

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO  
Bogotá D.C., agosto 2019.**

# Contenido

<b>1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....</b>	<b>4</b>
1.1. Sumario .....	4
1.2. Escritura de constitución.....	5
1.3. Junta Directiva.....	5
1.4. Antecedentes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Quibdó (Chocó). .....	6
1.5. Proyecto “AGUAS DEL ATRATO” .....	6
1.6. Informe del AEGR.....	7
1.7. Contrato de Condiciones Uniformes –CCU.....	7
<b>2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS.....</b>	<b>8</b>
2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	8
2.1.1. Empleados .....	8
2.1.2. Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA.....	8
2.1.3. Competencias Laborales .....	9
2.1.4. Convenciones Colectivas.....	9
2.1.5. Estructura Organizacional.....	9
2.2. ASPECTOS FINANCIEROS.....	10
2.2.1. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF 10	
2.2.2. Análisis de la información financiera 2017 y 2018 .....	11
2.2.3. Conceptos del revisor fiscal y la auditoría externa .....	11
2.2.4. Análisis de la gestión financiera del prestador de los años 2017 – 2018 12	
<b>3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS .....</b>	<b>18</b>
3.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA.....	18
3.2. Comparación entre el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA). .....	23
3.3. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC.....	25
3.4. Recolección y transporte de residuos no aprovechables .....	25
3.4.1. Requisitos de la actividad de recolección .....	26
3.4.2. Sistemas de recolección.....	26
3.4.3. Macrorrutas y microrrutas .....	27
3.5. Parque automotor.....	37
3.6. Puntos críticos.....	45
3.7. Base de operaciones .....	49
3.8. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas .....	53
3.8.1. Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas 53	
3.8.2. Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas 54	
3.8.3. Ejecución de la actividad de barrido .....	55
3.9. Limpieza Urbana (Componente de Limpieza Urbana – CLUS) .....	57
3.9.1. Suministro, instalación y mantenimiento de cestas.....	57
3.9.2. Lavado de áreas públicas.....	59
3.9.2.1. Ejecución de la actividad.....	60
3.10. Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas .....	61
3.10.1. Corte de césped.....	61
3.10.2. Ejecución de la actividad.....	62

3.11.	Poda de árboles .....	64
3.12.	Disposición final .....	65
<b>4.</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES.....</b>	<b>65</b>
4.1.	Sitio Web del prestador .....	65
4.2.	Suscriptores.....	66
4.3.	Tarifas .....	66
4.3.1.	Estudio de costos y tarifas .....	66
4.3.2.	Tarifas aplicadas (2017-2018-2019) .....	68
4.4.	Facturación y recaudo .....	68
4.5.	Facturas .....	70
4.6.	Subsidios y Contribuciones.....	72
4.7.	Peticiones, Quejas y Reclamos .....	74
4.8.	Oficina de Atención al Usuario.....	75
<b>5.</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI.....</b>	<b>79</b>
5.1.	Estado de cargue de información al SUI.....	79
5.2.	Cargue de la AEGR al SUI .....	79
5.3.	Actualización de RUPS.....	80
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>80</b>
6.1.	Aspectos generales y administrativos .....	80
6.2.	Aspectos financieros.....	81
6.3.	Aspectos Técnico – Operativos .....	81
6.4.	Aspectos comerciales.....	84

# **AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.**

## **ANÁLISIS AÑOS 2017 – 2018 – 1er Semestre de 2019**

### **1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

#### **1.1. Sumario**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Quibdó – Chocó, mediante la vigilancia y seguimiento al referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación del mencionado servicio, incorpora el análisis correspondiente a los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la visita adelantada durante los días 12, 13 y 14 de agosto de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema único de Información – SUI que realiza el prestador.

La empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presta las actividades de recolección y transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas y comercialización para el municipio de Quibdó - Chocó.

Dentro de los aspectos para resaltar de forma previa al desarrollo del presente documento, los cuales se relacionan con la prestación del servicio a cargo del prestador en el corto y mediano plazo, así como la visita de inspección y vigilancia llevada a cabo, están los siguientes:

- En la parte administrativa, el prestador señaló que solo 13 empleados del personal a cargo cuentan con certificaciones de competencias laborales, lo cual no se ajusta con lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004.
- En cuanto a los aspectos financieros, el prestador muestra una situación de liquidez desfavorable, ya que no cuenta con recursos corrientes suficientes para atender sus obligaciones a corto plazo. Al igual, se observan que en los últimos años se presentan problemas de rentabilidad por parte del prestador.
- Con relación al componente técnico-operativo, el PPSA entregado en visita, no coincide con el cargado en SUI. El Plan de Emergencia y Contingencia, PEC, reportado al SUI por el prestador presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014. A pesar que el PEC contempla el mismo número de amenazas que el PPSA, éstas no son las mismas, por lo que se requiere que ambos documentos sean coherentes con respecto a las situaciones de riesgo.
- Adicionalmente, frente a este componente, el prestador presuntamente no cumple con algunos requisitos establecidos en el Decreto 1077 de 2015, relacionados con la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Quibdó.
- Finalmente, en cuanto al tópico comercial, se evidenciaron presuntos incumplimientos normativos en el contenido de la página web y en el contenido de información de las facturas. Por otro lado, existe un déficit de información en cuanto a los reportes de información en la plataforma SUI referentes a este tópico.

## 1.2. Escritura de constitución

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., fue constituida el 29 de noviembre de 2002 con Escritura Pública No. 3009, inscrita en la Cámara de Comercio bajo el número 4740, del libro 9 del registro mercantil del 17 de abril de 2009, estableciendo como objeto social el siguiente:

*“La sociedad tiene como objeto social la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y el tratamiento y aprovechamiento de las basuras, así como las actividades complementarias y servicios de ingeniería propios de todos y de cada uno de estos servicios públicos.(...)”*

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización aprobada del RUPS:

Tabla 1. Información General del Prestador

<b>ID</b>	3280
<b>Tipo de Sociedad</b>	MIXTA
<b>Razón Social</b>	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.
<b>NIT</b>	830.112.464-6
<b>Áreas de Prestación</b>	Quibdó - Chocó
<b>Servicios Prestados</b>	Aseo
<b>Actividades</b>	Aseo: barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables y lavado de áreas públicas.
<b>Fecha de constitución</b>	29/11/2002
<b>Nombre del representante legal</b>	HENRY PARRA MOLINA

Fuente: RUPS con imprimible 201953280371937 del 07/05/2019

## 1.3. Junta Directiva

Respecto al componente administrativo, la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., tiene la siguiente distribución del capital accionario:

Tabla 2. Accionistas con corte 31 de diciembre de 2018

<b>Accionistas</b>	<b>NIT</b>	<b>Porcentaje de Participación</b>
Empresas Públicas de Medellín E.S.P.	890.904.996-4	99.970626%
Fondo de Empleados de EPM	800.025.304-4	0.000056 %
Empresa de Aguas del Oriente Antioqueño S.A. E.S.P.	811.021.223-8	0.000564%
EPM Inversiones S.A.	811.041.199-4	0.028753%
Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.	900.072.303-4	0.000001 %
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – agosto de 2019

#### **1.4. Antecedentes de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Municipio de Quibdó (Chocó).**

Respecto a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el municipio de Quibdó (Chocó), se tienen los siguientes antecedentes:

- En el año 2006, mediante la Resolución SSPD 000031 del 11 de enero de 2005, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la toma de posesión del prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P.
- Posteriormente, mediante la Resolución SSPD 20061300040455 del 24 de octubre de 2006, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordenó la liquidación de esta empresa, dada la imposibilidad de ésta en continuar la prestación de los servicios en la ciudad de Quibdó, con la calidad y continuidad requeridas.
- Con el ánimo de garantizar la prestación eficiente de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios de Quibdó (Chocó), se celebró el Convenio Interadministrativo de Colaboración No. 01 de 2008, entre EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. (EN LIQUIDACIÓN) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P., a través de su filial AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.
- A partir de este momento, AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P presta el servicio de acueducto, alcantarillado y aseo en este municipio.
- En el año 2015, AGUAS NACIONALES EPM S.A E.SP no continuó prestando el componente de disposición final, considerando el impacto que estaba generando la operación del Botadero a Cielo Abierto Marmolejo en la imagen corporativa de esta empresa
- Actualmente, este convenio se encuentra vigente hasta el 31 de diciembre de 2019, conforme al Otro Sí número ocho (8) suscrito entre EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. (EN LIQUIDACIÓN) y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P .

#### **1.5. Proyecto “AGUAS DEL ATRATO”**

Uno de los principales objetivos de la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P es la optimización, mejoramiento y ampliación de la infraestructura actual de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, con el fin de mejorar los indicadores de calidad de la prestación de estos. Esta estrategia se llevando a cabo a través del mega proyecto llamado AGUAS DEL ATRATO.

Ha sido tal la importancia del mencionado proyecto, dentro del Municipio, que se ha convertido en la marca de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. De ahí, que durante el desarrollo del presente documento se tendrá en cuenta que, AGUAS DEL ATRATO hace parte de la imagen del prestador que se está evaluando y, por lo tanto, no hay distinción en la identidad del mismo.

## 1.6. Informe del AEGR

Una vez verificado el SUI, no se evidenció la publicación de los informes de Auditoría Externa y de Gestión y Resultados, para las vigencias 2017 y 2018; por lo que la empresa deberá explicar dicha situación.

Por otro lado, el prestador aportó un documento en el que acepta la oferta para contratar la AEGR con la firma NEXIA MONTES & ASOCIADOS, para la vigencia 2019.

## 1.7. Contrato de Condiciones Uniformes –CCU

Según la información suministrada por el prestador durante la visita realizada los días 12 al 14 de agosto de 2019, el CCU del servicio de aseo no posee concepto de legalidad; situación que es observable en la última actualización realizada en el RUPS, ya que el prestador no ha cargado información acerca del CCU del servicio de aseo en éste, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 1. Concepto Legalidad del CCU

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	080	07/03/2005		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	080	07/03/2005		NO		

Fuente: RUPS

Por otro lado, de acuerdo con la información entregada, se indica que el CCU fue adoptado mediante la Resolución 085 del 18 de abril de 2005, lo que presuntamente indica que no se encuentra ajustado de acuerdo a la Resolución CRA 778 de 2016 *“Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”*.

Por otra parte, al verificar el sitio web del prestador, se identificó que el CCU del servicio de aseo se encuentra publicado. Éste puede ser consultado a través de la ruta de acceso <http://www.aguasdelatrato.com/portal/resoluciones.html#2005>, tal como se evidencia a continuación:

Imagen 2. Sitio web publicación CCU

Usted está aquí: Inicio > Resoluciones

### Resoluciones

- 2016
- 2014
- 2005

Resolución No. 085 de 2005.pdf  
Por medio de la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes o de servicios públicos que regula las relaciones entre las EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. y sus usuarios del servicio público domiciliario de aseo.

#### Tipo de Norma

- Acuerdos
- Decretos
- Conpes
- Resoluciones
- Circulares
- Políticas
- Lineamientos
- Manuales

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – agosto de 2019.

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

### 2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

#### 2.1.1. Empleados

De acuerdo con la información entregada por el prestador durante la visita, se tiene la siguiente planta de personal asociada con la prestación del servicio de aseo:

Tabla 3. Personal del servicio de aseo - año 2019

Área	No. Empleados
Administrativa	26
Operativa de Aseo	42
<b>Total</b>	<b>68</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Respecto a los empleados, 34 se encuentran vinculados con contrato a término fijo menor a un año y 34 están vinculados con contrato a término indefinido.

Los empleados se encuentran afiliados a la ARL COLMENA y la Caja de compensación familiar COMFACHOCO, de lo cual se aportaron las certificaciones correspondientes, durante la visita.

En la visita, se pudo verificar que la empresa cuenta con manuales de procesos, procedimientos, contratación y funciones y reglamento interno de trabajo.

Por otro lado, referente a la dotación del personal operativo, el prestador manifestó que el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo, realiza entrega de dotación tres veces al año, así:

- 1 camisa manga larga
- 1 pantalón
- 1 gorra
- 1 pava
- 1 impermeable
- 1 par de botas cuero con puntera de acero
- 1 par de botas caucho.

Se pudo observar que los operarios no contaban con elementos de protección personal para ejecutar la actividad de lavado de áreas públicas, tales como overol reflectivo, guantes, delantal sintético, cinta de señalización y gafas de seguridad.

#### 2.1.2. Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA

De acuerdo con el artículo 33 de la Ley 789 de 2002, se establece que *“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 respecto, durante la visita se informa que la empresa cuenta con 7 aprendices del SENA vinculados a la Empresa, cumpliendo así con la normatividad vigente.

### 2.1.3. Competencias Laborales

La Resolución 1570 de 2004, 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.

Al respecto, en visita, el prestador señaló que solo 13 empleados del personal a cargo cuentan con certificaciones de competencias laborales, lo cual no se ajusta a lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004.

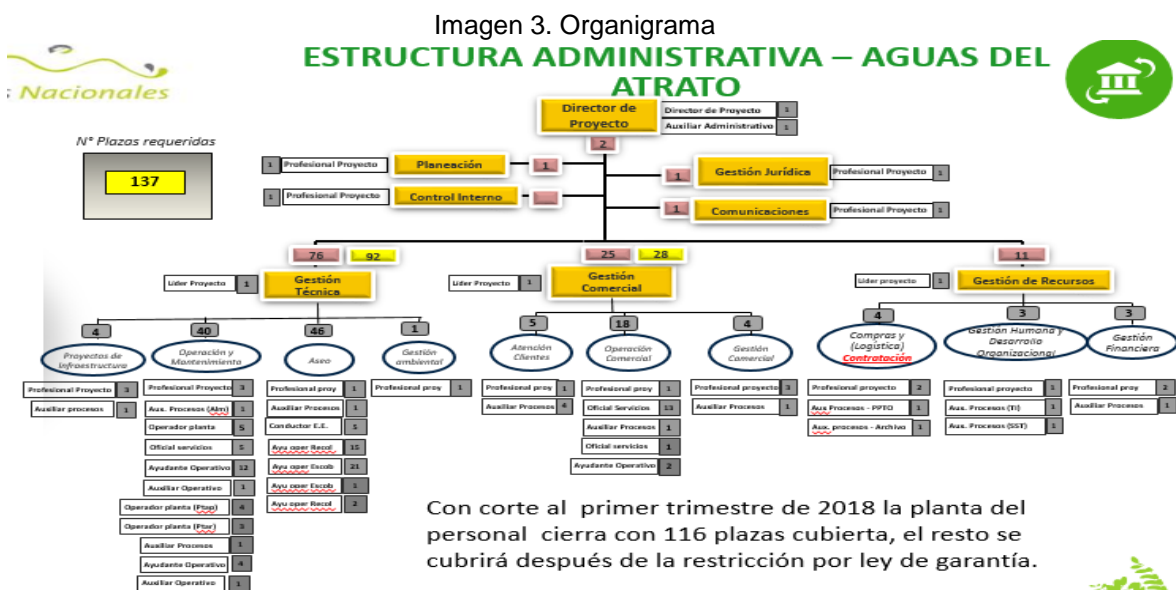
### 2.1.4. Convenciones Colectivas

De acuerdo con lo manifestado por el prestador durante la visita, la empresa y sus trabajadores mantienen una convención colectiva de trabajadores, con los siguientes beneficios:

Eventos nacionales e internacionales, viáticos para 2 directivos o trabajadores, permisos sindicales, incremento salarial, prima semestral, prima de navidad, prima de antigüedad, permisos por calamidad doméstica, ayudas escolares y ayudas para educación superior.

### 2.1.5. Estructura Organizacional

A continuación, se refleja el organigrama de la empresa, el cual fue suministrado en la visita del 12 al 14 de agosto de 2019.



Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019

## 2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

### 2.2.1. Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

El prestador se encuentra clasificado en el Grupo 1, sus estados financieros se preparan de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante, NIIF) vigentes emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Board, en adelante, IASB), así como las interpretaciones emitidas por el Comité de Interpretaciones (en adelante, CINIIF).

Los estados financieros están armonizados con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia consagrados en el Anexo del Decreto 2420 de 2015 y sus posteriores modificaciones acogidas por la Contaduría General de la Nación mediante la Resolución 037 de 2017.

En el siguiente reporte de “Gobierno NIF” se observa que el prestador ha certificado toda su información financiera, aunque de manera extemporánea todas las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018.

Tabla 4 Reporte Gobierno NIF

AÑO	FORMATO	ESTADO	APLICACION	FECHA DE CERTIFICACION
2013	Información General NIF	Certificado	Formularios	2013-02-27 17:59:53
2013	Plan de Implementación NIF Anual	Certificado	Formularios	2013-02-28 11:26:57
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	Formularios	2013-04-21 10:28:31
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	Formularios	2013-07-22 12:04:10
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	Formularios	2013-10-22 12:08:10
2014	Conciliación Patrimonial Adopción Anticipada	Certificado	Cargue Masivo	2014-08-25 07:39:10
2014	ESTADO DE SITUACION FINANCIERA ADOPCION ANTICIPADA	Certificado	Cargue Masivo	2014-08-25 08:43:17
2014	Revelaciones y Políticas ESF Adopción Anticipada	Certificado	Cargue Masivo	2014-08-25 08:59:04
2014	Información General	Certificado	Formularios	2014-08-19 15:59:33
2015	Formato 1. Estado de Situación Financiera por Servicios	Certificado	Cargue Masivo	2015-09-26 13:31:53
2015	Formato 2. Estado de Resultados Integral por Servicios	Certificado	Cargue Masivo	2015-09-26 13:32:41
2015	Formato 3. Estado de Flujos de Efectivo	Certificado	Cargue Masivo	2015-09-26 13:37:00
2015	Formato 4. Estado de Cambios en el Patrimonio	Certificado	Cargue Masivo	2015-09-26 13:39:11
2015	Formato 5. Revelaciones y Políticas	Certificado	Cargue Masivo	2015-10-14 14:51:22

2015	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	Certificado	NIF/XBRL	2017-07-04 14:17:31
2016	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Certificado	NIF/XBRL	2017-07-04 17:00:18
2017	Taxonomía 2017, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Certificado	NIF/XBRL	2018-08-17 13:25:22
2018	Taxonomía 2018, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Certificado	NIF/XBRL	2019-05-23 08:58:52

### 2.2.2. Análisis de la información financiera 2017 y 2018

Para el análisis de la gestión financiera del prestador se tendrá en cuenta la información certificada en el SUI de las vigencias 2017 y 2018, también se tomará información suministrada por el prestador en la visita realizada del 12 al 14 de agosto de 2019.

Los estados financieros de los años 2018 y 2017, se encuentran firmados por los siguientes responsables de la información:

Tabla 5 Responsables de la información financiera – Años 2018 y 2017

Cargo	Firma Estados Financieros	
	Año 2018	Año 2017
Representante legal	Henry Parra Molina	Henry Parra Molina
Contador Publico	John Jaime Rodríguez Sosa	John Jaime Rodríguez Sosa
Revisor Fiscal	Ana Milena Ibarbo Gutiérrez	Carlos Andrés Morales Medina

Fuente: Estados Financieros 2018 y 2017 – SUI

En el archivo complementario de la taxonomía 2017 no se encontró el acta de aprobación de los estados financieros.

Los estados financieros del año 2018 fueron aprobados en asamblea ordinaria de accionistas, según el Acta No.28 del 21 de marzo de 2019, el acta del archivo complementario de la taxonomía 2017 no tiene la firma del presidente el señor Hernán Alexander García Henao y ni la del señor comisionado para la aprobación del acta Hernán Andrés Ramírez Ríos.

### 2.2.3. Conceptos del revisor fiscal y la auditoría externa

El dictamen del revisor fiscal Carlos Andrés Morales Medina, designado por Deloitte & Touche Ltda, de los estados financieros a 31 de diciembre de 2017, según su opinión *“Los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos la situación financiera de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P al 31 de diciembre de 2017, el resultado de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en esta fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia, adoptadas por la Contaduría General de la Nación”*.

