

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

Contenido

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	4
1.1.	Sumario.....	4
1.2.	Datos Generales del Prestador	4
1.3.	Composición accionaria	5
1.4.	Contrato de Condiciones Uniformes-CCU	5
2.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS.....	6
2.1.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	6
2.1.1.	<i>Junta Directiva</i>	<i>6</i>
2.1.2.	<i>Empleados</i>	<i>7</i>
2.1.3.	<i>Convenciones Colectivas.....</i>	<i>11</i>
2.1.4.	<i>Competencias Laborales</i>	<i>13</i>
2.1.5.	<i>Auditoria Externa de Gestión y Resultados - AEGR.....</i>	<i>13</i>
2.1.6.	<i>Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA</i>	<i>13</i>
2.2.	ASPECTOS FINANCIEROS.....	14
2.2.1	<i>Convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad Sector Publico – NICSP. 14</i>	
	<i>Análisis de la gestión financiera del prestador de las vigencias 2018 – 2017</i>	<i>16</i>
	<i>Estado del Resultado Integral 2018 – 2017</i>	<i>23</i>
	<i>Indicadores financieros 2018 – 2017</i>	<i>26</i>
3.	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	29
3.1	Aspectos Técnicos de Aseo	29
3.1.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA.....</i>	<i>29</i>
3.1.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	<i>35</i>
3.1.3	<i>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas.....</i>	<i>49</i>
3.4.5.	<i>Disposición final</i>	<i>64</i>
3.2	Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo.....	66
4	ASPECTOS COMERCIALES	68
4.2	Facturación y Recaudo.....	69
4.3	Estratificación aplicada.....	72
4.4	Subsidios y contribuciones	73
4.5	Estado de la deuda del municipio	73
4.6	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, PQR.....	74
4.6.1	Formatos de diligenciamiento PQR	76
4.6.2	Sedes, horarios y personal	77
4.6.3	Estadísticas de PQR	78

4.7	Contrato de Condiciones Uniformes - CCU	81
4.8	Sitio Web del prestador	81
4.9	Tarifas	82
5	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	84
5.1	Estado de cargue de información al SUI.....	84
5.2	Actualización de RUPS	84
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	85
6.1	Aspectos administrativos y financieros	85
6.2	Aspectos Técnico – Operativos	86
4.1	Aspectos comerciales.....	88

EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA

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 Armenia departamento de Quindío mediante la vigilancia y seguimiento de la empresa EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de Evaluación Integral, incorpora análisis de los años 2017, 2018 y primer semestre del 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza la Empresa para las mismas vigencias.

1.2. Datos Generales del Prestador

El prestador entregó en la visita el Acuerdo No. 43 de 1962 “Por el cual se constituye el Establecimiento Público denominado EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA como organismo autónomo con personería jurídica y patrimonio propio. El objeto cita: “*La organización y administración de los servicios públicos y la prestación de ellos en el Municipio de Armenia y en otros municipios con los que se haya celebrado o en el futuro se celebren convenios destinados a la misma finalidad.* Así mismo, el Acuerdo No. 011 de mayo 23 de 1996 “Por medio del cual se transforman las EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA “E.P.A.” EN UNA EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ORDEN MUNICIPAL”

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización certificada del Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS, con radicado SSPD No. 201941732374693 aprobado el 08/10/2019:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	732
Razón social	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA
Sigla	EPA
NIT	890000439 - 9
Tipo de Sociedad	EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
Estado del Prestador	Operativo
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo

ITEM	PRESTADOR
Fecha última de actualización RUPS	23 de septiembre de 2019
Fecha de constitución	15 de diciembre de 1962
Fecha de Inicio de operaciones	15 de diciembre de 1962
Nombre Representante Legal	JORGE IVAN RENGIFO RODRIGUEZ
Cargo Representante Legal	Gerente General
Fecha de posesión representante legal	31 de mayo de 2019
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
ÁREAS DE PRESTACIÓN	ARMENIA – QUINDÍO
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	N/A
Contrato de Condiciones Uniformes	Servicio Aseo No. 001 Fecha de expedición 24/10/2011 Fecha de actualización 30/07/2012 Concepto de legalidad: NO
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Barrido y limpieza de vías y áreas públicas • Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas • Lavado de áreas públicas • Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Fuente: RUPS Consulta 01/11/2019

1.3. Composición accionaria

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA de acuerdo al documento de estatutos entregado por el prestador en la visita efectuada por la Entidad del 7 al 9 de octubre de 2019, la empresa es patrimonio del municipio de Armenia.

