que tanto los vehículos como los operarios de la empresa ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. poseen los logos de la empresa VEOLIA, lo cual puede generar confusión a los usuarios sobre quien es su prestador, por lo que se recomienda al prestador utilizar logos que permitan diferenciar ambas empresas prestadoras del servicio.

- Hay diferencias entre el número de microrrutas registradas en SUI y las presentadas en el PPSA. Por consiguiente, lo anterior representa presuntos incumplimientos por reportes de información con mala Calidad o información incompleta, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, incumpliendo el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

### **Parque automotor**

- El reporte del SUI del formato *Registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos* no coincide con la información entregada durante la vista, por lo que, la empresa deberá presentar las respectivas aclaraciones a esta Entidad y realizar los correctivos necesarios para que las diferentes fuentes de información coincidan con la realidad actualizada de la prestación de acuerdo con lo que se establece en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

### **Puntos críticos**

- Se observó gran acumulación de residuos en el canal Bogotá. Considerando que las competencias de la empresa no permiten la intervención en este tipo de infraestructura y que el PGIRS no contiene limpieza de playas ribereñas.
- Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que, con la información suministrada por el prestador en visita, no se pudo comprobar que se remitiera a la entidad territorial y a la autoridad de policía el inventario de puntos críticos.

### **Base de operaciones**

- Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 numeral 3, teniendo en cuenta que no se observó la señalización de los sentidos de circulación de los vehículos en la base de operaciones del prestador.

### **Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

- De acuerdo con lo consignado en el PPSA, el prestador cuenta con acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Cúcuta suscrito entre ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. y PROACTIVA según lo reportado en el PPSA, no obstante resulta pertinente que el prestador realice la actualización de esta información pues de acuerdo con lo reportado en el Registro único de Prestadores – RUPS, la empresa PROACTIVA presentó un cambio en su razón social por lo que en la actualizada se denomina VEOLIA ASEO CUCUTA S.A.
- Se verifica el estado de cargue del prestador al SUI, se verifica que el prestador no ha cargado la información del reporte formulario Continuidad en Barrido y Limpieza del Servicio de Aseo para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2021.
- Durante la visita realizada en el mes de abril de 2021, el prestador no realizó entrega de los planos de las macrorrutas de barrido y limpieza, únicamente suministró la relación de las mismas.
- Se verificó el sitio web de la empresa, enlace <https://www.veolia.com.co/oriente/> en consulta realizada el día 19 de mayo de 2021 se evidencia que no se encuentran publicado el plano de las macrorrutas de barrido y limpieza ni el de la actividad de recolección y transporte.

- Respecto a la relación de las macrorrutas de barrido y limpieza, el prestador remite una relación de 4 macrorrutas. No obstante, al verificar el CCU y el PPSA del prestador se evidencia que allí se consignan 5 macrorrutas para la actividad de barrido, por lo que resulta pertinente que el prestador realice las aclaraciones al respecto pues la información entregada en visita no coincide con lo reportado en los mencionados documentos.

### **Corte de césped**

- El prestador remitió un inventario con un total de 128 zonas verdes objeto de corte, sin embargo, las áreas de estas zonas suman un total de 401.866,796 m<sup>2</sup>, por lo que el dato no coincide con lo reportado en el PPSA.

### **Disposición final**

- Se evidenció un presunto incumplimiento a numeral V del artículo 2.3.2.3.11. del Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 1784 de 2017, debido a que el relleno cuenta con un control de acceso deficiente pues se evidenciaron animales de otros predios al interior del sitio.
- Se genera un presunto incumplimiento de los numerales I, II y III del artículo 5 de la Resolución MVCT 938 de 2019 teniendo en cuenta que el reglamento operativo del prestador no cumple con la totalidad de lineamientos establecidos en la mencionada Resolución.
- Se evidenció un presunto incumplimiento al artículo 2.3.2.3.14. del Decreto 1077 de 2015 modificado por el Decreto 1784 de 2017, respecto a los criterios de operación en el sitio de disposición final.
- Se identificó que en el relleno sanitario no se realizan la totalidad de monitoreos de los parámetros establecidos por la normatividad vigente con la frecuencia indicada, pues no se remitieron los soportes, lo cual constituye un presunto incumplimiento al artículo 3 de la Resolución 938 de 2019.
- Se evidencian diferencias entre los datos reportados al SUI de toneladas dispuestas y la información entregada en visita por el prestador para algunos meses de los años 2019 y 2020. Por lo anterior el prestador deberá aclarar dicha situación y, de ser necesario, actualizar el formato. "Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio", de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

### **Aprovechamiento**

- Revisado el PPSA, CCU del prestador, no se evidencian las rutas de recolección de residuos aprovechables entregadas en visita, Así las cosas, el prestador deberá presentar las aclaraciones pertinentes y de ser necesario realizar el ajuste de los respectivos documentos internos de tal forma que toda la información de la prestación del servicio público de aseo coincida y sea real en relación con el desarrollo de las macrorrutas con las cuales hoy se realiza la actividad de recolección y transporte en el área de prestación.
- La Estación de Clasificación y Aprovechamiento – ECA, está localizada en la Av. 5ª No 8N – 09 Zona Industrial de Cúcuta. En estas instalaciones se almacenan los residuos aprovechables que son comprados a los recicladores de oficio.

## **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo – PPSA**

- Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución MVCT No. 288 de 2015, para lo cual, el prestador deberá realizar las acciones y ajustes en el documento del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, necesarias para dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- Existe información que no corresponde a la asignación dada en el PGIRS para el prestador, por lo que se requiere al prestador para ajustar el PPSA e incluir la información faltante. Resaltando que dicha actualización debe estar acorde con lo indicado en el PGIRS del municipio, pues solo se puede trasladar a tarifa lo que se encuentre en dicho documento. Adicionalmente, el prestador deberá realizar el cargue del reporte al SUI de dicha actualización en concordancia a que el SUI es el único medio oficial de verificación y pronunciamiento por parte de esta Entidad.

### **6. Responsables de la realización (Mencione nombres y apellidos completos):**

#### **6.1. Responsable general:**

Armando Ojeda Acosta – Director Técnico de Gestión de Aseo,  
Sandra Marcela Ramírez Ubaté – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGA

#### **6.2. Equipo de evaluación:**

Juliana Castiblanco Moncada – Funcionario Grupo de Grandes Prestadores DTGA  
Omar José Maestre – Contratista Grupo de Grandes Prestadores DTGA  
Gissell Lorena Castro Puentes - Funcionaria Grupo de Grandes Prestadores DTGA

### **7. Anexos:**

<https://drive.google.com/drive/folders/1e0IGKsIfBC0KuR8vFjnCQJo3lZn4lXpl>