También manifiesta que *“Con base en la evidencia obtenida en el desarrollo de mi revisoría fiscal, durante 2017, en mi concepto, nada ha llamado mi atención que me haga pensar que: a) los actos de los administradores de la sociedad no se ajustan a los*

*estatutos y/o a las decisiones de la asamblea o junta directiva de accionistas y b) no existen o no son adecuadas las medidas de control interno contable, de conservación y custodia de los bienes de la Compañía o de terceros que estén en su poder.”*

En el informe del revisor fiscal del año 2018, presentado por Ana Milena Ibarbo Gutiérrez, su opinión es que *“los estados financieros que se mencionan, tomados fielmente de los libros y adjuntos a este informe, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2018, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año que terminó en esa fecha, de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en Colombia por la Contaduría General de la Nación., aplicadas de manera uniforme con el año anterior.”* Su opinión no incluye salvedades.

*Su conclusión “se fundamenta con base en la evidencia obtenida sobre los asuntos descritos, y está sujeta a las limitaciones inherentes planteadas en este informe. Considero que la evidencia obtenida proporciona una base de aseguramiento razonable para fundamentar la conclusión que expreso a continuación:*

*Con base en el resultado de mis pruebas y en la evidencia obtenida, en mi opinión, los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Asamblea de Accionistas y son adecuadas las medidas de control interno, de acuerdo con lo referido en el sistema de control interno implementado por la administración”.*

#### **2.2.4. Análisis de la gestión financiera del prestador de los años 2017 – 2018**

Para realizar el análisis de la gestión financiera del prestador, es necesario tener en cuenta y aclarar que a pesar que la visita se realizó a la prestación del servicio de aseo en Quibdó por parte de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P, este no se considera el prestador del servicio de aseo, por lo cual manifiesta en su informe financiero que:

*“Aguas Nacionales sólo ejecuta los recursos entregados por terceros o por la EPQ para el cumplimiento del objeto social de Aguas del Atrato, sin asumir riesgo económico alguno ya que existe un convenio interadministrativo de colaboración entre la EPQ en liquidación y EPM y por ende no se cumplen las características de control mencionadas en la IFRS 10, tal como se explica en las bases de conclusión.*

*En términos generales, el convenio interadministrativo no especifica explícitamente que se trata de un contrato de mandato o administración delegada, sin embargo, desde la esencia sobre la forma se configura como tal, ya que no genera riesgos ni beneficios económicos para Aguas Nacionales; el superávit que llegará a generar la operación deberá ser reintegrado a la EPQ; no afecta el patrimonio de Aguas Nacionales; no hay activos vinculados, es decir, los activos no son de propiedad de la Empresa; en conclusión, no es un negocio para la Empresa.*

*Teniendo en cuenta el análisis anterior, siendo Aguas Nacionales una compañía del Grupo EPM, no se incorporan los ingresos, costos y gastos de dicha operación dentro de los Estados Financieros Consolidados del Grupo Empresarial”.*

Lo anterior indica que en los estados financieros de los años 2017 y 2018 no hay registros financieros de la prestación del servicio de aseo en Quibdó por parte de Aguas Nacionales EPM S.A. ESP.

## 2.2.4.1. Estado de Situación Financiera 2017 – 2018

En miles de pesos (\$)	2018	%	2017	%	Variación	% Variac.
Propiedades, planta y equipo neto	22.657	0%	1.337.115.747	83,49%	- 1.337.093.090	-100%
Otros activos intangibles	13.363	0%	14.927	0,00%	- 1.564	-10,48%
Otros activos financieros	1.610.256.653	93%	3	0,00%	1.610.256.650	100%
Otros activos	2.376.806	0%	2.494.179	0,16%	- 117.373	-4,71%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>1.612.669.479</b>	<b>93%</b>	<b>1.339.624.856</b>	<b>83,65%</b>	<b>273.044.623</b>	<b>20%</b>
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	11.322.355	1%	10.154.822	0,63%	1.167.533	11,50%
Activos por impuesto sobre la renta corriente	552.739	0%	3.430.138	0,21%	- 2.877.399	-83,89%
Otros activos financieros	51.091.274	3%	-	0,00%	51.091.274	100%
Otros activos	315.354	0%	270.271	0,02%	45.083	16,68%
Efectivo y equivalentes de efectivo	61.163.834	4%	247.989.837	15,49%	- 186.826.003	-75,34%
<b>Total activo corriente</b>	<b>124.445.556</b>	<b>7%</b>	<b>261.845.068</b>	<b>16,35%</b>	<b>- 137.399.512</b>	<b>-52,47%</b>
<b>Total Activos</b>	<b>1.737.115.035</b>	<b>100%</b>	<b>1.601.469.924</b>	<b>100,00%</b>	<b>135.645.111</b>	<b>8,47%</b>
Capital emitido	1.418.928.870	81,68%	1.418.928.870	88,60%	-	0%
Prima en colocación de acciones	95.131.122	5,48%	95.131.122	5,94%	-	0%
Reservas	22.971.104	1,32%	22.971.104	1,43%	-	0%
Otro resultado integral acumulado	- 18	0,00%	19	0,00%	1	-5,26%
Resultados acumulados	- 5.956.661	-0,34%	- 5.465.245	-0,34%	- 491.416	8,99%
Resultado neto del ejercicio	- 21.698.021	-1,25%	- 491.416	-0,03%	- 21.206.605	4315,41%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>1.509.376.396</b>	<b>86,89%</b>	<b>1.531.074.416</b>	<b>95,60%</b>	<b>- 21.698.020</b>	<b>-1%</b>
Acreedores y otras cuentas por pagar	6.777.686	0,39%	9.971.398	0,62%	- 3.193.712	-32,03%
Beneficios a los empleados	4.645	0,00%	-	0,00%	4.645	100%
Pasivo neto por impuesto diferido	57.981.832	3,34%	7.179.166	0,45%	50.802.666	707,64%
Provisiones	1.871.290	0,11%	-	0,00%	1.871.290	100%
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>66.635.453</b>	<b>3,84%</b>	<b>17.150.564</b>	<b>1,07%</b>	<b>49.484.889</b>	<b>289%</b>
Acreedores y otras cuentas por pagar	46.119.289	2,65%	35.989.233	2,25%	10.130.056	28,15%
Beneficios a los empleados	172.007	0,01%	112.203	0,01%	59.804	53,30%
Impuestos contribuciones y tasas por pagar	1.429.198	0,08%	1.227.733	0,08%	201.465	16,41%
Provisiones	15.730.594	0,91%	15.281.118	0,95%	449.476	,94%
Otros Pasivos	97.652.098	5,62%	634.657	0,04%	97.017.441	15287,59%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>161.103.186</b>	<b>9,27%</b>	<b>53.244.944</b>	<b>3,32%</b>	<b>107.858.242</b>	<b>20,57%</b>
<b>Total pasivo</b>	<b>227.738.639</b>	<b>13,11%</b>	<b>1.584.319.360</b>	<b>98,93%</b>	<b>- 1.356.580.721</b>	<b>-85,63%</b>
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>1.737.115.035</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.601.469.924</b>	<b>100,00%</b>	<b>135.645.111</b>	<b>8,47%</b>

Fuente: Estados financieros Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P 2018 - 2017 SUI

En el estado de situación financiera del prestador de las vigencias 2017 y 2018, se observa que:

- Tiene una estructura financiera considerable de activos, pasivos y patrimonio, cual creció un 8,47%.
- La mayor parte de sus activos de los dos últimos años se encuentra en otros activos financieros no corrientes, que corresponden a arrendamiento financiero a EPM planta aguas claras, contrato de interconexión.
- El prestador disminuyó sus propiedades, planta y equipo, en un 100%, pero a cambio se presentó un incremento en activos financieros.
- Las Construcciones en Curso Terrenos y Terrenos y Edificios presentan variación correspondiente al contrato de interconexión celebrado entre EPM y Aguas Nacionales donde Aguas Nacionales le transfiere el derecho a controlar el uso del activo (Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Aguas Claras) a EPM. Este contrato fue analizado a la luz de la NIIF 16 y clasifica para ser un arrendamiento financiero, lo cual implica bajar el activo y reconocer una cuenta por cobrar por la inversión neta en arrendamiento, el cual explica la disminución de propiedades, planta y equipo y el incremento de activos financieros.

- e) Los pasivos más representativos son los “otros pasivos” que representan el 5,62% del total de los activos y presentan un incremento considerable, estos corresponden a retención de diciembre de 2018 por contribución especial al gobierno nacional y ingresos recibidos por anticipado para terminar la construcción de la Planta Aguas Claras incluidas en el contrato de interconexión con EPM.
- f) El capital está afectado por las pérdidas acumuladas en los dos últimos años
- g) En los dos últimos años el prestador ha tenido pérdidas, lo cual le ha significado una disminución del patrimonio de 1,42%

#### 2.2.4.2. Estado de resultado integral 2017 - 2018

En miles de pesos	2.018	%	2017	%	Variac.	% Variac.
Ingresos de actividades ordinarias	4.058.998	100,00%	2.460.186	100,00%	1.598.812	64,99%
Costo de ventas	2.500.229	61,60%	440.620	17,91%	2.059.609	467,43%
<b>Ganancia bruta</b>	<b>1.558.769</b>	<b>38,40%</b>	<b>2.019.566</b>	<b>82,09%</b>	<b>- 460.797</b>	<b>-22,82%</b>
Otros ingresos	28.746.796	708,22%	-	0,00%	28.746.796	100,00%
Gastos de administración	9.043.157	222,79%	10.644.105	432,65%	- 1.600.948	-15,04%
Otros gastos	290	0,01%	7.331	0,30%	- 7.041	-96,04%
<b>Ganancia (pérdida) por actividades de operación</b>	<b>21.262.118</b>	<b>523,83%</b>	<b>- 8.631.870</b>	<b>-350,86%</b>	<b>29.893.988</b>	<b>-346,32%</b>
Ganancias derivadas de la posición monetaria neta	916.315	22,57%	2.337.028	94,99%	- 1.420.713	-60,79%
Ingresos financieros	7.396.973	182,24%	6.175.366	251,01%	1.221.607	19,78%
Costos financieros	1.370.895	33,77%	126.425	5,14%	1.244.470	984,35%
<b>Ganancia (pérdida), antes de impuestos</b>	<b>28.204.511</b>	<b>694,86%</b>	<b>- 245.901</b>	<b>-10,00%</b>	<b>28.450.412</b>	<b>-11569,86%</b>
Gasto por impuestos, operaciones continuadas	49.902.532	1229,43%	245.515	9,98%	49.657.017	20225,66%
<b>Perdida procedente de operaciones continuadas</b>	<b>-21.698.021</b>	<b>-534,57%</b>	<b>- 491.416</b>	<b>-19,97%</b>	<b>-21.206.605</b>	<b>4315,41%</b>

Fuente: Taxonomías en XBRL 2018 - 2017

En el estado de resultado integral se puede observar el siguiente comportamiento financiero:

- a) Solo se reportan ingresos de actividades ordinarios en las taxonomías por la prestación del servicio de alcantarillado y actividades no vigiladas.
- b) Los ingresos del prestador Corresponde a la facturación de ingresos estimada del 25 al 31 de diciembre del contrato de interconexión entre Aguas Nacionales y EPM por la entrada en operación de la Planta Aguas Claras, Corresponde a la facturación por el personal y todas las prestaciones sociales al Proyecto Gerencia Integral del Programa Abastecimiento de Agua y Manejo de Aguas Residuales en Zonas Rurales (GP).
- c) Los costos del prestador son en el año 2018 el 61,60% de los ingresos, en el 2017 solo fueron el 17,91% de los ingresos, se incrementaron en un 467,43%.
- d) Los conceptos de costos son depreciaciones, servicios personales, mantenimiento y reparaciones y servicios públicos.
- e) Los otros ingresos que se registran en el año 2018 corresponden a utilidad en venta de activos, recuperaciones, arrendamientos y otros ingresos ordinarios y son mayores que los ingresos por actividades ordinarias en un 708,22%
- f) Los gastos de administración superan los ingresos del prestador en un 222,79% estos gastos corresponden entre otros conceptos a sueldos y salarios, comisiones, honorarios y servicios, provisiones para contingencias, servicios públicos, seguros generales, arrendamientos, viáticos y gastos de viaje.
- g) Los ingresos financieros también son superiores a los ingresos de actividades ordinarias en un 182,24% en el año 2018 y un 251,01 en el 2017.

- h) Los otros ingresos financieros es su mayoría son el resultado de la valoración de instrumentos financieros a valor razonable.
- i) El gasto por impuestos en operaciones continuas que es la cifra más alta en el estado de situación financiera, corresponde al impuesto de renta del prestador.
- j) Finalmente, el prestador tiene perdida en su ejercicio contable en las dos últimas vigencias, el cual para el 2018 represento el 534,57% y en el año 2017 el 19,97% de los ingresos de actividades ordinarias.

## Flujo de Efectivo

En miles de pesos	2.018	2017
<b>Ganancia (pérdida)</b>	<b>-21.698.021</b>	<b>-491.416</b>
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	49.902.532	245.515
Ajustes por costos financieros	107.988	1.390
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por cobrar derivadas de las actividades de operación	1.741.280	-1.976.880
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación	107.096.952	-42.882.259
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	1.305.150	12.397
Ajustes por provisiones	-577.085	17.135.275
Ajustes por pérdidas (ganancias) de moneda extranjera no realizadas	-916.315	-2.337.028
Ajustes por pérdidas (ganancias) del valor razonable	0	-1.905.504
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo	0	-5.651.699
Ajustes por pérdidas (ganancias) por la disposición de activos no corrientes	0	-1.648.059
Otros ajustes para los que los efectos sobre el efectivo son flujos de efectivo de inversión o financiación	-28.746.796	0
<b>Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)</b>	<b>129.913.706</b>	<b>-39.006.852</b>
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones	108.215.685	-39.498.268
Intereses recibidos	0	5.944.709
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	552.739	0
Otras entradas (salidas) de efectivo	1.035.164	0
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación</b>	<b>108.698.110</b>	<b>-39.498.268</b>
Otros cobros por la venta de patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	202.866.319	0
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	1.868.870.398	0
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	1.512.168.180	37.596.110
Compras de propiedades, planta y equipo	147.999.665	215.972.893
Importes procedentes de ventas de activos intangibles	597.467	115.584.366
Compras de activos intangibles	5.652	8.053
Intereses recibidos	4.656.156	5.944.709
Otras entradas (salidas) de efectivo	-224.031	0
<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión</b>	<b>-296.811.624</b>	<b>-56.855.761</b>
Importes procedentes de la emisión de acciones	0	259.999.992

<b>Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación</b>	<b>0</b>	<b>259.999.992</b>
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-188.113.514	163.645.963
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo	1.287.511	81.879
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-186.826.003	163.727.842
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo</b>	<b>247.989.837</b>	<b>84.261.995</b>
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo</b>	<b>61.163.834</b>	<b>247.989.837</b>

Fuente: Taxonomías en XBRL 2018 - 2017

El flujo de efectivo del prestador muestra que su principal fuente de efectivo en el año 2016 fueron las actividades de financiación, porque las demás actividades de inversión y operación no generaron efectivo.

Para el año 2018 las actividades de operación generaron efectivo que junto con el remanente del año 2017 fueron usados en las actividades de inversión, las cuales generaron una disminución del efectivo al finalizar el periodo de un 75,34%.

<b>De Rentabilidad</b>	<b>Formula</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	38,40%	82,09%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	-534,57%	-19,97%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Activo Total}}$	-1,25%	-0,03%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Patrimonio}}$	-1,44%	-0,03%

Fuente: Cálculo a partir de las taxonomías en XBRL 2018 - 2017

A excepción del margen operacional, donde el prestador genera utilidad, los demás indicadores de rentabilidad son negativos en los dos últimos años, con mayor incidencia en el margen neto de utilidad, lo cual indica que el prestador presenta problemas de rentabilidad.

<b>De Liquidez</b>	<b>Formula</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,77	4,92
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	(36.657.630)	208.600.124
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - C \times C}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,70	4,73
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	7,63	1,01

Fuente: Calculo a partir de las taxonomías en XBRL 2018 - 2017



**Razón Corriente:** En el año 2018 el prestador tiene una razón corriente inferior a 1, lo cual indica que sus activos corrientes no alcanzan para pagar sus pasivos corrientes. Para el año 2017 el prestador tenía una razón corriente superior a 4, lo cual indicaba que por cada peso que debía a corto plazo, tenía 4 pesos para responder.

**Capital de Trabajo:** El capital de trabajo del año 2018 ratifica la razón corriente, por lo cual es negativo. Igualmente, en el año 2018 el prestador cuenta con capital de trabajo positivo porque su indicador es superior a 1.

**Prueba Ácida:** El indicador del año 2018 indica que el prestador no soporta una prueba ácida, depende de sus deudores para hacer frente a sus obligaciones financieras a corto plazo. Para el año 2017 el prestador tenía capacidad de pago a corto plazo sin depender de sus deudores.

**Solidez:** Por su estructura financiera en activos y pasivos el prestador es sólido. En el año 2018 tuvo más de siete veces en activos con respecto a sus pasivos y en el año 2017 los activos correspondían casi en la misma cantidad a los pasivos por lo que su indicador es 1,01.

De Actividad	Formula	2018	2017
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	1004,20	1485,96
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$	0,36	0,24

La cartera del prestador en el año 2018 rota cada 1004 días, lo cual indica que no alcanza a rotar una vez al año. Su rotación anual es de 0,36. Para el año 2017 la cartera rotó cada 1485 días, lo que indica que al año solo rotó un 0,24, con lo que se identifica que el prestador tiene una baja rotación de cartera.

	2018	2017	
<b>EBITDA</b>	-19.393.499	4.323.715	
Rentabilidad EBITDA	Ingresos Ordinarios/Ebitda	-20,93%	56,90%
Coeficiente Operacional	434,57%	119,97%	

El EBITDA, rentabilidad Ebitda y el coeficiente operacional del año 2018 del prestador son negativos, como consecuencia de la pérdida en su ejercicio financiero, el coeficiente operacional es cuatro veces lo normal. Para el año 2017 el prestador presenta Ebitda positivo y su rentabilidad, el coeficiente operacional es un 19,97% más de indicador normal de 100%.

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

La empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A ESP, identificada con el NIT 830112464-6, tiene como objeto principal la prestación del servicio de acueducto, alcantarillado y aseo. De acuerdo con el último imprimible certificado No. 201953280371937 del 07/05/2019 del RUPS, el operador presta el servicio público de aseo en el municipio de Quibdó-Chocó, en particular en los siguientes componentes:

Tabla 6. Actividades Registradas Prestación del Servicio de Aseo, AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P

Componente Servicio Aseo	Fechas inicio	Fecha Final
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	01/07/2008	-
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01/07/2008	-
Corte de césped y Poda de Árboles en vías y áreas públicas	15/09/2018	-
Lavado de áreas Públicas	15/09/2018	-
Disposición Final	01/07/2008	30/06/2015
Aprovechamiento	N.A	N.A

Fuente: RUPS

Bajo este contexto, el análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa AGUAS NACIONALES EPM SA ESP Quibdó – Chocó parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada durante los días 12, 13 y 14 de agosto de 2019, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

#### 3.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define así:

*“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.*

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

*“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo”.*

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se 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, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo, incluyendo las actividades complementarias de limpieza urbana (CLUS), que deben reflejarse en el programa para la prestación del servicio de la persona prestadora. Los cobros vía tarifa del servicio público de aseo, a los que haya lugar por concepto de CLUS, se deben basar en las actividades efectivamente realizadas por la persona prestadora para el periodo de facturación de acuerdo con los lineamientos del PGIRS.

En este sentido, cuando el PGIRS determine las condiciones básicas para realizar las actividades del CLUS en términos anualizados o agregados, como resultado de los inventarios de áreas o unidades a intervenir, la persona prestadora del servicio público de aseo podrá hacer la conversión a periodos mensuales o bimestrales (que debe verse reflejado en el estudio de costos), según sea el periodo de facturación, siempre y cuando la fracción calculada y facturada corresponda a la actividad efectivamente prestada.