1.4. Contrato de Condiciones Uniformes-CCU

De acuerdo con la última actualización certificada del RUPS, el prestador reportó el CCU del servicio de aseo expedido el 24 de octubre de 2011 y actualizado el 30 de julio de 2012, sin Concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 1. Concepto Legalidad del CCU

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO	0	24/10/2011	30/07/2012	NO		
ALCANTARILLADO	0	01/06/1999	30/07/2012	NO		
ASEO	0	24/10/2011	30/07/2012	NO		
ACUEDUCTO	0	01/06/1999	30/07/2012	NO		

Fuente: RUPS con imprimible 201941732374693 aprobado el 08/10/2019

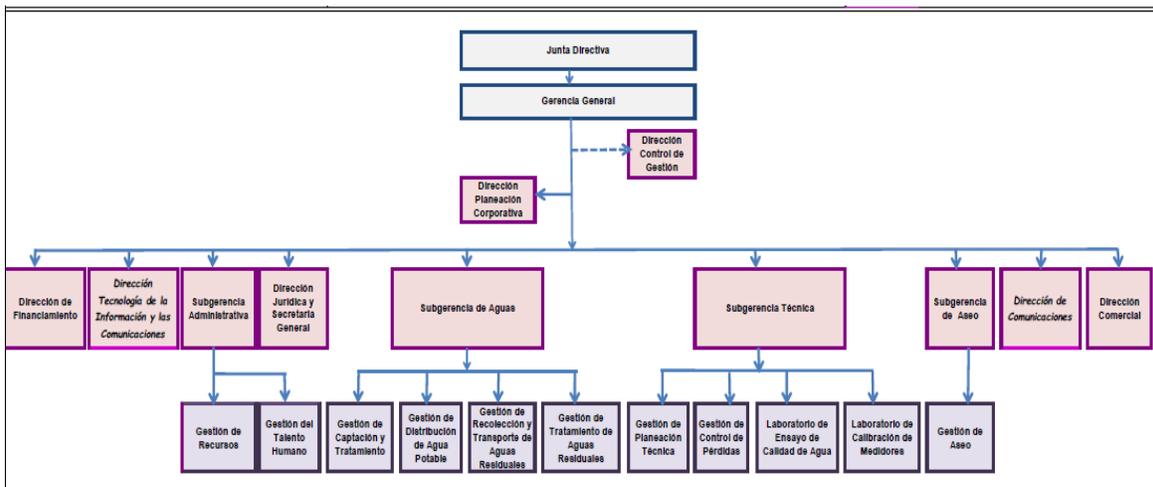
Por lo anterior, podría existir un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, en cuanto al plazo para el reporte de información.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

La siguiente es la estructura organizacional de EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA:

Imagen 2. Organigrama.



Fuente: EPA E.S.P.

De acuerdo con el organigrama presentado se identifica que se encuentra encabezada la junta directiva, en orden: la Gerencia general del cual dependen las direcciones de: Control de gestión y planeación corporativa. Enseguida, en la misma línea se encuentran las Direcciones de: Financiamiento, Tecnología de la Información y las Comunicaciones, Administrativa, de Aguas, Técnica, de Aseo, Comunicaciones y la Subgerencia Administrativa.

2.1.1. Junta Directiva

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA tiene la siguiente Junta Directiva, de acuerdo a la certificación entregada por el prestador en la visita efectuada por la Entidad del 7 al 9 de octubre de 2019, suscrita por el director jurídico y secretario general emitida el 18 de septiembre de 2019: Oscar Castellanos Tabares-Presidente (Alcalde), miembros principales: Liliana Patricia Arango Vélez, Cesar Augusto Velasco Ocampo, Rafael Orlando Mejía Duque, y Vocal de control: Jennifer Viviana Arcila Martínez, Luis Carlos Calderón Ramírez; concordante con el RUPS de la empresa que reporta lo siguiente:

Imagen 3. Junta directiva

Junta Directiva				Empresa que Representa	
Miembro de la Junta	Tipo Documento	Identificación	Cargo en la Junta	Nombre	Tipo Documento
CESAR AUGUSTO VELASCO OCAMPO	CEDULA DE CIUDADANIA	4564383	OTRO		
JENIFER VIVIANA ARCILA MARTINEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	1094895928	VOCAL		
LILIANA PATRICIA ARANGO VELZ	CEDULA DE CIUDADANIA	41889045	OTRO		
LUIS CARLOS CALDERON RAMIREZ	CEDULA DE CIUDADANIA	7520431	VOCAL		
OSCAR CASTELLANOS TABARES	CEDULA DE CIUDADANIA	7531393	PRESIDENTE		
Rafael Orlando Mejia Duque	CEDULA DE CIUDADANIA	7500019	OTRO		

Fuente: RUPS con imprimible 2019341732374693 aprobado el 08/10/2019

Sin embargo, la información, no se encuentra debidamente actualizada en RUPS, razón por la cual, podría existir un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, en cuanto al plazo para el reporte de información.

2.1.2. Empleados

El siguiente es el reporte efectuado por la empresa en el Sistema Único de Información-SUI correspondiente al formato personal por categoría de empleo para el servicio de aseo de los años 2017 y 2018, del prestador:

Imagen 4. Reporte Personal por categoría

Categoría por Personal de Empleo

Servicio Acueducto
 Año 2017
 Tipo Total Planta de personal
 Empresa 732
 Unidades Pesos

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	204	3,632,586,129	386,293,514	4,018,879,643	1,978,010,405	671,884,242	6,668,774,290

Categoría por Personal de Empleo

Servicio Acueducto
 Año 2018
 Tipo Total Planta de personal
 Empresa 732
 Unidades Pesos

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	194	3,791,856,780	449,894,115	4,241,750,895	6,348,171,533	784,754,213	11,374,676,641

Fuente: SUI Consulta 01/11/2019

La relación de empleados para el servicio de aseo, entregada por el prestador en la visita es la siguiente:

Tabla 2. Empleados

Tipo	2017	2018	2019
Empleados	315	331	273

Fuente: EPA E.S.P.