Es importante aclarar que para que las actividades complementarias del servicio público de aseo se puedan cobrar por parte de los prestadores, deben ser incluidas en el PGIRS por parte del ente territorial.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS, en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

*Tabla 7 Análisis de actividades del prestador.*

<b>Componente</b>	<b>PGIRS</b>	<b>PPSA</b>	<b>RUPS</b>
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	X
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas			
Lavado de áreas públicas	X	X	X
Transferencia			
Tratamiento			
Aprovechamiento			
Disposición final			

Fuente: Información visita agosto 2019 SSPD y RUPS.

De acuerdo con lo anterior, el prestador según el PGIRS entregado en visita y SUI tiene la obligación de realizar la recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas y lavado de áreas públicas, las cuales tiene registradas tanto en RUPS como en el PPSA.

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

El último PGIRS del municipio de Quibdó, Chocó reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue el día 2016-04-10 el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR”. Dicho documento se titula “*ACTUALIZACIÓN Y AJUSTES DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE QUIBDÓ – CHOCO 2015 – 2027*”

No obstante lo anterior, durante la visita efectuada en agosto de 2019 se entregó una actualización del PGIRS realizada en diciembre de 2018, por lo que se requerirá al Ente Territorial reporte esta actualización, de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20151300054195 de 2015 en el aplicativo INSPECTOR, ya que el único medio oficial de recibo de dicha información es el SUI.

Por lo anterior, para la presente evaluación se realiza el análisis del documento suministrado en visita.

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

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – PROYECTO AGUAS DEL ATRATO realizó el cargue al SUI del PPSA el día 22/05/2018. No obstante, el documento reportado se encuentra desactualizado, ya que cuenta con fecha de elaboración de 2016, mientras que el documento entregado en visita fue realizado en enero de 2019.

Por lo anterior, se requiere que el prestador proceda a reportar el documento actualizado, de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, recordando que el único medio oficial de recibo de dicha información es el SUI. No obstante, a continuación se procede a analizar el documento en mención, el cual establece una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia con la información del PGIRS, de conformidad con lo estipulado en la Resolución 288 de 2015.

*Tabla 8 Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015*

<b>Numeral</b>	<b>Observaciones</b>
1. Actividades prestadas	<p>El prestador registra las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas publicas y comercialización.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

2. Objetivos y metas	<p>El prestador establece una tabla discriminada por actividades que contiene los siguientes parámetros: aspecto, objetivo, línea base, metas intermedias a corto mediano y largo plazo, meta final, indicador y plazo para todas las actividades.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	<p>El prestador establece que el programa para la prestación del servicio se adoptó a partir de 2019.</p> <p>En concordancia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.2. Área de prestación del servicio	<p>El prestador reporta como área de prestación del servicio de aseo la zona urbana del municipio de Quibdó, Chocó y establece una tabla donde relaciona las actividades, el departamento, el municipio y localidad comunas y similares, requerida por la resolución.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.3. Actividad de recolección y transporte	<p>El prestador describe como se debe hacer la presentación de los residuos no aprovechables por parte de los usuarios. Por otro lado, reporta la ubicación de la base de operaciones, macrorrutas de recolección y transporte y puntos críticos.</p> <p>En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.4. Actividad de transferencia	N/A
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta el número de km de vías y áreas públicas (162,55), las macrorrutas de barrido, la ubicación de los cuartelillos y el programa de mantenimiento de cestas.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta las áreas públicas objeto de corte de césped en el municipio de Quibdó correspondientes a 124.146 mts<sup>2</sup>.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta que se encuentran identificados 78 árboles y once (11) palmas objeto de poda en el municipio de Quibdó, discriminados según su altura.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.8. Actividad de aprovechamiento	N/A
3.9. Actividad de tratamiento	N/A
3.10. Actividad de comercialización	<p>El prestador reporta punto de atención a los usuarios, medios de contacto, programas de relaciones con la comunidad y finalmente describe el esquema de facturación del servicio.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	<p>El prestador reporta que no existen acuerdos de lavado, registra las áreas objeto de lavado y programación de la actividad para un total de 176.560 mts<sup>2</sup>, de igual manera relaciona los puentes peatonales objeto de lavado (37) equivalentes a 378,35 mts<sup>2</sup>.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.11. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.12. Residuos especiales	<p>El prestador reporta las condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales generados en eventos y espectáculos masivos, residuos generados por ventas públicas, animales muertos RCD y residuos especiales.</p> <p>En concordancia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	<p>El prestador presenta cinco (5) condiciones de amenaza con sus respectivas acciones de respuesta y medidas que deberán ser adoptadas para superar dichas condiciones.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.14. Subsidios y contribuciones	<p>El prestador registra el acuerdo No. 008 de 2017 del consejo municipal que define los factores de subsidio y aporte solidario.</p> <p>Por otro lado, reporta que no registra convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos.</p>

	De igual manera, reporta los equipos o elementos aportados bajo condición, indicando que cuenta con dos vehículos compactadores.  En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	El prestador relaciona una tabla con los programas, los proyectos, las metas, el cumplimiento según el horizonte del PPSA y las actividades realizadas.  En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente cumple con el anexo de la Resolución MVCT 288 de 2015

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

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA.

Tabla 9 Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
<b>Recolección, transporte y transferencia</b>		
Cobertura de recolección área urbana	92,4	92,4
Frecuencia de recolección área urbana	3	3
Cantidad de puntos críticos en área urbana	35	35
Lugar de disposición de residuos sólidos	Sitio de disposición final Marmolejo	Sitio de disposición final Marmolejo
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
<b>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>		
Cobertura del barrido área urbana	99,82	99,82
Longitud de vías y áreas públicas	162,55 kilómetros entre vías y áreas públicas	162,55 kilómetros entre vías y áreas públicas
Área de parques y zonas públicas		
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	No reporta	Si, el 18 de abril de 2005 Empresas Públicas de Quibdó en Liquidación suscribió acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	222	222
Frecuencia actual de barrido área urbana	3 y 6 en zona céntrica	3 y 6 en zona céntrica
Área de playas costeras	N/A	N/A
<b>Corte de césped y poda de árboles</b>		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	78 árboles y once (11) palmas	78 árboles y once (11) palmas
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	El PGIRS informa que <i>“las áreas públicas objeto de corta de césped en el municipio de Quibdó corresponden a 121.552 mts<sup>2</sup> de las cuales el 82% se encuentran en el aeroparque y el 14% en la ciudadela MIA”</i>  No obstante, la sumatoria de la tabla presenta un valor diferente (124.146)	124.146
Frecuencia actual de corte de césped	6 veces/año	6 veces/año
Frecuencia actual de poda de árboles	2	No reporta
<b>Lavado de áreas públicas</b>		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	176.560 mts <sup>2</sup> de áreas públicas y 378,35 mts <sup>2</sup> de 37 puentes.	176.560 mts <sup>2</sup> de áreas públicas y 378,35 mts <sup>2</sup> de 37 puentes.
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No existe	No existe
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	4 veces/año	4 veces/año

Al realizar la comparación entre ambos documentos, se evidencia que concuerdan en su mayoría, a excepción de la frecuencia actual de poda de árboles, la cual no se evidencia en el PPSA y la existencia de un acuerdo de barrido, el cual no procedería dado que en el municipio AGUAS NACIONALES EPM, es el único prestador.

### **Plan de Emergencia y Contingencia**

El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) que será analizado se encuentra reportado al SUI con fecha del 16 de julio de 2019 para la vigencia 2019 y concuerda con el documento suministrado en visita.



Se concluye que el documento reportado por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – PROYECTO AGUAS DEL ATRATO. para el área de prestación de Quibdó, Chocó PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

- Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales
- 1.2.1 Elaboración de inventarios.
- 1.2.2 Identificación de requerimientos
- 1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.3.3 Protocolo de actuación
- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

### 3.3. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

En la siguiente tabla, se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

**Tabla 10.** Riesgos PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
No se evidencian los riesgos identificados por el ente territorial en el documento. Se encuentran como programas para cada uno de los componentes la identificación de amenazas. Sin embargo, no se expresan en el PGIRS.	Considera las amenazas por eventos antrópicos, naturales y sicionaturales.	Considera las amenazas por eventos antrópicos, naturales y sicionaturales.

Fuente: Elaboración propia SSPD

En este sentido, no es posible corroborar si los tres documentos contemplan las mismas amenazas antrópicas y naturales. Sin embargo, a pesar que el PEC contemplan el mismo número de amenazas que el PPSA, estas no son las mismas, por lo que se requiere que ambos documentos sean coherentes en relación con las situaciones de riesgo.

### 3.4. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Durante la visita realizada los días 12, 13 y 14 de agosto de 2019, el prestador informó que, en el municipio de Quibdó-Chocó, los usuarios presentan los residuos no aprovechables en su mayoría en las aceras, a excepción del barrio Medrano y la ciudadela Mía, donde se presentan mediante cajas de almacenamiento.

Según lo manifestado por el operador, esta actividad del servicio público de aseo se realiza con las siguientes características:

**Tabla 11. Características de prestación de la actividad de recolección**

Número de vehículos de Recolección y Transporte	No. Total de Operarios	Frecuencias de Recolección
5 Compactadores (Operación) 1 en mantenimiento	14 operarios 7 conductores	Mínimo 3 veces por semana

Fuente: Visita Agosto – 2019

### 3.4.1. Requisitos de la actividad de recolección

Con base en lo enunciado en el numeral 3.4, respecto a las frecuencias de la actividad de recolección y transporte, se verificó que la empresa estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, el cual profiere lo siguiente:

**“Artículo 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección.** La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

**Parágrafo.** La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.”

La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos en la vía pública, teniendo en cuenta que los operarios contaban con elementos complementarios como rastrillo y canastillas. Esto, acorde con lo exigido por el Decreto 1077 de 2015 en el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.3.27.

Se identificó que los operarios de los vehículos de recolección contaban con los elementos de seguridad industrial requeridos. Estos eran: guantes, tapabocas, gorra, botas y overol.

### 3.4.2. Sistemas de recolección

Sobre este aspecto, el operador informó que cuenta con 17 cajas de almacenamiento en el municipio, distribuidas de la siguiente forma:

**Tabla 12. Contenedores AGUAS NACIONALES EPM S.A.E.S.P.**

Ubicación	No. Contenedores	Volumen de contenedor (Lt)
Barrio Medrano (Sector Terrazas)	1	10000 aprox
Ciudadela Mía	17	No disponible

Fuente: Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A.E.S.P. Agosto - 2019

Según lo informado por el prestador en la visita, las cajas de almacenamiento ubicadas en la ciudadela Mía se emplean en su mayoría en espacio privado dentro de los conjuntos residenciales.

Respecto a la caja de almacenamiento ubicada en el barrio Medrano, en la siguiente tabla los resultados obtenidos durante la visita adelantada por parte de la SSPD:

**Tabla 13. Verificación contenedor Barrio Medrano, Sector Terrazas.**

Cantidad	Dirección	Observación SSPD
1	Barrio Medrano (Sector Terrazas)	<p>Se encontraba en una esquina de la vía. En visita el operador no suministró la aceptación por parte de la comunidad y el respectivo permiso por parte de la autoridad urbanística local para la instalación.</p> <p>Por otro lado, se puede observar en campo que esta caja no tiene la capacidad de almacenar los residuos presentados por el operador.</p> <p>Presuntamente, el operador no ha efectuado el mantenimiento y lavado de esta caja de almacenamiento</p>

Fuente: Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A.E.S.P. Agosto - 2019

A partir de la anterior tabla, se puede establecer que el prestador presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.23, 2.3.2.2.2.24 y 2.3.2.2.2.25 del Decreto 1077 de 2015, relacionados con las características y sitios de ubicación de las cajas de almacenamiento.

Por otro lado, una vez verificado el PPSA suministrado en visita, en lo referente a las formas de presentación de los residuos a las que pueden acogerse los usuarios, establece las aceras y cajas de almacenamiento. No obstante, en este documento no se relaciona la cantidad y la ubicación de las cajas de almacenamiento en el municipio de Quibdó.

De lo identificado en campo, se observa que la prestación del servicio de aseo se ajusta con lo indicado en el PPSA de la empresa.

En la siguiente imagen se presenta la utilización de cajas de almacenamiento en el municipio de Quibdó:

**Imagen 4. Contenedor instalado en el Barrio Medrano-Sector Terrazas**



Fuente: Visita Agosto – 2019

### 3.4.3. Macrorrutas y microrrutas

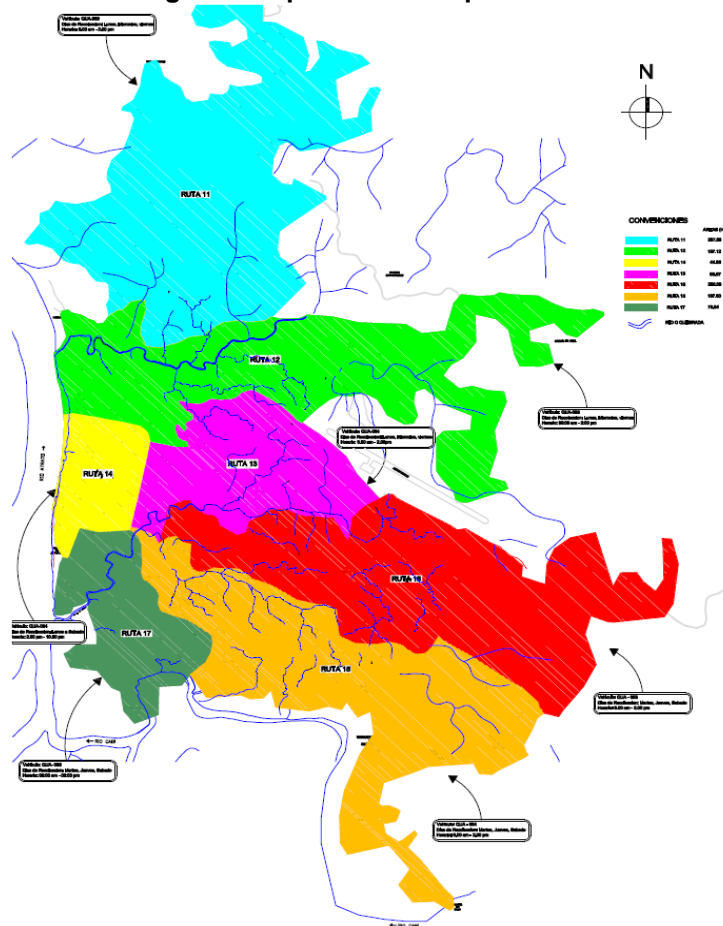
#### 3.4.3.1. Macrorrutas, horarios y frecuencias de recolección

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, la macrorruta es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, ubicados en las vías y áreas públicas.

Durante la visita, el prestador informó que cuenta con 9 macrorrutas publicadas en la página web de la empresa, lo cual no coincide con el PPSA suministrado en visita, dado que este último documento no discrimina claramente las microrrutas y macrorrutas establecidas en este municipio.

A continuación, se ilustra el mapa actualizado, con fecha de abril de 2016, (fecha: abril de 2016) del área de prestación, incluyendo la identificación de 7 macrorrutas de recolección, el cual fue suministrado por el prestador durante la visita:

**Imagen 5. Mapa de área de prestación**



Fuente: Plano suministrado por el prestador durante la visita Agosto – 2019

De este plano, se identifica que el área de prestación se encuentra correctamente delimitada de acuerdo con la definición de “Área de prestación del servicio” que se identifica en el numeral 7 del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015:

*“7. Área de prestación de servicio. Corresponde a la zona geográfica del municipio o distrito debidamente delimitada donde la persona prestadora ofrece y presta el servicio de aseo. Esta deberá consignarse en el contrato de condiciones uniformes.*

*(Decreto 2981 de 2013, art. 2).”*

Adicionalmente en dicho plano se puede verificar el horario de cada macrorruta, el cual se relaciona en la siguiente tabla:

**Tabla 14. Macrorrutas de recolección y transporte**

Macrorruta	Frecuencia	Horario
1	L I V	6:00 a 14:00
2	L I V	6:00 a 14:00
3	L I V	6:00 a 14:00
4	L M I J V S	14:00 a 22:00
5	M J S	06:00 a 14:00
6	M J S	06:00 a 14:00
7	M J S	06:00 a 14:00

Fuente: Plano suministrado en Visita Agosto – 2019

Posteriormente, se procedió a verificar las macrorrutas registradas por el prestador en PPSA, CCU, página web e información de la visita, de lo cual se tienen las siguientes observaciones:

#### **Coincidencia en número e identificación de macrorrutas.**

En cuanto al número e identificación de la macrorruta, éstas no coinciden con lo registrado en el CCU y en el PPSA entregado en visita. Es importante aclarar que el CCU suministrado en visita, no establece el número de macrorrutas en el municipio de Quibdó, incluyendo los horarios y las frecuencias.

Igualmente, las macrorrutas relacionadas en el mencionado plano no concuerdan con el total de macrorrutas publicadas (9 en total) en la página web del prestador, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 15. Macrorrutas de recolección y transporte**

Macrorruta	Frecuencia	Horario
1	L I V	6:00 a 18:00
2	L I V	6:00 a 18:00
3	L I V	6:00 a 18:00
4	L I V	6:00 a 18:00
5	M J S	6:00 a 18:00
6	M J S	6:00 a 18:00
7	M J S	6:00 a 18:00
8	M J S	6:00 a 18:00
9	L M I J V S	22:00 a 06:00

Fuente: Pagina web del prestador Aguas Nacionales EPM, marca Aguas del Atrato – agosto 2019

#### **Coincidencia en horarios y frecuencias.**

El prestador entregó el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA en el cual se reportan las macrorrutas y microrrutas de recolección y transporte y los horarios de frecuencia, sin embargo, éste PPSA no coincide con el documento reportado en el Sistema Único de información (SUI), por lo cual se estaría configurando una presunta mala calidad en el reporte.

Teniendo en cuenta el análisis de este numeral, se puede establecer que el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015, por no establecer claramente las microrrutas de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Lo anterior, se encuentra soportado en las diferencias encontradas en la información suministrada por el prestador en la visita y la consignada en el PPSA y CCU.

### 3.4.3.2. Microrrutas de recolección

El Decreto 1077 de 2015, establece que la microrruta es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada. El prestador para llevar a cabo la prestación de la actividad de recolección y transporte de residuos cuenta con 18 microrrutas según lo informado durante la visita.

### Análisis de la información reportada en SUI

**Número de microrrutas:** Es preciso mencionar que a través de la consulta realizada al SUI, el prestador tiene registradas 18 microrrutas (Tipo 1 según lo definido en el anexo de la Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010). Al comparar dicha información con el listado suministrado en la visita del mes de julio de 2019, fue posible comprobar que los datos coinciden respecto a la cantidad.

**Imagen 6. Formato de registro de microrruta – Tipo de microrruta**

CÓDIGO	TIPO DE MICRORUTA
1	Recolección de residuos ordinarios
2	Barrido (relacionada con la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas)
3	Recolección de residuos de la actividad barrido y limpieza de áreas públicas
4	Recolección de residuos especiales
5	Recolección de residuos aprovechables
6	Recolección de residuos Mixta

Fuente: Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010

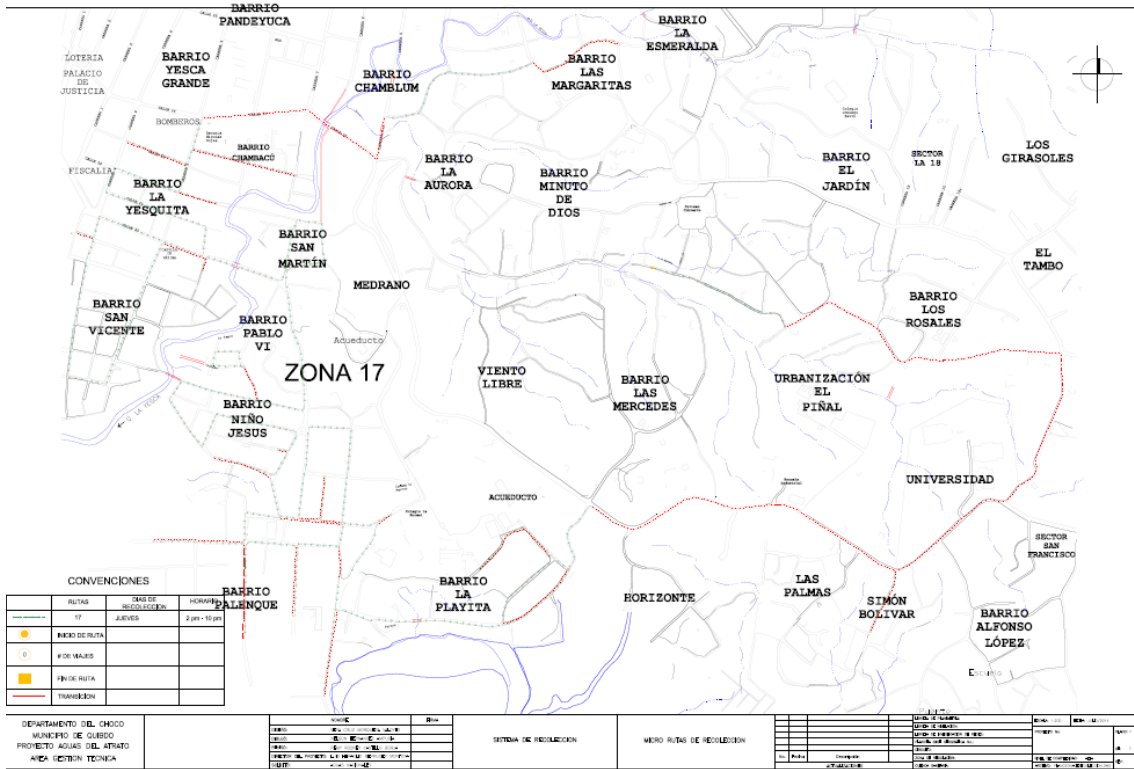
No obstante, se puede establecer que las frecuencias de las microrrutas 5, 9, 14 y 18, divulgadas a los usuarios, no coincide con el reportado en SUI, dado que en estas no se estableció el día domingo para atender la actividad de recolección.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa deberá realizar la respectiva actualización en SUI de las microrrutas o actualizar la información que se suministra a los usuarios, ya que en este debe reposar información con calidad, conforme a la realidad de la prestación del servicio de aseo.

### 3.4.3.3. Planos de microrrutas

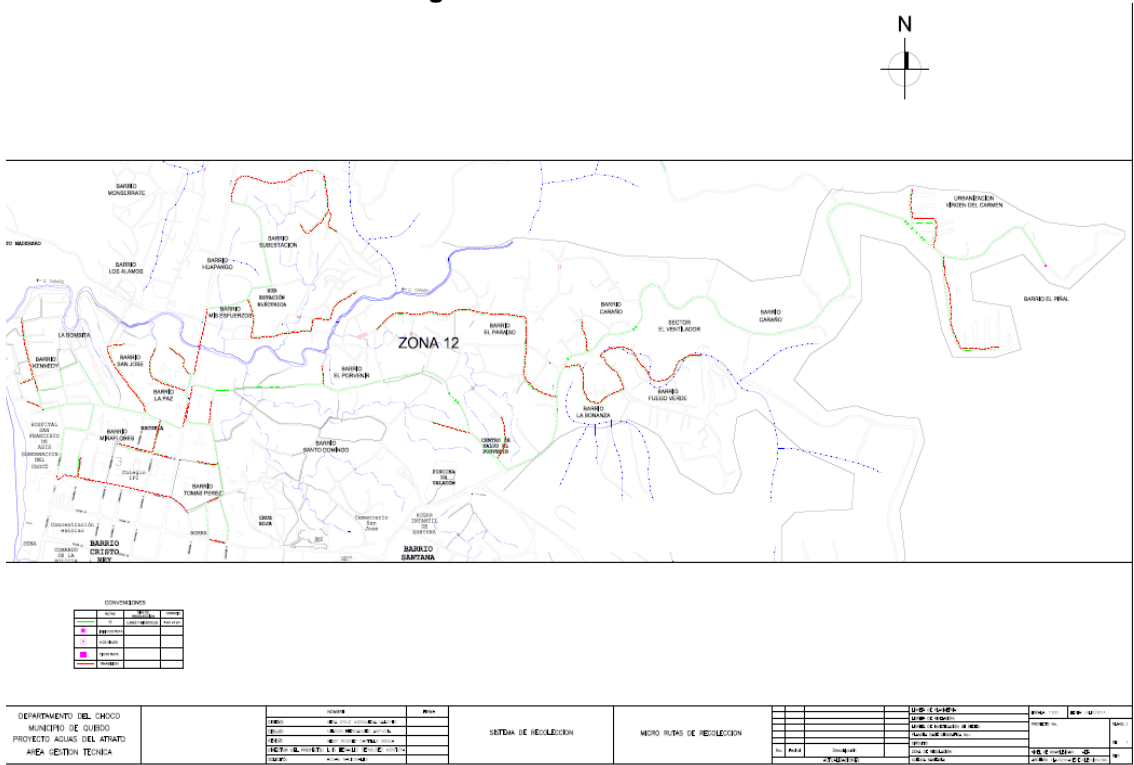
Durante la visita, el prestador entregó en formato PDF los planos de las microrrutas utilizadas para la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos en el municipio de Quibdó. Al respecto, se identifica lo siguiente de una muestra aleatoria de los planos otorgados:

Imagen 7. Plano Microrruta 17



Fuente: visita agosto - 2019

Imagen 8. Plano microrruta 12



Fuente: Visita Agosto – 2019





1. Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.
2. Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).
3. Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.
4. Recolección en zonas industriales.
5. Zonas de difícil acceso.
6. Tipo de usuario o generador.
7. Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.
8. Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.
9. Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables. (Decreto 2981 de 2013, art. 31).”

#### 3.4.3.4. Ejecución de la actividad

Durante la visita desarrollada en el mes de agosto de 2019, se verificó un total de 5 trayectos de microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables, cuyos resultados se ilustran en la siguiente tabla:

**Tabla 16. Observaciones a la verificación en campo**

Número de microrruta informado	Fecha y Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
04	12/08/2019 12:10 p.m.	Calle 33-1, Barrio Kennedy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas QUA 065.</li> <li>- Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>- Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada y en los horarios establecidos.</li> <li>- El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>- Ausencia de botiquín y tacos en el equipo de carreteras.</li> <li>- El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>- La ruta es atendida de 06:00 a 14:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>- El vehículo presentaba fuga de lixiviados.</li> </ul>
04	14/08/2019 09:21 a.m	Carrera 5 Calle 33	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OKL-141.</li> <li>- Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>- Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada y en los horarios establecidos.</li> <li>- El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>- El vehículo contaba con el equipo de carreteras completo.</li> <li>- El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>- La ruta es atendida de 06:00 a 14:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>- El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador</li> <li>- No contaba con elementos para evitar la dispersión de residuos tales como pala y rastrillo.</li> <li>- El vehículo no presentaba fuga de lixiviados.</li> </ul>
03	14/08/2019 10:05 a.m	Calle 20 carrera 28, barrio Americas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OKL-140.</li> <li>- Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>- Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada y en los horarios establecidos.</li> <li>- El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>- El vehículo contaba con el equipo de carreteras completo.</li> <li>- El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>- La ruta es atendida de 06:00 a 14:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>- El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador</li> <li>- No contaba con elementos para evitar la dispersión de residuos tales como pala y rastrillo.</li> </ul>

Número de microrruta informado	Fecha y Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
			- El vehículo no presentaba fuga de lixiviados.
02	14/08/2019 10:40 a,m	Escuela el Porvenir	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OET-400.</li> <li>- Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>- Se comprobó que se encontraba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada y en los horarios establecidos.</li> <li>- El vehículo contaba con documentos al día y extintor.</li> <li>- El vehículo contaba con el equipo de carreteras, pero falta tacos.</li> <li>- El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>- La ruta es atendida de 06:00 a 14:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>- El logotipo del vehículo no corresponde al nombre del prestador</li> <li>- Contaba con elementos para evitar la dispersión de residuos tales como pala y rastrillo.</li> <li>- El vehículo presentaba fuga de lixiviados.</li> </ul>
No disponible	14/08/2019 11:21 a.m.	Plaza de Mercado, Quibdó	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La recolección de esta ruta se realizó con una volqueta, identificada con placas XYJ-025.</li> <li>- Según lo informado por el prestador, esta ruta se tiene diseñada para realizar recolección de los residuos especiales que se generan en el municipio de Quibdó</li> <li>- Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: Guantes, Tapabocas, Gorra de sol y cuello, Botas, Overol</li> <li>- No fue posible verificar si se estaba realizando la recolección de residuos de acuerdo con la ruta trazada y en los horarios establecidos.</li> <li>- El vehículo contaba con documentos al día.</li> <li>- El vehículo contaba con el equipo de carreteras, pero falta tacos.</li> <li>- El conductor no contaba con el plano de la microrruta.</li> <li>- La ruta es atendida de 07:00 a 15:00, según lo informado por el prestador.</li> <li>- El vehículo no contaba con logotipos</li> <li>- Contaba con elementos para evitar la dispersión de residuos tales como pala y rastrillo.</li> <li>- El vehículo presentaba fuga de lixiviados.</li> </ul>

Fuente: Visita Agosto - 2019

Adicional a lo registrado en la tabla anterior, el prestador remitió la información correspondiente al seguimiento a través de GPS a las microrrutas. A partir de lo anterior, se tiene el siguiente hallazgo:

- El día miércoles 31/07/2019, la empresa prestó la actividad de recolección y transporte en el municipio de Quibdó, mediante las microrrutas 01, 02 03, 04 y 05. A partir de lo anterior, se puede establecer que estas microrrutas se atendieron en una frecuencia y horario diferente al establecido por el prestador en el PPSA, dado que según este documento se debió atender esta microrruta solamente el día lunes. Lo anterior, también se corrobora en los planos suministrados por el prestador y la cartilla de microrrutas suministrada por el prestador en campo.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el ARTICULO 2.3.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015, en cuanto al cumplimiento de los horarios y frecuencias establecidas para las microrrutas 1, 2, 3, 4 y 5.

A continuación, se muestran los registros fotográficos que soportan los hallazgos identificados por parte de la Superintendencia, en particular frente a la ejecución de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables en el municipio de Quibdó.

**Imagen 10. Verificación de microrruta 4, 12/08/2019**



**Imagen 11. Verificación de microrruta 4, 14/08/2019**



Fuente: visita Agosto - 2019

**Imagen 12. Verificación de microrruta 3, 14/08/2019**



**Imagen 13. Verificación de microrruta 2, 14/08/2019**



**Imagen 14. Verificación de microrruta recolección residuos especiales,  
14/08/2019**



Fuente: visita Agosto – 2019

### 3.5. Parque automotor

El último cargue certificado en SUI del formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos” por parte de la empresa, es del 02/05/2014. En dicho reporte se identifica un total de 10 vehículos. De estos vehículos, 9 son compactadores, 1 es volqueta. De estos, 7 se reportan como inactivos y 3 tan solo activos.

Ahora bien, la Empresa también hizo entrega en la visita de la información relacionada con la descripción de los vehículos actualmente utilizados, en donde indica detalles como placa, modelo, marca, clase, capacidad, y el propietario. Dicha información se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 17. Relación de vehículos de Recolección y transporte AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P, Quibdó

		INVENTARIO DE VEHICULOS		RTR5-FOR-13 VERSION: 3 FECHA: 13/08/2018	
PLACA	MARCA	CAPACIDA	MODELO	ESTADO	PROPIETARIO
OET400	KENWORTH	14 yd <sup>3</sup>	2014	Aceptable	EQP En liquidación
QUA065	KENWORTH	14 yd <sup>3</sup>	2011	Aceptable	EQP En liquidación
FGO-307	KENWORTH	20 yd <sup>3</sup>	2007	BUENO	ENVIASEO ESP
FGX-855	KENWORTH	20 yd <sup>3</sup>	2008	BUENO	ENVIASEO ESP
OKL-141	KENWORTH	20 yd <sup>3</sup>	2006	BUENO	ENVIASEO ESP
OKL-140	KENWORTH	20 yd <sup>3</sup>	2008	BUENO	ENVIASEO ESP

Fuente: Visita Agosto – 2019

El prestador indicó en la visita que el uso de los vehículos es rotativo por lo cual no se tiene establecido un determinado vehículo de reserva. No obstante, indicó que cuenta con 5 vehículos en operación y 1 en reserva. Al momento de la visita se identificó que el vehículo de placas FGX-855 se encontraba en mantenimiento.

Respecto a la flota vehicular, el operador precisó lo siguiente durante la visita:

- 2 vehículos de recolección y transporte son propiedad de Empresas Públicas de Quibdó.
- 4 vehículos de recolección y transporte son contratados mediante la empresa ENVIASEO, de acuerdo con el contrato 02-2019, suscrito con el prestador el 14-01-2019 y finaliza el 15-08-2019.
- A partir del 16-08-2019, el suministro y el mantenimiento de los vehículos de recolección y transporte estará a cargo del contratista Auto Servicio Williams, conforme al contrato 037 de 2019 suscrito con el prestador, cuya vigencia finaliza el 31-12-2019.
- Bajo este nuevo contrato, el contratista se comprometió a mantener una flota mínima de 7 vehículos de recolección y transporte, incluyendo el vehículo de respaldo.

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 18. Análisis validación flota vehicular suministrado en v**

Placa	Tipo Vehículo	Capacidad de la Caja (yd3)	Modelo	Marca Chasis	Nombre Propietario	Activo-Inactivo	Análisis comparativo con SUI
OET400	COMPACTADOR	14 yd3	2014	KENWORTH	EPQ en Liquidación	ACTIVO	
QUA 065	COMPACTADOR	14 yd3	2011	KENWORTH	EPQ en Liquidación	ACTIVO	
FGO-307	COMPACTADOR	20 yd3	2007	KENWORTH	ENVIASEO ESP	ACTIVO	
FGX-855	COMPACTADOR	20 yd3	2008	KENWORTH	ENVIASEO ESP	MANTENIMIENTO	
OKL-141	COMPACTADOR	20 yd3	2006	KENWORTH	ENVIASEO ESP	ACTIVO	
OKL-140	COMPACTADOR	20 yd3	2006	KENWORTH	ENVIASEO ESP	ACTIVO	
XJY-025	VOLQUETA	-----	1951	FORD	PARTICULAR	ACTIVO	



Fuente: visita agosto – 2019

Así las cosas, se tienen las siguientes observaciones con relación a la información suministrada por la empresa y el reporte en SUI:

- Los vehículos con placas OET-400, FGO-307, FGX 855, OKL-141, OKL-140 y XYJ 025 no están registrados en el SUI.
- Se observa una diferencia significativa entre el número de vehículos reportados activos en el SUI vs los realmente operativos.
- Se evidencia que existe discordancia entre la información suministrada en visita por parte de la empresa y aquella reportada en SUI, lo que denota una falta de calidad en la información. Por lo tanto, es menester que la empresa actualice la información de la plataforma SUI, de modo que el reporte que realiza a la Superintendencia coincida con la realidad del esquema de prestación del servicio.

Por otro lado, durante la visita efectuada, también 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 relacionan los resultados obtenidos:

**Tabla 19. Vehículo de placas QUA-065**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	12/08/2019	Placas:	QUA-065
Hora:	12:10	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle 33-1, Barrio Kenndy	Capacidad:	14 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	2010
		Marca:	KENWORTH
		Propietario:	EPQ
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRAFICA	
<p>- Se observó una fuga de líquido en la tolva del vehículo.</p> <p>-Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES E.P.M S.A E.S.P.</p> <p>-El equipo de carreteras se encontró incompleto, el vehículo no contaba con tacos</p> <p>- En el momento de la visita de este vehículo, el conductor del vehículo no contaba con los siguientes documentos: SOAT, Revisión Técnico-Mecánica y tarjeta de propiedad.</p>		<p><b>Imagen 15. Fuga de líquido en la tolva, vehículo de placas QUA-065</b></p>  <p><b>Imagen 16. Logotipos del Vehículo, con el nombre de Aguas del Atrato.</b></p> 	

Fuente: Visita Agosto del 2019

**Tabla 20. Vehículo de placas OKL-141**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	14/08/2019	Placas:	OKL-141
Hora:	9:21 a.m.	Tipo:	Compactador
Dirección:	Carrera 5 Calle 33	Capacidad:	20 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	2006
		Marca:	KENWORTH
		Propietario:	ENVIASEO
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
<p>-Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES E.P.M S.A E.S.P.</p> <p>-El vehículo no estaba dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza en vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección.</p>		<p><b>Imagen 17. Logotipos del vehículo OKL-141</b></p> 	
		<p><b>Imagen 18. Vista Cabina del vehículo OKL-141</b></p> 	

Fuente: Visita Agosto del 2019






**Tabla 21. Vehículo de placas OKL-140**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	14/08/2019	Placas:	OKL-140
Hora:	10:05 a.m	Tipo:	Compactador
Dirección:	Calle 20 con Carrera 28	Capacidad:	20 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	2006
		Marca:	KENWORTH
		Propietario:	ENVIASEO
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
<p>-Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES E.P.M S.A E.S.P.</p> <p>-El vehículo no estaba dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza en vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección.</p> <p>-Las luces ubicadas en la tolva del vehículo se encontraban en mal estado.</p>		<p><b>Imagen 19. Vista Logotipo vehículo OKL 140</b></p> 	
		<p><b>Imagen 20. Vista luces tolva vehículo OKL 140</b></p> 	
		<p><b>Imagen 21. Vista cabina vehículo OKL 140</b></p> 	


Fuente: Visita Agosto – 2019

**Tabla 22. Vehículo de placas OET-400**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
<b>Fecha:</b>	14/08/2019 10:40 a.m.	<b>Placas:</b>	OET-400
<b>Dirección:</b>	Escuela el Porvenir	<b>Tipo:</b>	Compactador
		<b>Capacidad:</b>	14 yd <sup>3</sup>
		<b>Modelo:</b>	2014
		<b>Marca:</b>	KENWORTH
		<b>Propietario:</b>	EPQ
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
<p>-El vehículo presentó fuga de lixiviados</p> <p>-El equipo de carreteras estaba incompleto, hacía falta los tacos para atender alguna contingencia del vehículo.</p> <p>- Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES E.P.M S.A E.S.P.</p>		<p><b>Imagen 22. Fuga de lixiviado vehículo OET-400</b></p> 	
		<p><b>Imagen 23. Vista lateral vehículo OET-400</b></p> 	
		<p><b>Imagen 24. Vista cabina vehículo OET-400</b></p> 	

Fuente: Visita agosto – 2019

**Tabla 23. Vehículo de placas XYJ 025**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	14/08/2019	Placas:	XYJ 025
Hora:	11:21	Tipo:	Volqueta
Dirección:	Calle 6 2e- 55	Capacidad:	5 m <sup>3</sup>
		Modelo:	1951
		Marca:	FORD
		Propietario:	RODRIGO BECERRA
		OBSERVACIONES	
<p>-El vehículo presentaba fuga de lixiviados.                      - El vehículo no contaba con los logotipos visibles de la empresa, en este caso AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.                      - Los residuos sólidos transportados en el vehículo no estaban cubiertos.                      - El prestador informó que este vehículo está destinado para la recolección de residuos especiales.</p>		<p><b>Imagen 25. Vista lateral del vehículo placas XYJ 025</b></p> 	

Fuente: Visita Agosto – 2019

**Tabla 24. Vehículo de placas FGO 307**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	12/08/2019	Placas:	FGO 307
Hora:	03:38 p.m.	Tipo:	Compactador
Dirección:	Transversal 18 K Calle 6	Capacidad:	20 yd <sup>3</sup>
		Modelo:	2007
		Marca:	KENWORTH
		Propietario:	ENVIASEO
		OBSERVACIONES	
<p>- Los logotipos del vehículo no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES E.P.M S.A E.S.P.</p>		<p><b>Imagen 26. Vista lateral vehículo FGO 307</b></p>  <p><b>Imagen 27. Vista Cabina vehículo FGO 307</b></p> 	

Fuente: Visita julio – 2019

De acuerdo con el análisis anterior se tienen los siguientes hallazgos:

- El vehículo compactador con placas QUA 065 que atendía la microrruta 04 el día 12/08/2019, presentaba fuga de lixiviados y no contaba con el equipo de carreteras completo (tacos) en caso de avería o emergencia del vehículo. Lo anterior se configura un presunto incumplimiento al numeral 6 y 14 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- En los logotipos de los vehículos QUA-065 y OET-400 aparece el nombre de Aguas del Atrato, el cual difiere del nombre del operador registrado en el RUPS de la entidad, en este caso AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- En el momento de la observación al vehículo QUA 065, el conductor no contaba con los siguientes documentos: SOAT, revisión técnico - mecánica y tarjeta de propiedad.
- Los logotipos de los vehículos OKL 140, OKL 141 y FGO 307 no corresponden al nombre del prestador, en este caso AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. Lo anterior, denota un presunto incumplimiento al numeral 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- Igualmente, no contaban con pala y rastrillo para la recolección de residuos dispersos. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- El vehículo OET-400 presentó fuga de lixiviados y no contaba con equipo de carreteras completo (ej: tacos). Lo anterior, denota un presunto incumplimiento al numeral 6 y 14 del Artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
- Se observó una volqueta, identificada con placas XYJ 025, que realizaba la recolección de los residuos presentes en los puntos críticos censados en el municipio. Ésta presentaba fuga de lixiviados, no contaba con los logotipos de la empresa y no contaba con el material de cobertura para evitar la dispersión de residuos. Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple los numerales 1, 3 y 10 del Artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.

A partir de lo anterior, se puede establecer que el prestador presuntamente incumple los numerales 1, 3, 4, 6 y 14 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015, los cuales versan lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. 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:*

*(...) 1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras 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.*

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 para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.

(...) 6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y 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.

(...) 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) (...).”

### 3.6. Puntos críticos

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita, el prestador tiene identificado un total de 18 puntos críticos en el municipio de Quibdó. Lo anterior, difiere de la información reportada en el PPSA (enero 2019) también suministrado en visita, en el cual se relacionan en total 35 puntos críticos en el mencionado municipio.

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del decreto 1077 de 2015 el cual señala lo siguiente:





*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. 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”*

No obstante, es importante aclarar que los puntos críticos del PPSA coinciden en su totalidad con los puntos identificados en el PGIRS vigente del municipio de Quibdó, el cual también fue suministrado durante la visita.


Durante la inspección en campo de la visita del mes de agosto de 2019, se verificaron 8 puntos críticos, de los cuales se evidenció lo siguiente:

**Tabla 25. Puntos críticos verificados en visita**

UBICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
TERRAZAS Barrio Medrano, sector Terrazas	Acumulación de residuos por falta de cultura de los usuarios para cumplir los horarios y frecuencias de las rutas de recolección y transporte.	<b>Imagen 28. Punto crítico TERRAZAS</b>

UBICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
		
<p>PLAZA DE MERCADO</p>	<p>Punto crítico que se atiende diariamente con las microrrutas 5, 9, 11 y 18. Según lo manifestado por el operador, en este punto se ha reducido la acumulación de residuos debido al trabajo de sensibilización realizado con la comunidad.</p> <p>En este punto crítico no se observó caja de almacenamiento. Frente al particular, el operador aclaró que en su momento se intentó instalar, pero la comunidad no la aceptó debido a los malos olores que se generaban por la acumulación de residuos sólidos.</p>	<p><b>Imagen 29. Punto crítico Plaza de Mercado</b></p> 
<p>Carrera 4 calle 24</p>	<p>Acumulación de residuos por falta de cultura de los usuarios para cumplir los horarios y frecuencias de las rutas de recolección y transporte.</p>	<p><b>Imagen 30. Punto crítico Carrera 4 Calle 24</b></p> 
<p>García Gómez Carrera 7 Calle 24</p>	<p>Acumulación de residuos por falta de cultura por parte de los usuarios para cumplir los horarios y frecuencias de las rutas de recolección y transporte.</p>	<p><b>Imagen 31. Punto crítico García Gómez</b></p> 

UBICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
<p>Carrasquilla Carrera 7 entre Calle 27 y 28</p>	<p>Punto crítico atendido. Según lo manifestado por el operador se ha logrado reducir la acumulación de residuos sólidos mediante campañas de sensibilización con la comunidad.</p> <p>En el momento de la visita, se observó señalización de no arrojar basura en este punto.</p>	<p><b>Imagen 32. Punto crítico Carrasquilla</b></p> 
<p>Carrera 5 Calle 28</p>	<p>Acumulación de residuos sólidos, en su mayoría residuos de construcción y demolición.</p>	

UBICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
Carrera 3 con calle 31	Acumulación de residuos sólidos, en su mayoría residuos de construcción y demolición.	
Calle de las viejitas Carrera 2 Calle 31	<p>Punto crítico atendido por el operador. No se observó acumulación de residuos sólidos orgánicos.</p> <p>En el momento de la visita, se observó señalización de no arrojar basura en este punto.</p>	

Fuente: Visita Agosto – 2019

Por otro lado, se observó en campo el punto crítico ubicado en el parque centenario, donde se evidenció acumulación de residuos. Sobre este punto, el operador aclaró que éste se atiende diariamente considerando que en este sector de la ciudad hay presencia de vendedores ambulantes.

Respecto a la atención de puntos críticos, el operador informó que una vez al mes asiste al Comité Interinstitucional de Educación Ambiental del Chocó (CIDEA), con el fin de reportar al municipio los avances en la atención de estos puntos.

Igualmente, el operador manifestó que elabora en conjunto con el municipio un informe mensual del avance en la gestión y atención de los puntos críticos de la ciudad. Sobre el particular, el prestador suministró el informe, con corte al mes de junio de 2019, donde se relacionan las diferentes acciones adelantadas, en conjunto con el municipio de Quibdó, para la atención de los puntos críticos.



### 3.7. Base de operaciones

De acuerdo con la visita adelantada, se pudo verificar que la base de operaciones se encuentra ubicada en el municipio de Quibdó, en la dirección Barrio Niño Jesús Loma CABI-Acueducto, en el mismo lugar de las oficinas administrativas. Lo anterior, coincide con la información reportada por el prestador en el PPSA.

En la base de operaciones se realizan las labores de seguimiento a la operación del servicio público de aseo en el municipio de Quibdó. Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015., es obligación del prestador contar con una base de operación, considerando que cuenta con más de 3 vehículos de recolección y transporte en el área de prestación.

Respecto a la verificación de las condiciones de la base de operaciones, a continuación, se ilustran los principales hallazgos:

- Cuenta con oficinas administrativas e instalaciones sanitarias.
- No cuenta con vestidores para los operarios del servicio público de aseo.
- Cuenta con depósito de insumos para la prestación del servicio.
- Cuenta con zona de control de operaciones. Cada uno de los vehículos de recolección y transporte cuentan con sistema de seguimiento satelital y son supervisados mediante el software U-TRAX.
- Cuenta con todos los servicios públicos (acueducto, alcantarillado, luz y aseo)
- No cuenta con una adecuada señalización de las diferentes áreas de la empresa.
- El parqueadero de vehículos no se encuentra en la base de operaciones. Éste se encuentra ubicado en el kilómetro 2 vía CABI, en el corredor vial que conduce hacia el municipio de Pereira.
- El predio del parqueadero es propiedad de un tercero. Este tiene la capacidad de albergar los vehículos utilizados en la actividad de recolección y transporte.
- Esta última zona cuenta con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos.
- Las vías tanto de la base de operaciones como el parqueadero no cuentan con señalización de los sentidos de circulación.
- El taller para realizar los mantenimientos de los vehículos de recolección y transporte se encuentra por fuera de la base de operaciones definida por el operador. Este taller no es propio, y está ubicado en el barrio Caraño parte Alta, propiedad del señor Alfonso Restrepo.
- En el parqueadero y en el taller no se cuenta con señales y equipos de seguridad para la prevención de accidentes, tales como rutas de evacuación y avisos de elementos de protección personal.
- En el parqueadero no se cuenta con equipos de control de incendios, tales como extintores.
- La base cuenta con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección, vía celular.
- En el parqueadero utilizado por el operador, se observó la presencia de residuos sólidos en los siguientes vehículos de recolección y transporte: OET-400, OKL-140, FGO-307, OKL 141, QUA-065.
- A partir de lo anterior, se presume que el operador no ejecutó la actividad de lavado diario de estos vehículos.
- Según lo informado por el operador, el lavado de los vehículos de recolección y transporte se realiza en las instalaciones del botadero a cielo abierto Marmolejo.

Este lavadero no cuenta con permiso de vertimientos, de acuerdo con lo manifestado por el operador.

Es importante aclarar que el prestador no suministró el certificado de uso de suelo de la base de operaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente incumple los numerales 1, 3, 4, 5 del artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 así como el párrafo 1 de este artículo, el cual establece:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.50. Características de las bases de operación. Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características:*

*(...) 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.*

*(...) 3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.*

*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.*

*5. Contar con equipos de control de incendios*

*(...) **Parágrafo 1°.** En las bases de operación no se podrán almacenar residuos sólidos provenientes de las actividades de recolección y transporte (...).”*

Por otro lado, en relación con la actividad del lavado de los vehículos de recolección y transporte, el prestador informó en la visita que el lavado general se efectúa dos veces por semana.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo evidenciado en el parqueadero utilizado para los vehículos de recolección y transporte, el prestador presuntamente el prestador incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, el cual versa lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. 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.*

A continuación, se muestra el registro fotográfico que soporta los hallazgos de la visita realizada a la base de operaciones del prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P:

**Imagen 33. Fotografías Oficinas Administrativas Base de Operaciones**



Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD

**Imagen 34. Ausencia sentidos de circulación parqueadero vehículos de recolección y transporte.**



Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD

**Imagen 35. Ausencia de equipo contra incendio en Parqueadero de vehículos de recolección y transporte.**



Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD

**Imagen 36. Acumulación de residuos en el vehículo OET-400, lugar Parqueadero.**



Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD

**Imagen 37. Acumulación de residuos en el vehículo OKL-140, lugar Parqueadero.**



Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD

**Imagen 38. Fotografías taller mantenimiento para vehículos de recolección y transporte**



Fuente: Visita Agosto- 2019

**Imagen 39. Fotografías lavadero vehículos de recolección y transporte, ubicado en el botadero a cielo abierto Marmolejo**



Fuente: Visita Agosto– 2019

### **3.8. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas**

La empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el casco urbano del municipio de Quibdó-Chocó.

A continuación, se analiza la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo consignado por el prestador en SUI y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en el municipio de Quibdó.

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

De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita en el mes de agosto de 2019, la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se efectúa bajo las siguientes características:

**Tabla 26. Características de prestación de la actividad de barrido**

<b>No. Macrorrutas</b>	<b>No. Microrrutas</b>	<b>No. operarios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Total kilómetros barrido/mes</b>	<b>Tipo de barrido</b>
1	31	22	Mínima 2 veces a la semana	2167 km, corte julio 2019	Manual

Fuente: Visita agosto – 2019.

Lo anterior está presuntamente acorde con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas establecidas en el artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015.

### 3.8.2. Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

De acuerdo con lo consignado en el PPSA y los soportes entregados en visita, el prestador no tiene definidas la macrorrutas para prestar este servicio. Por lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015.

Por otro lado, el prestador informó además que no cuenta con acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas pues AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. es el único prestador del servicio público de aseo en el municipio de Quibdó.

Respecto a la definición de microrrutas, el prestador estableció un total de 31 para la prestación de este servicio, de acuerdo con lo consignado en el PPSA. Lo anterior, coincide con la información suministrada por el prestador en la visita.

El detalle de las microrrutas definidas en el PPSA se ilustra en la siguiente tabla:

**Tabla 27. Microrrutas de barrido en el municipio de Quibdó-Chocó**

No. Microrruta	Localidad, Comunas o similares	Frecuencia	Kilómetros de vía	No. veces/barrido
1	Parque Manuel Mosquera y Malecón	Lunes a sábado	4	30
2	Carrera 1	Lunes a sábado	5,53	30
3	Carreras 2 y 3	Lunes a sábado	4,81	26
4	Carrera 4	Lunes a sábado	4,24	26
5	Carrera 5	Lunes a sábado	4,32	26
6	Carrera 6	Lunes a sábado	4,5	26
7	Carrera 7	Lunes a sábado	4,8	26
8	Calle 26	Lunes a Jueves	5,08	26
9	Aurora	Lunes a Jueves	4,76	12
10	Las Palmas, Simón Bolívar, Piñal	Martes y Viernes	4,32	12
11	San Francisco de Medrano-Cibi	Miércoles y Sábado	3,36	12
12	Vía Aeropuerto	Lunes y Jueves	4,6	8
13	Jardín-Margaritas	Martes y viernes	4,96	8
14	Aeroparque	Miércoles y Sábado	4	1212
15	Zona Minera-Obapo	Miércoles y Sábado	5,87	8
16	Porvenir	Lunes y Jueves	4,14	8
17	Aeroparque	Martes y Viernes	4	12
18	Kennedy	Lunes y Jueves	6,56	8
19	Tomas Pérez	Martes y Viernes	4,15	8
20	Silencio	Miércoles y Sábado	4,24	8
21	San Vicente	Lunes y jueves	5,06	8
22	Niño Jesús	Martes y Viernes	4,84	8
23	Playita-Las Mercedes	Miércoles y Sábado	5,66	8
24	Américas	Lunes y Jueves	4,92	8
25	Chombra-San Antonio	Martes y Viernes	5,04	8
26	Esmeralda-Bosque	Miércoles y Sábado	5,29	8
27	Álamos-Monserrate	Lunes y Jueves	4,75	8
28	Álamos-Monserrate	Martes y Viernes	4,65	8
29	Sub-Estación-Mis Esfuerzos	Miércoles y Sábado	4,8	8
30	Ciudadela MIA 1	Lunes, miércoles y viernes	12,7	12
31	Ciudadela MIA 2	Lunes, miércoles y viernes	12,6	12
<b>Total kilómetros de vía</b>			<b>162,55</b>	

Fuente: PPSA AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.

Por otra parte, según el PPSA de este prestador, en la siguiente tabla se relacionan los kilómetros de vías y áreas públicas; así como las superficies objeto de barrido y limpieza en el municipio de Quibdó:

**Tabla 28. Número de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido y limpieza**

Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas
162.55	162.550

Fuente: PPSA AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.



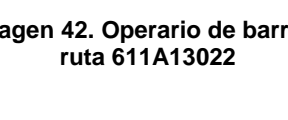
Por otra parte, revisado el reporte de microrrutas en SUI se encontró que solamente el prestador reportó 18 microrrutas. Teniendo en cuenta que esto difiere de lo suministrado en visita y lo reportado en el PPSA, se requiere al prestador actualizar lo reportado en SUI.


Frente a este aspecto, es importante resaltar que en el CCU del prestador no se encuentran definidas las microrrutas de la actividad de barrido y limpieza.

### 3.8.3. Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 14 de agosto de 2019. A continuación, se describen los resultados de dicha verificación:

**Tabla 29. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido**

Micro ruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
24	10:14 14/08/2019	Parque las Américas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta.</li> <li>- El operario no contaba con gafas de seguridad.</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 a 14:00 en frecuencia de lunes a sábado.</li> <li>- El operario no contaba con pala y escoba; así como no contaba con cono de señalización.</li> </ul>	<p><b>Imagen 40. Operario de barrido microrruta 24</b></p> 
4	11:04 14/08/2019	Calle 24 No. 4-07, Sector Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta.</li> <li>- El operario no contaba con gafas de seguridad.</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 a 14:00 en frecuencia de lunes a sábado.</li> <li>- El operario no contaba con pala y escoba; así como no contaba con cono de señalización.</li> </ul>	<p><b>Imagen 41. Operario de barrido microrruta 04</b></p> 
5	11:11 14/08/2019	Carrera 5 Calle 24, Esquina Bomberos, Sector Centro	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta.</li> <li>- El operario no contaba con gafas de seguridad.</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador</li> </ul>	<p><b>Imagen 42. Operario de barrido ruta 611A13022</b></p> 

Micro rruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
			<p>es de 6:00 a 14:00 en frecuencia de lunes a sábado.</p> <p>- El operario no contaba con pala y escoba; así como no contaba con cono de señalización.</p>	
2	11:27 14/08/2019	Calle 20 carrera 4, sector aledaño a la plaza de mercado	<p>- El operario no portaba plano de la microrruta. El operario no contaba con gafas de seguridad.</p> <p>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 a 14:00 en frecuencia de lunes a sábado.</p> <p>- El operario no contaba con pala y escoba; así como no contaba con cono de señalización</p>	<p><b>Imagen 43. Operario de barrido ruta 621A13001</b></p> 

Fuente: Visita agosto - 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

- Todos los operarios portaban elementos para la recolección de residuos tales como rastrillo y recogedor.
- Todos los operarios portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal: Gorra de sol y cuello, botas, guantes y overol reflectivo.
- Todos los operarios contaban con documentos de identificación y carné de ARL.

Con respecto a lo anterior, se evidencia que el prestador está dando cumplimiento con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado a la prestación de la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.

Por otro lado, al realizar el contraste con los mapas entregados por el prestador, sobre el área de prestación de las actividades de recolección y transporte y los de barrido y limpieza se encuentra que presuntamente sí coinciden teniendo en cuenta que según lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015 el cual dice lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”.*



### 3.9. Limpieza Urbana

De acuerdo con el último imprimible certificado No. 201953280371937 del 07/05/2019 del RUPS, la empresa presta las actividades de Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, Lavado de áreas públicas e instalación y mantenimiento de cestas públicas, a partir del 15/09/2018. Estas actividades se encuentran contempladas en el PPSA de la Empresa.

Durante la visita, el prestador informó que estas actividades están subcontratadas con la empresa Gestión Integrales de Occidente S.A.S E.S.P, mediante el contrato 021 de 2019, cuya vigencia finaliza el 31-12-2019.

A continuación, se describe lo observado de la prestación de las actividades complementarias del servicio de aseo del CLUS en el Municipio de Quibdó por parte de AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.

#### 3.9.1. Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

De acuerdo con lo consignado en el PPSA, se estableció el siguiente programa para la instalación y mantenimiento de las cestas en el municipio de Quibdó por parte de la empresa de AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P:

Tabla 30. Programa de instalación y mantenimiento de cestas. Quibdó-Chocó

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
<b>Instalación de nuevas cestas</b>	Carreras primera, segunda, tercera, cuarta, quinta, sexta, séptima Calle 30, Ciudadela MIA, Barrio los Ángeles, vía al Aeropuerto, Barrios El Jardín y las Margaritas, Niño Jesús, Playita, Medrano, sectores varios, Aeropuerto, Barrio Las Américas y Santa Ana, Barrio El Porvenir, Barrio Loma de San Judas, Barrio Minuto de Dios	284	4 años
<b>Cestas Antiguas instaladas</b>	Carreras primera, segunda, tercera, séptima, Calle 30, vía al aeropuerto, Barrios El Jardín, y las Aeropuerto	80	
<b>Reposición de cestas instaladas</b>	Carrera 2 con Calle 25	2	Inmediata
<b>Desmantelación de cestas</b>	No aplica	0	No aplica
<b>Mantenimiento</b>	Aeroparque de Quibdó y centro de la ciudad	366 (Antiguas y Nuevas)	ANUAL

Fuente: PPSA del prestador

De esta tabla, es importante aclarar que, según el PPSA, 222 canecas actuales fueron instaladas por el prestador y el restante por la Alcaldía de Quibdó.

La ubicación de canastillas o cestas se hace con previa aprobación del municipio y según las necesidades de cada sector.

A continuación, se muestran algunas de las cestas públicas observadas en campo durante la visita de inspección realizada en agosto de 2019:

*Imagen 44. Cestas instaladas en el Aeroparque-Quibdó.*



Fuente: Visita agosto 2019

*Imagen 45. Cestas instaladas en el Malecon Río Atrato-Quibdó.*



Fuente: Visita agosto 2019

*Imagen 46. Cestas instalada Parque Manuel Mosquera.*



Fuente: Visita agosto 2019

Al respecto, se debe mencionar que una de las cestas instalada en el sector Aeroparque se encontraba en deteriorada.

Por otra parte, el prestador en visita informó que el PGIRS tenía establecido como meta instalar en el municipio 150 canastillas. Adicionalmente, este informó que actualmente en el municipio de Quibdó se cuenta con un inventario total de 200 canastillas.

Lo anterior, se contradice con la información reportada en el PPSA del prestador, donde se reporta un inventario total de 366 canastillas.

Adicionalmente, durante la visita el prestador suministró el inventario de las cestas de postes para la operación del servicio de aseo en el municipio de Quibdó, con corte al mes de septiembre de 2016. No obstante, no suministró inventario de las cestas de piso instaladas en el municipio.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015, considerando que el prestador no tiene un inventario actualizado de las cestas instaladas en el municipio de Quibdó.

### **3.9.2. Lavado de áreas públicas**

La actividad de lavado de áreas públicas, como ya se mostró previamente, se encuentra definida en el PGIRS del municipio, en el PPSA y en el RUPS del prestador.

Respecto al PPSA, dicho documento establece que la actividad de lavado se debe realizar en puentes peatonales, pasajes, andenes y en aquellas áreas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios.

Lo anterior, acorde con lo definido en el Decreto 1077 de 2015 en el artículo 2.3.2.2.2.5.65.:

**“ARTICULO 2.3.2.2.5.65. Alcance del lavado de áreas públicas.** La actividad de lavado de áreas públicas dentro del servicio de aseo comprende el lavado de puentes peatonales y de aquellas áreas públicas cuya condición de limpieza se deteriora por un uso inadecuado de tales áreas constituyéndose en puntos críticos sanitarios.”

Según el PPSA la actividad de lavado de áreas públicas se debe realizar de la siguiente manera:

**Tabla 31. Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad**

Macroruta	Localidad, comunas o similares	Áreas de puentes objeto de lavado (m2), según inventario del municipio	Frecuencia (año)	Hora de inicio	Hora finalización
Por Definir	Parque centenario	1013	4	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque Malecón	2777	4	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque Malecón en construcción	6800	4	Por definir	Por definir
Por Definir	Pasaje Roma	610	4	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque Manuel Mosquera Garcés	2283	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Pasaje La Transparencia	400	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Alameda MIA	2114	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Área Pública Carrera 2	941	4	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque la Esmeralda	622	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque Kennedy	76	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque las Margaritas	1027	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque Coliseo	270	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Parque las Américas	363	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Área plaza de Mercado y Área Peatonal Carrera 3 entre calles 24 y 30	1420	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Pasaje Peatonal Megacolegio y parque Cristo Rey	1813,5	3	Por definir	Por definir
Por Definir	Aeroparque	148394	2	Por definir	Por definir
Por Definir	Ciudadela Mia	5636	2	Por definir	Por definir
	Total Área	176560	2	Por definir	Por definir


Fuente: PPSA Prestador.

Es importante mencionar que la información consignada en el PPSA concuerda con las metas establecidas en el PGIRS para el lavado de áreas públicas en el municipio de Quibdó.

### 3.9.2.1. Ejecución de la actividad

La actividad de lavado de áreas públicas se llevó a cabo en horas de la mañana el día miércoles 14 de agosto de 2019 en el sector denominado Aeroparque. A continuación, se ilustran los hallazgos evidenciados en la visita:

**Tabla 32. Evidencia de la actividad de lavado de áreas públicas**

Lugar	Observaciones	Evidencia fotográfica
Aeroparque	<p>Los operarios no contaban con overol reflectivo, guantes, tapabocas y botas pantaneras.</p> <p>El prestador no cuenta con conos y/o cinta para la señalización.</p>	

Fuente: Visita Agosto 2019 SSPD.

### 3.10. Corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas

#### 3.10.1. Corte de césped

De acuerdo con el PGIRS entregado en visita, el cual coincide con el reportado en INSPECTOR que es del año 2016, se tiene un catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped de 124.146 m<sup>2</sup>, el cual coincide con la superficie establecida en el PPSA entregado por el prestador en la visita.

Bajo este contexto, a continuación, se detallan los hallazgos de la visita frente a la ejecución de esta actividad complementaria del servicio de aseo.

La actividad de corte de césped es llevada a cabo de la siguiente forma, según lo informado en visita:

*Tabla 33. Características Actividad corte de césped Quibdó-Chocó*

No. Macrorrutas	No. Puntos a intervenir	No. Operarios	Frecuencia	Total Metros cuadrados
No establece	7	No reporta	6 veces al año	124.146 m <sup>2</sup> .

Fuente: Visita agosto 2019

La frecuencia de esta actividad establecida por el prestador es mensual en época de invierno.

Frente al particular, el prestador aclaró que la actividad de corte de césped y poda de árboles se tiene subcontratada con la empresa Gestión Integrales de Occidente S.A.S E.S.P, mediante el contrato 021 de 2019, cuya vigencia finaliza el 31-12-2019. No obstante, precisó que se verifica que esta empresa cumpla con continuidad y calidad la realización de la actividad.

Por otra parte, según lo establecido en el PGIRS, el prestador informó que esta actividad se debe realizar con una frecuencia mínima de 6 veces al año, según lo definido en el . No obstante, teniendo en cuenta las condiciones climáticas del municipio, esta frecuencia resulta insuficiente para evitar que la altura del césped supere los 15 cm.

Es importante aclarar que el contratista no tenía programado efectuar estas actividades durante la visita. Por lo tanto, no fue posible verificar la ejecución en campo.

No obstante, se solicitó al operador presentar los soportes de ejecución de estas actividades durante los años 2017, 2018 y 2019.


En campo se pudo observar que el césped excede los 15 cm de altura en los siguientes sectores del municipio: Malecón Río Atrato y Aeroparque (Ver imagen 44 y 45).





### 3.10.2. Ejecución de la actividad

Durante la visita realizada, no fue posible verificar la actividad, considerando que el contratista no tenía programado realizarla en el mes de agosto.

No obstante, de acuerdo con los informes suministrados por el prestador, para la vigencia del año 2018, a continuación, se ilustra el respectivo análisis de esta entidad respecto a esta actividad:

**Tabla 34. Verificación de la actividad de corte de césped**

Lugar	Observaciones	Evidencia Fotográfica
<p>Aeroparque y Parque la esmeralda (13/10/2018)</p>	<p>El área es atendida fue de 51.529, con fecha del 13/10/2018</p> <p>El prestador no contaba con valla informativa en la zona de intervención que incluía el objeto de la labor, nombre de la persona prestadora, el número de teléfono para PQR y la página web.</p> <p>En la zona Aeroparque no se encontraba correctamente demarcada con cinta de seguridad.</p> <p>Igualmente, en la zona intervenida el prestador no contaba con malla de protección.</p> <p>Los operarios contaban con dotación de seguridad industrial como overol reflectivo, gorra de sol y cuello, mascarilla o gafas de seguridad, peto carnaza, cinta de seguridad, canilleras, protección auditiva, guantes y botas.</p> <p>En la cuadrilla había un total de 5 operarios que contaban con la respectiva protección industrial.</p>	

Lugar	Observaciones	Evidencia Fotográfica
		
<p>Aeroparque Y Malecon (21/11/2018)</p>	<p>El área es atendida fue de 20.000 m2, con fecha del 21/11/2018.</p> <p>El prestador no contaba con valla informativa en la zona de intervención que incluía el objeto de la labor, nombre de la persona prestadora, el número de teléfono para PQR y la página web.</p> <p>En la zona Aeroparque no se encontraba correctamente demarcada con cinta de seguridad.</p> <p>Igualmente, en la zona intervenida el prestador no contaba con malla de protección.</p> <p>El operario que atendía el Malecon, no contaba con overol reflectivo, peto carnaza y cinta de seguridad</p> <p>En la cuadrilla había un total de 2 operarios que contaban con la respectiva protección industrial</p>	  

Fuente: Información suministrada Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P en la visita agosto – 2019

De acuerdo con la anterior tabla y lo ilustrado en este numeral el prestador presuntamente no estaría dando cumplimiento a los artículos 2.3.2.2.2.6.67 y 2.3.2.2.2.2.6.68 y 2.3.2.2.2.2.6.69 del Decreto 1077 de 2015, los cuales versan lo siguiente:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.6.67. Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped. El desarrollo de las tareas de corte de césped se hará de forma programada, teniendo en cuenta que el área debe intervenir 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. 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.*

*(...) ARTICULO 2.3.2.2.2.6.68. Normas de seguridad para la actividad de corte de césped. 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:*

*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.*

*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.*

*ARTICULO 2.3.2.2.2.6.69. Normas de seguridad para el operario en la actividad de corte de césped. 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.*

*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. (...).”*

### **3.11. Poda de árboles**

Respecto a la actividad de poda de árboles, el prestador informó que el PGIRS estableció que esta se debe realizar en 87 árboles censados por el municipio, con una frecuencia mínima de 1 vez al año. Lo anterior, coincide con la información reportada en el PPSA. Es importante aclarar que el contratista no tenía programado efectuar estas actividades en las fechas de la visita. Por lo tanto, no fue posible verificar la ejecución en campo.

No obstante, se solicitó al operador entregar los soportes de ejecución de esta actividad durante los años 2017, 2018 y 2019.

Una vez revisado el informe suministrado del año 2018, con fecha del 13/10/2018, el contratista OCCIDENTE SAS ESP, manifestó que no fue posible realizar la actividad de poda de árboles, considerando que la autoridad ambiental CODECHOCO no suministró el informe técnico de los individuos forestales a intervenir.



### 3.12. Disposición final

Los residuos recolectados por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P en el municipio de Quibdó son dispuestos en el botadero a cielo abierto Marmolejo localizado en el kilómetro 5, vía hacia la ciudad de Medellín, el cual es operado por la empresa EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ (EPQ EN LIQUIDACIÓN).

En promedio se disponen 75 toneladas por día, según lo informado por el operador.

A continuación, se muestra la información suministrada por el prestador en visita en cuanto a las toneladas dispuestas durante el año 2019:

**Tabla 35. Toneladas recolectadas 2019.**

Mes	Toneladas Recolectadas 2019
Enero	2424,157
Febrero	2206,932
Marzo	2120,51
Abril	2247,705
Mayo	2312,64
Junio	2130,834

Fuente: AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P

## 4. ASPECTOS COMERCIALES

La información presentada en este capítulo corresponde a la recopilada durante la visita de inspección realizada a la empresa los días 12 al 14 de agosto de 2019, complementada con la reportada en los formatos y/o formularios del Sistema Único de Información - SUI.

### 4.1. Sitio Web del prestador

El prestador cuenta con la respectiva página web a la cual se puede ingresar en el siguiente link: [www.aquasdelatrato.com](http://www.aquasdelatrato.com)

Se verificó el sitio web del prestador y se constató que está publicada una copia del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual concuerda con el documento entregado durante la visita.

Además, en la página web es posible encontrar las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables; al igual que, las rutas y horarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Por otro lado, en la página web se encuentra la información de tarifas que aplicaron en el municipio desde el año 2013 hasta agosto del año 2019. Además, existe información de ubicación de la oficina de atención al usuario, números telefónicos y un correo electrónico para la radicación de las PQR.

Dado lo anterior, se estaría dando cumplimiento a lo establecido en los numerales del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.

## 4.2. Suscriptores

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

Tabla 36. Suscriptores a junio de 2019.

<b>NUMERO DE CLIENTES FACTURADOS (ciclo 1 y 2)</b>	<b>Diciembre de 2017</b>	<b>Diciembre de 2018</b>	<b>Junio de 2019</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>ASEO</b>	<b>ASEO</b>	<b>ASEO</b>
Estrato 1	19048	20774	21192
Estrato 2	6419	6406	6380
Estrato 3	3254	3174	3169
Estrato 4	22	21	21
<b>Total Residencial</b>	<b>28.743</b>	<b>30.375</b>	<b>30.762</b>
Comercial	2520	2655	2679
Industrial	20	20	18
Oficial	314	264	265
Provisional	4	5	6
<b>Total no Residencial</b>	<b>2.858</b>	<b>2.944</b>	<b>2.968</b>
<b>TOTAL</b>	<b>31.601</b>	<b>33.319</b>	<b>33.730</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Como se puede observar en la anterior tabla, para los años 2017, 2018 y 2019, la mayor concentración de usuarios del servicio de aseo se centra en el estrato 1.

Por otro lado, el prestador no ha cumplido con la obligación de reportar los suscriptores al SUI, por lo que está incumplimiento con lo establecido en la Resolución 20184000018825 del 27 de febrero de 2018. Teniendo en cuenta lo reportado en el SUI, solamente tiene cargada información de este tópico hasta el mes de abril del año 2016.

Finalmente, durante la visita el prestador informó que a la fecha existen 90 hogares comunitarios o sustitutos a los cuales de acuerdo con lo mencionado, se les realiza la facturación como estrato 1.

## 4.3. Tarifas

### 4.3.1. Estudio de costos y tarifas

Sobre el aspecto tarifario, durante la visita el prestador hizo entrega de los estudios de costos y tarifas del servicio de aseo, el cual fue desarrollado bajo la metodología definida en la Resolución CRA 720 de 2015. Es preciso informar que el estudio fue elaborado por EPQ con quien se tiene un convenio de colaboración para la prestación del servicio de aseo en el área de prestación de Quibdó, y quien, a su vez, obra como autoridad tarifaria local.

Los resultados de dicho estudio fueron aprobados por la junta directiva de EPQ, quien fijó las tarifas mediante Resolución No. 022 del 15 de abril de 2016. Los costos y tarifas fueron publicados en el periódico semanal CHOCO 7 días, los días comprendidos entre abril 29 y mayo 5 del año 2016 y socializados con la comunidad el día 29 de abril de la misma vigencia.



del texto original". Así las cosas, la empresa deberá pronunciarse dando las explicaciones al respecto.

#### 4.3.2. Tarifas aplicadas (2017-2018-2019)

Para el cálculo de las tarifas, durante la visita la empresa informó que el área comercial recibe la información de toneladas, kilómetros, áreas intervenidas, etc., del área operativa. Esta información es incluida en un modelo en Excel, el cual tiene todos los componentes para llegar a la tarifa final por cada tipo de suscriptor. Del mismo modo se aclara que solo en los meses donde se realizan las actividades remuneradas en el Costo de Limpieza Urbana por Suscriptor (CLUS), se incluyen las variables propias de este costo en el modelo para la facturación del mes posterior

Finalmente, la empresa hizo la claridad que actualmente no traslada vía tarifa a los usuarios el costo de disposición final, toda vez que el sitio de disposición final "El Marmolejo" no cuenta con los permisos ambientales para operar como un relleno sanitario.

Así las cosas, las tarifas facturadas en lo corrido del 2019, son las siguientes:

Tabla 37. Tarifas 2019

USO	Tipo De Tarifa	Enero 2019	Enero 2019	Febrero 2019	Marzo 2019	Abril 2019	Mayo 2019	Junio 2019	Julio 2019
1 - Bajo - Bajo	Estándar	\$ 2.502	\$ 2.502	\$ 2.679	\$ 2.679	\$ 2.679	\$ 2.513	\$ 2.513	\$ 2.513
2 - Bajo	Estándar	\$ 5.221	\$ 5.221	\$ 5.591	\$ 5.591	\$ 5.591	\$ 5.232	\$ 5.232	\$ 5.232
3 - Medio - Bajo	Estándar	\$ 7.571	\$ 7.571	\$ 8.109	\$ 8.109	\$ 8.109	\$ 7.578	\$ 7.578	\$ 7.578
4 - Medio	Estándar	\$ 9.422	\$ 9.422	\$ 10.094	\$ 10.094	\$ 10.094	\$ 9.403	\$ 9.403	\$ 9.403
10 - Industrial	Gran productor no aforado	\$ 31.608	\$ 31.608	\$ 34.375	\$ 34.375	\$ 34.375	\$ 30.980	\$ 30.980	\$ 30.980
11 - Comercial	Gran productor no aforado	\$ 36.471	\$ 36.471.230	\$ 39.663	\$ 39.663	\$ 39.663	\$ 35.746	\$ 35.746	\$ 35.746
12 - Oficial	Gran productor no aforado	\$ 24.314	\$ 24.314.150	\$ 26.442	\$ 26.442	\$ 26.442	\$ 23.830	\$ 23.830	\$ 23.830
10 - Industrial	Pequeño productor no aforado	\$ 20.304	\$ 20.303.619	\$ 21.782	\$ 21.782	\$ 21.782	\$ 19.866	\$ 19.866	\$ 19.866
11 - Comercial	Pequeño productor no aforado	\$ 23.672	\$ 23.671.711	\$ 25.395	\$ 25.395	\$ 25.395	\$ 23.154	\$ 23.154	\$ 23.154
12 - Oficial	Pequeño productor no aforado	\$ 16.250	\$ 16.249.670	\$ 17.434	\$ 17.434	\$ 17.434	\$ 15.881	\$ 15.881	\$ 15.881

Fuente: Aguas Nacionales SA ESP

#### 4.4. Facturación y recaudo

La empresa realiza la facturación directamente, ya que la misma también presta los servicios de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a la vigencia de los años 2017, 2018 y lo corrido del año 2019, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

Tabla 38. Facturación versus recaudo año 2017 (valores en miles)

MES	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE
enero	\$ 303.039	\$ 120.510	40%
febrero	\$ 293.282	\$ 101.164	34%
marzo	\$ 394.164	\$ 132.298	34%
abril	\$ 230.367	\$ 95.844	42%
mayo	\$ 330.712	\$ 73.941	22%
junio	\$ 283.561	\$ 140.536	50%
julio	\$ 430.530	\$ 120.153	28%
agosto	\$ 313.291	\$ 129.272	41%
septiembre	\$ 406.398	\$ 146.766	36%
octubre	\$ 362.317	\$ 167.738	46%
noviembre	\$ 179.192	\$ 139.323	78%
diciembre	\$ 264.650	\$ 154.277	58%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3.791.502</b>	<b>\$ 1.521.821</b>	<b>40%</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Tabla 39. Facturación versus recaudo año 2018 (valores en miles)

MES	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE
enero	\$ 278.340	\$148.218	53%
febrero	\$ 559.968	\$148.582	27%
marzo	\$ 354.186	\$153.390	43%
abril	\$ 334.904	\$171.687	51%
mayo	\$ 327.225	\$168.783	52%
junio	\$ 377.676	\$130.667	35%
julio	\$ 256.105	\$177.329	69%
agosto	\$ 368.498	\$161.524	44%
septiembre	\$ 310.311	\$135.253	44%
octubre	\$ 308.870	\$188.449	61%
noviembre	\$ 348.387	\$147.520	42%
diciembre	\$ 383.958	\$194.538	51%
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 4.208.426</b>	<b>\$1.925.940</b>	<b>46%</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Tabla 40. Facturación versus recaudo año 2019 (valores en miles)

MES	FACTURACIÓN	RECAUDO	PORCENTAJE
ENERO	\$371.265	\$178.256	48%
FEBRERO	\$356.106	\$187.396	53%
MARZO	\$377.691	\$198.727	53%
ABRIL	\$399.534	\$191.843	48%
MAYO	\$194.746	\$195.728	101%
JUNIO	\$353.836	\$169.854	48%
JULIO	\$322.672	\$222.006	69%
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.375.849</b>	<b>\$1.343.810</b>	<b>60%</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

En total para los años 2017, 2018 y 2019, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, facturó \$\$ 10.375.778.000 y recaudó \$4.791.571.000, lo cual denota un índice de recaudo del 46,18%.

No obstante, el prestador no ha reportado el formato *EFICIENCIA EN EL RECAUDO POR FACTURACIÓN ASEO*, en el sistema SUI, para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019.

Adicionalmente, se evidencia que a la fecha el prestador no ha realizado el reporte del formato “23.5. *FACTURACION COMERCIAL DE ASEO-CHOCÓ*” en el SUI.

#### **4.5. Facturas**

Las facturas entregadas por el prestador, presuntamente no cumplen los numerales 8, 9 y 12 establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006, y con los literales a, b, c, d, e, f, g, h, i y j del artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015, así:

- Resolución CRA 376 de 2006:

*“Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:*

- 1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.*
- 2. El nombre del suscriptor y/o usuario y dirección del inmueble receptor del servicio.*
- 3. La dirección del inmueble a donde se envía la factura o cuenta de cobro.*
- 4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.*
- 5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.*
- 6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.*
- 7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.*
- 8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.*
- 9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.*
- 10. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.*

11. *El valor y fechas de pago oportuno.*

12. *La frecuencia de recolección de los residuos.*


- Resolución CRA 720 de 2015:

*“ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura. En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligada a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables.*





*En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:*

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

Imagen 50. Factura conjunta AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – cobro servicio de aseo.

Cuenta de Cobro No. <b>3639977</b>		AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. NIT 900.112.999-0			
PERIODO <b>2019-07</b>	NOMBRE Y APELLIDO/DIRECCIÓN <b>CAMILA DUES DE C. c/ll 17 N 5C - 10</b>	MATRÍCULA <b>3485</b>	RUTA <b>568 56800457150</b>	CUENTA <b>3485</b>	
PERIODO DE CONSUMO		FECHA DE PAGO			
DEPORTE: 23 06 2019		HASTA: 23 07 2019		DÍAS DE CONSUMO: 31	
30 06 2019		CON REGARDO: 04 09 2019		SUSPENSIÓN: -	
2019-07-01		73.810		0	

 <b>ACUEDUCTO</b>			 <b>ALCANTARILLADO</b>			 <b>ASEO</b>																																																																										
			Información del Consumo			Información Básica de Aseo																																																																										
PROMEDIO DEL USUARIO: 20 VERIFICACION: 0 INSTALACIONES: 0 TOTAL DE SERVICIOS: 20 TRANSFERENCIAS: 20 CLASIFICACION DE MDT: POTURA EN SERVICIO			Información del Consumo			Información Básica de Aseo																																																																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SERVICIO ACUEDUCTO</td> <td>14</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO ALCANTARILLADO</td> <td>4</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO ASEO</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL CONSUMO</b></td> <td></td> <td></td> <td><b>0</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL	SERVICIO ACUEDUCTO	14	0	0	SERVICIO ALCANTARILLADO	4	0	0	SERVICIO ASEO	0	0	0	<b>TOTAL CONSUMO</b>			<b>0</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>CANTIDAD</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SERVICIO ACUEDUCTO</td> <td>14</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO ALCANTARILLADO</td> <td>4</td> <td>1,20</td> <td>4,80</td> </tr> <tr> <td>SERVICIO ASEO</td> <td>0</td> <td>1,20</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL SERVICIOS</b></td> <td></td> <td></td> <td><b>4,80</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL	SERVICIO ACUEDUCTO	14	0,00	0,00	SERVICIO ALCANTARILLADO	4	1,20	4,80	SERVICIO ASEO	0	1,20	0,00	<b>TOTAL SERVICIOS</b>			<b>4,80</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Valor de los servicios</td> <td>0,50</td> <td>0,50</td> </tr> <tr> <td>Tarifa predial de aseo</td> <td>0,50</td> <td>0,50</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL ASESORACIÓN</b></td> <td></td> <td><b>1,00</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL	Valor de los servicios	0,50	0,50	Tarifa predial de aseo	0,50	0,50	<b>TOTAL ASESORACIÓN</b>		<b>1,00</b>																				
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																													
SERVICIO ACUEDUCTO	14	0	0																																																																													
SERVICIO ALCANTARILLADO	4	0	0																																																																													
SERVICIO ASEO	0	0	0																																																																													
<b>TOTAL CONSUMO</b>			<b>0</b>																																																																													
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																													
SERVICIO ACUEDUCTO	14	0,00	0,00																																																																													
SERVICIO ALCANTARILLADO	4	1,20	4,80																																																																													
SERVICIO ASEO	0	1,20	0,00																																																																													
<b>TOTAL SERVICIOS</b>			<b>4,80</b>																																																																													
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																														
Valor de los servicios	0,50	0,50																																																																														
Tarifa predial de aseo	0,50	0,50																																																																														
<b>TOTAL ASESORACIÓN</b>		<b>1,00</b>																																																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ASEO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL ACUEDUCTO</b></td> <td></td> <td><b>0</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL	CONTRIBUCIÓN	0	0	VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00	CONTRIBUCIÓN	0	0	CONTRIBUCIÓN	0	0	<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>		<b>0</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ASEO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL ALCANTARILLADO</b></td> <td></td> <td><b>0,00</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL	CONTRIBUCIÓN	0	0	VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00	CONTRIBUCIÓN	0	0	CONTRIBUCIÓN	0	0	<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>		<b>0,00</b>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>VALOR UNITARIO</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>VALOR SERVICIO ASEO MES</td> <td>0,00</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>CONTRIBUCIÓN</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL ASEO</b></td> <td></td> <td><b>10,00</b></td> </tr> </tbody> </table>			DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL	CONTRIBUCIÓN	0	0	VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00	VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00	CONTRIBUCIÓN	0	0	CONTRIBUCIÓN	0	0	<b>TOTAL ASEO</b>		<b>10,00</b>
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>		<b>0</b>																																																																														
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>		<b>0,00</b>																																																																														
DESCRIPCIÓN	VALOR UNITARIO	TOTAL																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	0,00	0,00																																																																														
VALOR SERVICIO ASEO MES	0,00	0,00																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
CONTRIBUCIÓN	0	0																																																																														
<b>TOTAL ASEO</b>		<b>10,00</b>																																																																														
<b>TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO</b>						<b>73.813</b>																																																																										


SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	DÍA	MES	AÑO	CUOTA MES	CUOTA FACTURA	SALDO
Aseo	Ayuda a la desucha		07	2019		-3,78	
<b>TOTAL OTROS CARGOS</b>							<b>-3</b>
<b>TOTAL A PAGAR</b>						<b>73.810</b>	

Fecha impresión factura: 2019-08-28	CUPÓN PARA EL CLIENTE		
NOMBRE Y APELLIDO <b>CAMILA DUES DE C.</b>			
No. Cuenta de Cobro	MATRÍCULA	RUTA	CUENTA
1	3485	56800457150	3485
CUPÓN PARA AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Cuenta de Cobro: <b>3639977</b> PERIODO: <b>2019-07</b>			
<b>TOTAL A PAGAR</b>			
<b>73.810</b>			

30 06 2019	04 09 2019
------------	------------

4157703669018608602363997736399900000736108620190630

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

#### 4.6. Subsidios y Contribuciones

Durante el desarrollo de la visita, el prestador entregó copia del Acuerdo No. 008 del 30 de mayo de 2017, por medio del cual se establecieron los factores de subsidio para los estratos 1, 2 y 3 y los factores de contribución para los usuarios y/o suscriptores



pertencientes a los estratos 5, industriales y comerciales en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Quibdó (Chocó), sin incluir el estrato 6, con una vigencia de 4 años, de la siguiente manera:

Tabla 41. Porcentajes de subsidios y contribuciones del servicio de aseo.

Estrato	%
Estrato 1	-70%
Estrato 2	-40%
Estrato 3	-15%
Estrato 5	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Consultado el SUI, se puede evidenciar que la información reportada no coincide con la información entregada durante la visita, por lo que se presume una mala calidad de la información reportada, tal y como se evidencia en la siguiente imagen.

Imagen subsidios y contribuciones SUI

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMPRESA	PRESENTÓ SOLICITUD DE RECURSOS PARA SUBSIDIOS	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUBSIDIOS	¿EL CONCEJO MUNICIPAL APROBO PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES?	FECHA DE APROBACIÓN PORCENTAJES PARA SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 1	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 2	FACTOR DE SUBSIDIO PARA EL ESTRATO 3	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 5	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA EL ESTRATO 6	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO INDUSTRIAL	FACTOR DE APORTE SOLIDARIO PARA LA CLASE DE USO COMERCIAL	FECHA DE CARGUE
CHOCO	QUIBDO	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	SI	15-07-2016	NO	ND	-0.7	-0.4	-0.15	0.5	0.6	0.3	0.5	27-05-2018

Fuente SUI

No obstante, de acuerdo con lo anterior se observa que los porcentajes de subsidios y contribuciones cumplen 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%).”

Finalmente, la información del acuerdo, no se encuentra cargada en el Sistema Único de Información - SUI.

### Balance de subsidios y contribuciones

El prestador no entregó el respectivo balance de subsidios y contribuciones.

No obstante, se informa que el municipio se encuentra a paz y salvo con la transferencia de subsidios a la E.S.P.

#### 4.7. Peticiones, Quejas y Reclamos

Durante la visita realizada, el prestador entregó las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos recibidas durante el año 2019, las cuales se presentan en el siguiente resumen:

Tabla 42. Estadística PQR Año 2018.

Causales	Cantidad de PQR
Financiaciones	1029
Recolección Especial	33
Dirección Incorrecta	1
Información general	36
Descuento por no Recolección Puerta a Puerta	2
verificar servicio	1
Cambio de uso	5
Frecuencias adicionales por recolección	1
Predio deshabitado	343
Cambio de nombre	2
<b>Subtotal</b>	<b>1453</b>
Calidad del servicio	1
Daño por el vehículo recolector	3
Falla en la prestación del servicio por calidad/ el carro no recoge la basura que se riega	2
Fallen la prestación del servicio por continuidad/ El carro recolector deajo de pasar uno o varios días	8
<b>Subtotal</b>	<b>9</b>
Predio deshabitado	2
Tarifa Incorrecto	3
Cobro desconocido	8
clase de uso incorrecto	5
Cobro múltiple	59
Cobro por servicio no prestado	74
Inconformidad con el consumo producido	5
<b>Subtotal</b>	<b>156</b>
<b>Total</b>	<b>1623</b>

Tabla 43. Estadística PQR año 2019.

Causales	cantidad PQR
Financiaciones	1166
Recolección Especial	6
Información general	16
Descuento por no Recolección Puerta a Puerta	17
verificar servicio	2
Otros	1
Cambio de uso	5

Frecuencias adicionales por recolección	1
Predio deshabitado	115
Solicitud de Aforo	14
<b>Subtotal</b>	<b>1343</b>
Otro tipo de Queja	2
Daño por el vehículo recolector	3
Fallen la prestación del servicio por continuidad/ El carro recolector deajo de pasar uno o varios días	1
<b>Subtotal</b>	<b>6</b>
Cobro desconocido	18
clase de uso incorrecto	1
Cobro múltiple	10
Cobro por servicio no prestado	29
Inconformidad relacionada con el aforo	1
Cobro de Consumo Registrado por Medidor de otro P	1
Inconformidad con el consumo producido	7
<b>Subtotal</b>	<b>67</b>
<b>Total</b>	<b>1416</b>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Finalmente, se evidencia que el prestador no ha realizado el respectivo cargue del formato “*RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015*” en el SUI, para los años 2018 y 2019.

#### 4.8. Oficina de Atención al Usuario

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en la Carrera 3 No. 29-55 Barrio Cristo Rey. en el horario de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm, de lunes a viernes. En esta se encontraba visible el reglamento interno de trabajo y el CCU, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:


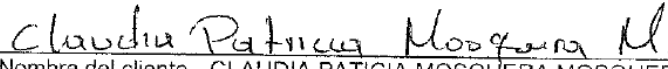
Imagen 51. Oficina atención al usuario.



Fuente: Visita SSPD agosto 2019

## Formato de atención al usuario

Durante el desarrollo de la visita, el prestador NO suministró el formato de recepción de PQR. No obstante, remitió la información posterior a la visita, aportando copia del siguiente formato:

	AGUAS DEL ATRATO - AGUAS NACIONALES EPM NIT 830112464-6 Dirección LOMA DE CABI BARRIO NIÑO JESUS Telefono 6724146	<b>PARA LA EMPRESA</b>
Recibi constancia del contenido de la reclamación presentada ante Aguas del Atrato		
No. PQR : Q - 3399 Fecha: 2019-08-15 Matricula: 9213647 Causa: 311 - El carro no ha pasado por el Sector Servicio: 3 - Aseo		
Autorizo recibir la citación asociada a esta PQR a la dirección BUENOS AIRES		
Y la notificación asociada a esta PQR a través de: ( ) Correo electrónico ( ) o a la dirección BUENOS AIRES		
Si para resolver su reclamo es necesario realizar una visita al inmueble, deberá estar presente una persona mayor de edad.		
Confirmando que la información registrada es correcta.		
		
Nombre del cliente - CLAUDIA PATICIA MOSQUERA MOSQUERA CC 1077430768		

## Procedimiento PQR

De acuerdo con la información entregada por el prestador durante visita, a continuación, se presenta el procedimiento que se tiene para la atención de las PQR:

Tabla 44. Procedimiento atención PQR.

PASO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01/ Cliente, usuario o suscriptor del servicio	<b>TOMA DE TURNOS</b> El cliente ingresa a las instalaciones de la oficina comercial de Atención al Cliente y toma un turno en el sistema de digiturno. Una vez el número aparece en el tablero el usuario pasa a ventanilla para ser atendido por las auxiliares de proceso.
02/ Auxiliar de Proceso	<b>ACTUALIZACIÓN DE DATOS</b> El usuario presenta la factura objeto de la PQR el número de cuenta, ruta o nombre del titular de la cuenta, el Auxiliar de Proceso valida y actualiza la información en el sistema comercial: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo</li> <li>• Tipo de documento</li> <li>• Numero de documento</li> <li>• Dirección de contacto</li> <li>• Teléfono de contacto</li> </ul>
03/ Auxiliar de Proceso	<b>RECEPCION DEL TRÁMITE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El auxiliar de Proceso recibe la PQR bien sea, verbal, telefónica o escrita y consulta por el módulo de PQR para verificar si ya se ha radicado alguna PQR por el mismo servicio y la misma causa que el usuario manifiesta.</li> <li>• Si ya se ha radicado se le informa al usuario en qué estado se encuentra el trámite: si está en proceso de verificación (pendiente de visita), pendiente de ejecución (orden de trabajo) o si ya se le dio respuesta, en este último caso se procede a notificar al usuario sobre dicha respuesta, conforme indica el procedimiento de atención del requerimiento en el paso 7.</li> </ul>

PASO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si no existe requerimiento por el mismo servicio y la misma causa, el Auxiliar de proceso debe radicar la PQR en el sistema comercial. (paso 4).</li> </ul>
04 / Auxiliares de Proceso	<p><b>RADICAR REQUERIMIENTO</b></p> <p>El auxiliar de proceso ingresa al sistema comercial por el módulo de PQR y diligencia el formato de radicación en el cual debe seleccionar el tipo de requerimiento: petición, queja, reclamo, luego se escoge el servicio asociado a dicho requerimiento, se diligencian todos los datos: suscriptor (cuenta), detalle del trámite, documento y nombre de la persona que radica, teléfono, barrio, etc., y luego se asigna al área responsable: operación comercial si se debe realizar una visita de inspección en terreno o al área técnica si se debe generar una orden de trabajo, finalmente se valida que todos los campos requeridos sean diligenciados de forma correcta.</p> <p>Se le informa al cliente el tiempo en el cual se efectuará la visita o el trabajo, de acuerdo a los ANS que se tienen establecidos con cada una de las áreas involucradas en el proceso.</p> <p>Luego se imprime la constancia de la PQR, y se le entrega al cliente debidamente firmada por el Auxiliar de Proceso que lo atendió.</p> <p><b>Radicación de PQR escritas en la página de Aguas del Atrato:</b></p> <p>Las PQR escritas se radican en la página de la empresa (portal de Aguas del Atrato), escogiendo la opción correspondencia – entradas, se ingresan los datos del remitente y se le asignan al Profesional Proyecto Atención Clientes, el sistema genera un consecutivo el cual se anota en el documento original al igual que en la copia del cliente. Se le informa que una vez se dé respuesta al requerimiento se le enviará la notificación dentro del tiempo de ley.</p> <p>Una vez radicado el requerimiento el área o persona responsable procede a realizar las acciones conducentes para la atención y respuesta del mismo.</p> <p><b>Documentación requerida para el trámite de peticiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Vinculación al servicio de aseo.</i> El usuario debe presentar copia del recibo de energía (para verificar la ruta del predio) y la fotocopia de la cédula del propietario del predio.</li> <li><i>Cambio de nombre.</i> Se deben solicitar los siguientes requisitos: certificado de libertad y tradición con una vigencia no mayor de 90 días. fotocopia del recibo de energía y fotocopia de la cédula del propietario del predio además de la factura de servicios de la empresa.</li> <li><i>Cambio de uso/estrato y dirección.</i> El cliente debe presentar el certificado de estratificación del predio y el certificado de nomenclatura con una vigencia no mayor a 90 días.</li> <li><i>Predio deshabitado.</i> El usuario debe presentar la factura de energía</li> </ul> <p>Una vez el usuario presenta los documentos solicitados se procede a radicar la petición en caso de que no los presente se deja la constancia y se le solicita entregarlos en los siguientes</p>

Fuente: Visita AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Agosto de 2019.

Frente a la atención de los requerimientos se informa que el procedimiento es el siguiente:

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01/ Atención Clientes (Auxiliares de Proceso, Profesional Proyecto), Área Técnica, Operación Comercial)	<p><b>TRAMITAR UNA QUEJA</b></p> <p>Una vez el área Técnica o los oficiales de servicios dan respuesta a los requerimientos asignados, se analiza la información registrada en el sistema y se procede a verificar con el cliente si su requerimiento fue atendido conforme se indica en el sistema, una vez el cliente confirma se realiza el ajuste de la factura si es el caso y se procede a cerrar el requerimiento.</p> <p>Ver instructivo AC-INS-01 Visita de PQR en terreno.</p> <p>Continuar con el paso 6. Si no tiene respuesta se procede a llamar y enviar correo al área responsable para obtener información pertinente e informar al cliente sobre la situación.</p>
02/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto	<p><b>TRAMITAR UN RECLAMO</b></p> <p>Después de analizar la respuesta del requerimiento y toda la información contenida en nuestro sistema de información comercial:</p> <p>Si el reclamo es imputable a la empresa se procede a realizar el ajuste correspondiente en la factura del cliente, teniendo en cuenta el tiempo de ley.</p> <p>Si el reclamo es imputable al usuario, se le dan los argumentos necesarios demostrando porqué su reclamación no es procedente.</p> <p>Continuar con el paso 6. En caso de que no se tengan los elementos suficientes para responder la reclamación se le entregará el estado de cuenta al cliente separando los valores objeto del reclamo para que éste proceda con el pago de los otros valores mientras se resuelve el mismo.</p>
03/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto	<p><b>TRAMITAR UNA PETICIÓN O UNA SOLICITUD</b></p> <p>Una vez transcurrido el tiempo establecido dentro de los ANS con las áreas de Operación Comercial y Técnica se procede a revisar en el sistema comercial la información solicitada.</p> <p>Para instalación del servicio de acueducto o alcantarillado: de acuerdo a la información suministrada por las áreas responsables se procede a elaborar un presupuesto donde se indica al usuario el valor que debe cancelar para la instalación o reparación de la acometida, el cual el usuario debe aprobar y cancelar. Una vez el cliente cancela, se ingresa la orden de trabajo al sistema para la ejecución de la acometida se le informa al cliente en qué fecha se ejecutará la misma.</p> <p>Una vez cumplido el tiempo establecido en los ANS se ingresa al sistema y se procede a verificar la ejecución de la orden de trabajo, lo cual se confirma con el usuario. Luego de que el usuario confirma la ejecución de la acometida se activa el servicio en el sistema para iniciar con la facturación del mismo. Finalmente se procede con el paso 6.</p> <p>Para recolección especial, de acuerdo a la información suministrada por el área responsable se expide la cuenta de cobro y una vez el cliente cancela se ingresa al sistema la orden de trabajo, luego de que esta se ejecuta se confirma con el cliente y se procede con el paso 6.</p>

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	<p>Para cambio de datos básicos (nombre, teléfono, dirección) una vez el cliente aporte los documentos solicitados se ingresa al sistema y se procede a realizar el cambio correspondiente de manera inmediata.</p> <p>Para solicitud de duplicado de la factura: si el cliente aporta la información necesaria (número de cuenta, nombre del propietario o cédula) se le expide el duplicado inmediatamente, si no aporta la información se le solicita traer un recibo de facturaciones anteriores o el de la energía.</p> <p>Para financiaciones: se solicita la factura, la fotocopia de la cédula y la cuota inicial de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 005 de 2013, si el usuario cumple con los requisitos se procede a realizar la solicitud. (ver instructivo para realizar financiaciones)</p> <p>Luego se procede con el paso 6. Nota: las peticiones se diligencian por la opción de solicitudes.</p>
<p>05/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto</p>	<p><b>TRAMITAR RECURSO</b></p> <p>Revisar el recurso radicado y verificar en las bases de datos (página de la empresa, control PQR escritas) si existe actuación administrativa previa o inicial que de origen al recurso y que la persona que lo interpone es la misma que realizó el requerimiento inicial o en su defecto confirmar la acreditación de poder, si se cumple con esta condición se debe continuar con el trámite.</p> <p><b>IDENTIFICAR REQUISITOS PARA INTERPONER RECURSOS.</b></p> <p><b>OPORTUNIDAD:</b> Analizar si el recurso interpuesto fue presentado dentro de los 5 días hábiles siguientes de la notificación de respuesta de la actuación administrativa inicial.</p> <p><b>INTERPOSICIÓN:</b> Identificar si el cliente invocó los recursos de reposición y apelación o solo el de reposición.</p> <p><b>CAUSALIDAD:</b> Analizar si la causa que generó la interposición de los recursos, es una respuesta a un reclamo o la negación a la prestación de un servicio.</p> <p>Si no se cumple con alguna de estas condiciones rechazar el recurso.</p> <p>Nota: Cuando no exista actuación administrativa previa que pueda ser objeto de recurso, ésta se gestionará como actuación inicial y se sigue el procedimiento que corresponda (tramitar reclamos, quejas, etc.)</p> <p><b>CONFIGURAR RECURSO:</b></p> <p>Si se cumple con los requisitos anteriores se configura y se procede con la contestación del recurso.</p> <p><b>ANALIZAR INFORMACIÓN:</b></p> <p>Analizar toda la información contenida en las bases de datos de la empresa (sistema comercial), si se cuenta con los elementos suficientes, emitir una decisión administrativa y continuar con la actividad <b>resolver recurso</b>. En caso de no contar con los elementos suficientes continuar con la actividad <b>generar requerimiento para la dependencia responsable</b>.</p> <p><b>RESOLVER RECURSO:</b></p> <p>Emitir una decisión administrativa y remitir el expediente a la SSPD si el cliente interpone el recurso de reposición y en subsidio el de apelación.</p> <p><b>GENERAR REQUERIMIENTO PARA DEPENDENCIA RESPONSABLE:</b></p> <p>Generar el requerimiento en el sistema de información comercial, para la dependencia responsable de su atención, continuar con la actividad analizar la información generada por el área respectiva.</p> <p><b>ANALIZAR LA INFORMACIÓN ENVIADA POR LA DEPENDENCIA RESPONSABLE DEL REQUERIMIENTO.</b></p> <p>Analizar la información registrada en el sistema de información comercial por la dependencia responsable de atender la actividad enviada, si con base en ella puede tomar una decisión administrativa, se debe resolver el recurso.</p> <p>Si requiere de alguna información adicional, generar un nuevo requerimiento para la dependencia responsable, determinar si se requiere de la interrupción de término por práctica de prueba y se inicia nuevamente el procedimiento desde la actividad, generar requerimiento para la dependencia responsable. NOTIFICACION</p> <p>Realizar paso 7. RECIBIR Y TRAMITAR FALLO DE LA SSPD: Una vez recibido el fallo se procede según el resultado.</p>
<p>06/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto</p>	<p><b>RESPONDER Y CERRAR EL REQUERIMIENTO:</b></p> <p>Una vez se tiene respuesta del área encargada de atender el requerimiento (Área técnica/ Operación comercial) se realizan las verificaciones y ajustes a que haya lugar y se procede al cierre de la PQR en el sistema indicando la fecha y dejando nota de la solución que se dio a la misma.</p>
<p>07/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto</p>	<p><b>NOTIFICACIÓN</b></p> <p>Una vez se emite la respuesta de la PQR o del Recurso se procede con la notificación de la misma. Dependiendo del canal de ingreso de ésta así mismo se entregará la respuesta:</p> <p><b>Notificación de PQR telefónicas:</b></p> <p>Se llama al usuario y se le informa la respuesta de su requerimiento, si se requiere se le solicita acercarse a la oficina para entregarle la factura o algún documento que éste haya requerido.</p> <p><b>Notificación de PQR verbales:</b></p> <p>Se llama al usuario y se le solicita acercarse a la oficina para darle la respuesta verbal de su requerimiento y entregarle la factura o algún documento que éste haya requerido. Si no es necesario que se acerque a la oficina y el usuario lo acepta se le entrega la respuesta por medio telefónico.</p> <p><b>Notificación de PQR escritas:</b></p> <p>La profesional Proyecto entrega a la Auxiliar de Procesos la carta de invitación para enviarla a la dirección que el usuario aportó.</p> <p>La auxiliar de procesos genera la orden de envío a la empresa de correo certificado y le entrega al mensajero para que realice la respectiva a entrega a la empresa de mensajería.</p> <p>Una vez el usuario recibe el documento se acerca a la empresa para recibir la respuesta de su requerimiento.</p> <p>El auxiliar de Proceso verifica en la página de correo certificado la fecha de entrega de la carta de invitación al usuario y si está dentro de los 5 días indicados por la norma procede a realizar la notificación personal entregándole la respuesta.</p> <p>El usuario debe firmar la constancia de notificación entregada por la Auxiliar de Proceso, la cual debe contener la firma, fecha actual y hora de recibido de la respuesta.</p> <p>Si el usuario no se presenta para la notificación dentro de los 5 días indicados por la norma, la Auxiliar de proceso debe proceder con la notificación por aviso el día siguiente, enviando la respuesta a la dirección aportada por el usuario donde previamente se le entregó la carta de invitación.</p> <p>Si la carta de invitación es devuelta por la empresa de correo certificado por dirección incorrecta, sitio cerrado o cualquiera de las causales que apliquen, se procede a fijar el aviso en la cartelera que la empresa tiene destinada para ello, por un término de 5 días hábiles. Esta notificación por aviso también se emplea cuando el usuario no aporta dirección ni teléfono o cuando no se logra contactar en el teléfono que este haya aportado.</p> <p>Si el usuario se presenta dentro de los 5 días en que se fija el aviso se procede a levantar al acta de notificación por aviso dejando la constancia de la fecha y firma del usuario.</p> <p>Si el usuario no se presenta dentro de éste término, se desfija el aviso y se da por notificado al día siguiente.</p>

PASO EQUIPO / RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
	La notificación personal y por aviso está regulada por el Artículo 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA). <b>Notificación de Recursos</b> Se realiza el mismo procedimiento de notificación de PQR escritas y se remite a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios si es un Recurso de Apelación ante dicha entidad.
08/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto	<b>ARCHIVAR DOCUMENTACIÓN:</b> Se envían a Gestión Documental todos los documentos asociados al proceso como son: los derechos de petición con sus soportes y anexos, las respuestas de los derechos de petición, las financiaciones con sus soportes, todo debidamente firmado, los cuales se archivan en las carpetas de los usuarios.
09/ Auxiliares de Proceso – Atención Clientes, Profesional Proyecto	<b>GENERAR INFORMES O REPORTES MENSUALES:</b> La Profesional Proyecto y las Auxiliares de Proceso deben generar informes de gestión mensuales de los requerimientos atendidos durante el mes especificando el estado de los mismos. También deben realizar el análisis de los resultados de los indicadores de tiempos de atención y satisfacción, si no se cumple la meta, se analizan las causas y se proponen acciones de mejora a las cuales se les hace seguimiento.

Fuente: Prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. – Visita agosto de 2019.

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

### 5.1. Estado de cargue de información al SUI

Frente al cargue de información al SUI, se observa con corte a agosto de 2019 que el prestador tiene un porcentaje de cargue del 91% y un número total de reportes pendientes de 522 correspondientes a los años 2006 al 2019, como se muestra a continuación:

**Tabla 45. Estado cargue de información al SUI**

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2006	1	45	97 %
2008	5	230	97 %
2010	2	522	99 %
2011	16	539	97 %
2012	9	519	98 %
2013	17	504	96 %
2014	16	500	96 %
2015	33	475	93 %
2016	69	533	88 %
2017	89	448	83 %
2018	145	361	71 %
2019	120	165	57 %
<b>TOTAL</b>	<b>522</b>	<b>5358</b>	<b>91 %</b>

Fuente: SUI – Agosto 2019.

### 5.2. Cargue de la AEGR al SUI

No se ha reportado informe de Auditoría Externa de Gestión de Resultados, por lo que se presume un incumplimiento frente a lo estipulado por la Resolución SSPD 20061300012295 de 18 de abril de 2016<sup>1</sup> y la Resolución SSPD 20171300058365 de 18 de abril de 2017<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Por la cual se fijan criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados y sobre el reporte de información a través del sistema único de información, SUI"

<sup>2</sup> Por la cual se fijan criterios con relación a las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y se modifica la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.

### 5.3. Actualización de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Unico de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

#### Imagen 52. Actualización RUPS

ART. 4º—**Actualización.** Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:














1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes períodos:

Distribución según último dígito del Id	Fecha límite para realizar La actualización
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: SUI

Es decir, la actualización del RUPS de la empresa debe ser realizada hasta el 28 de febrero. Verificada la información en el SUI, se evidencia que el prestador efectuó entre los años 2017 al 2019, la actualización de su RUPS como se muestra a continuación:

#### Imagen 53. Estado actualización RUPS

26	3280	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201783280360622	12/08/2017	20175290441572	13/08/2017	  
27	3280	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201823280364017	28/02/2018	20185290182842	01/03/2018	  
28	3280	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018123280364018	27/12/2018	20185291484032	29/12/2018	  
29	3280	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201923280369975	14/02/2019	20195290227482	13/03/2019	  
30	3280	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201953280371937	07/05/2019	20195290465192	08/05/2019	  

Fuente: SUI

De acuerdo con la anterior imagen, las actualizaciones del RUPS del prestador correspondiente a los años 2018 y 2019 fueron realizadas cumpliendo del plazo establecido en la mencionada resolución.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Aspectos generales y administrativos

- El CCU, presuntamente, no se encuentra ajustado a los contenidos mínimos establecidos en la Resolución CRA 778 de 2016.
- No se evidenció la publicación de los informes de Auditoría Externa de Gestión y Resultados, para las vigencias 2017 y 2018, en el SUI; por lo que la empresa deberá explicar dicha situación.
- El prestador señaló que solo 13 empleados del personal a cargo cuentan con certificaciones de competencias laborales, situación que no se ajusta a lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004.



## **6.2. Aspectos financieros**

- El prestador certificó extemporáneamente la información financiera al SUI de las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018 presuntamente incumpliendo con la Resolución 20161300013475 del 19/05/2015, 20171300042935 del 30/03/2017 y 20181000024475 del 12/03/2018 y 20191000006825 del 18/03/2019.
- En los estados financieros del prestador no se incorporan registros de ingresos, costos y gastos de la prestación de los servicios en Quibdó.
- El prestador solo reporta en su taxonomía el servicio de alcantarillado, los demás valores son actividades no vigiladas, no reporta aseo.
- El prestador disminuyó sus propiedades, planta y equipo y paso a tener activos financieros por arrendamiento.
- El prestador ha presentado pérdida en los dos últimos años y disminución de su efectivo y equivalente.
- Los indicadores de rentabilidad del prestador son negativos a excepción del margen operacional.
- A pesar de tener un alto índice de solidez, los indicadores de liquidez del año 2018 son menores a 1.
- La rotación de la cartera es baja, no alcanza a rotar una vez al año.
- El EBITDA del año 2018, su rentabilidad del EBITDA y su coeficiente operacional son negativos, debido a la pérdida del periodo contable.
- El efectivo generado en las actividades de operación no es representativo, se genera mayor cantidad de efectivo por financiación.

## **6.3. Aspectos Técnico – Operativos**

### **a. Análisis PGIRS, PPSA Y PEC**

- El PGIRS del municipio de Quibdó, fue reportado el día 10 de abril de 2016, el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR” en el aplicativo INSPECTOR presuntamente se encuentra desactualizado, por lo que el ente territorial debe realizar el cargue del nuevo documento de conformidad con la Resolución SSPD No. 20151300054195 de 2015.
- Al realizar la comparación entre el PPSA y el PGIRS, se evidencia que concuerdan en su mayoría, a excepción la frecuencia actual de poda de árboles, la cual no se evidencia en el PPSA y la existencia de un acuerdo de barrido con Empresas Públicas de Quibdó, el cual no procede considerando que AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P es el único prestador en el municipio de Quibdó.
- El PPSA reportado por el prestador presuntamente cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 288 de 2015.
- El plan de emergencia y contingencia, PEC, presentado por el prestador para el área de prestación de Quibdó, Chocó presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

- A pesar que el PEC contempla el mismo número de amenazas que el PPSA, éstas no son las mismas, por lo que se requiere que ambos documentos sean coherentes con respecto a las situaciones de riesgo.

#### **b. Actividad de Recolección y transporte**

- Respecto a las frecuencias de la actividad de recolección y transporte, se verificó que la empresa estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015
- La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos en la vía pública, teniendo en cuenta que los operarios contaban con elementos complementarios como rastrillo y canastillas. Esto, acorde con lo exigido por el Decreto 1077 de 2015 en el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.2.3.27.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo los artículos 2.3.2.2.2.2.23, 2.3.2.2.2.2.24 y 2.3.2.2.2.2.25 del Decreto 1077 de 2015, relacionados con las características y sitios de ubicación de las cajas de almacenamiento.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015, por no establecer claramente las macrorrutas de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Lo anterior, se encuentra soportado en las diferencias encontradas en la información suministrada por el prestador en la visita y la consignada en el PPSA y CCU.
- Las frecuencias de las microrrutas 5, 9, 14 y 18, divulgadas a los usuarios, no coincide con el reportado en SUI. Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa deberá realizar la respectiva actualización en SUI de las microrrutas o actualizar la información que se suministra a los usuarios, ya que en éste debe reposar información con calidad, conforme a la realidad de la prestación del servicio de aseo.
- El prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, ya que en los planos de las microrrutas no se observa la nomenclatura de las vías principales, el estado de las vías, la presencia de barreras geográficas naturales, zonas de difícil acceso, ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, identificación de vías de alto tráfico vehicular y peatonal
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015, en cuanto al cumplimiento de los horarios y frecuencias establecidas para las microrrutas 1, 2, 3, 4 y 5, de acuerdo con el seguimiento satelital suministrado el día 31 de julio de 2019.
- Se evidenció que existe discordancia entre la información suministrada en visita por parte de la empresa y aquella reportada en SUI, respecto a los vehículos de recolección y transporte, lo que denota una falta de calidad en la información. Por lo tanto, es menester que la empresa actualice la información de la plataforma SUI, de modo que el reporte que realiza a la Superintendencia coincida con la realidad del esquema de prestación del servicio.
- A partir de la inspección realizada a los vehículos de recolección y transporte, el prestador presuntamente incumple los numerales 1, 3, 4, 6 y 14 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 en cuanto a logotipo de los vehículos, fuga de lixiviados, ausencia de vehículos con caja compactadora y dotación de equipos de carretera.
- El prestador presuntamente incumple lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, al no contar con un censo actualizado de los puntos críticos.

- De acuerdo con la inspección realizada a la base de operaciones, el prestador presuntamente incumple los numerales 1, 3, 4, 5 del artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015, así como el párrafo 1 de este artículo teniendo en cuenta que no cuenta con zonas adecuadas para el parqueo, no presenta adecuada señalización de las diferentes áreas, no cuenta con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes en el parqueadero, no cuenta con equipo de contraincendios en el parqueadero; así como se observó acumulación de residuos sólidos en los vehículos de recolección y transporte ubicados en el parqueadero.
- El prestador presuntamente incumple el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, dado que la actividad del lavado de los vehículos de recolección y transporte se efectúa dos veces por semana omitiendo la obligatoriedad de realizarlo diariamente.

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

- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no ha establecido las macrorrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza.
- El prestador está dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en lo relacionado con la prestación de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

#### **d. Limpieza Urbana**

- El prestador informó que las actividades de lavado de áreas públicas y corte de césped y poda de árboles están subcontratadas con la empresa Gestión Integrales de Occidente S.A.S E.S.P, mediante el contrato 021 de 2019, cuya vigencia finaliza el 31-12-2019.
- El prestador presuntamente estaría incumpliendo el artículo 2.3.2.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015, considerando que no tiene un inventario actualizado de las cestas de piso instaladas en el municipio de Quibdó.
- El prestador presuntamente no estaría dando cumplimiento a los artículos 2.3.2.2.2.6.67 y 2.3.2.2.2.6.68 y 2.3.2.2.2.6.69 del Decreto 1077 de 2015, de acuerdo con la verificación realizada a la actividad de corte de césped en el municipio de Quibdó en lo que se refiere a la altura máxima del césped (10 cm), normas de seguridad para la actividad de corte de césped, incluyendo los operarios que la ejecutan.

#### **e. Disposición Final**

- Los residuos recolectados por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P en el municipio de Quibdó son dispuestos en el botadero a cielo abierto Marmolejo localizado en el kilómetro 5, vía hacia la ciudad de Medellín, el cual es operado por la empresa EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ (EPQ EN LIQUIDACIÓN).

#### **6.4. Aspectos comerciales**

- El prestador no se encuentra al día con el reporte de la información relacionada con los suscriptores y/o usuarios, la eficiencia en el recaudo de la facturación, los factores de subsidios y contribuciones y las peticiones, quejas y reclamos, en el SUI incumpliendo presuntamente con las Resoluciones SSPD 15085 de 2009 y 48765 de 2010 y las Circulares SSPD 002 de 2004, 006 de 2006.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos normativos en el contenido de información mínima de las facturas contraviniendo lo establecido en la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 de 2006 y el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- Existe un déficit en la calidad de los reportes de información en la plataforma SUI, específicamente del 9%.

Proyectó: Freddy Altamar Bula – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Jhon Castañeda Herrera – Profesional Universitario Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Rafael Flechas Hernández – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Rodney Castaño Alzate – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Juliana Castiblanco Moncada – Practicante Estado Joven Grupo de Evaluación Integral – DTGA  
Camilo Andres Beltrán Garzón - Contratista – Grupo Sectorial - DTGA

Revisó: Diana Carolina Guavita – Coordinadora Grupo Sectorial - DTGA  
Sandra Ramírez – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGA  
Claudia Ximena Ramos Hidalgo-Asesora Dirección Técnica de Gestión de Aseo.

Aprobó: Armando Ojeda Acosta –Director Técnico de Gestión de Aseo