Tabla 3. Personal activo

No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES	No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES
1	ABRIL LEAL	DEIBY	139	HUELGOS	LUIS EDUARDO
2	ACOSTA FIERRO	EISEHOVER	140	HURTADO AMAYA	JHON FREDY
4	AGUDELO CORTÉS	HERNÁN	142	HURTADO HERNANDEZ	JENIFERT YULIETH
6	AGUDELO OSPINA	ELSA LILIANA	143	IMBAJOA MONTILLA	ALBA NORA
11	ANDICA RAMÍREZ	HUGO FERNEY	144	ISAZA OSPINA	RUBIEL
15	ANGULO ZAPATA	JOSÉ FERNEY	145	IZQUIERDO MESA	CÉSAR AUGUSTO
16	ARANDA VILLANUEVA	MIGUEL ÁNGEL	148	JIMÉNEZ	BERTULFO
17	ARANGO URREGO	JULIAN DAVID	150	JIMÉNEZ CAJIBIOY	LIVIA
18	ARAQUE ARENAS	LUZ MARINA	151	JUANILLO	JOSEFINA
19	ARBELAEZ GONZALEZ	LUIS MIGUEL	152	LONDOÑO GIRALDO	RODRIGO
20	ARBOLEDA CARDONA	JORGE ALBERTO	153	LONDOÑO VERANO	GERMAN
21	ARBOLEDA SÁNCHEZ	DIEGO FERNANDO	154	LONDOÑO VILLADA	JAIME ALONSO
22	ARENAS CORTES	RUTH	155	LÓPEZ ÁLVAREZ	CARLOS ARTURO
23	ARIAS	DIANA ALEJANDRA	156	LOPEZ AREIZA	DIEGO ALEXANDER
24	ARIAS CUARTAS	LUIS ARNET	158	LÓPEZ JORGE	ELIÉCER
26	ARIAS TORO	JHON FREDY	159	LOPEZ RIVERA	MANUEL FERNANDO
27	ARISTIZÁBAL ARAGON	STEVENSON	162	MARIN	DIEGO
30	ARROYAVE CELY	KEVIN STEVEN	165	MARÍN MEDINA	JULIÁN ANDRÉS
32	ATEHORTUA MORENO	RAMIRO HERNÁN	166	MARTÍNEZ CEDEÑO	JHON ALEJANDRO
34	AVILES HERNÁNDEZ	NORBERTO	168	MARTÍNEZ HERNÁNDEZ	HELMA
35	BALBUENA TORRES	JOHANS STIVEN	169	MARTÍNEZ OSORIO	MARTÍN ALONSO
36	BARREIRO CAMPAZ	JENIFER	172	MAZO	ESPERANZA

No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES	No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES
38	BARRERA BETANCUR	LUZ ADRIANA	174	MENDEZ VALENCIA	DORA
39	BAUTISTA MADERO	JAIRO GABRIEL	176	MICHELENO IBARDO	VILMA
41	BETANCUR ORREGO	CLAUDIA PATRICIA	177	MOLINA VALENCIA	SANDRA MILENA
44	BOTERO VARGAS	MARIAM JHOANA	178	MONSALVE RAMIREZ	JHON JAIRO
45	BUITRAGO SALAZAR	MARTHA LUCIA	180	MONSALVE RENGIFO	JHON JAIRO
46	BUITRAGO SALAZAR	ELIZABETH	181	MONTAÑO	LUZ MARINA
47	BURBANO BURBANO	ROGER ALIRIO	182	MONTOYA DE RIVERA	MARÍA EMILIA
48	BUSTAMANTE	GLORIA SELENE	183	MONTOYA GARCÍA	LEOBEL EXSENOBER
49	CABRERA DELGADO	FRITS ANÍBAL	184	MONTOYA GARCÍA	ERAIDE
53	CANO CANO	LUZ DARY	185	MONTOYA GARCÍA	BERSY MIFALINY
54	CAÑAS PIEDRAHITA	JOSÉ LISÍMACO	186	MONTOYA MORALES	MARTHA LUCÍA
56	CÁRDENAS ECHEVERRI	MARTHA CECILIA	187	MONTOYA VELASQUEZ	DIEGO LEON
58	CARDONA CASTAÑO	JAIR	190	MUÑOZ MACANILLA	CARLOS ALBERTO
61	CARDOZO MONTOYA	JORGE IVÁN	193	OROZCO ORREGO	JOSE ABELARDO
62	CARDOZO MORALES	LIBARDO	194	ORTÍZ RIVEROS	BEATRIZ
66	CASTAÑO MANRIQUE	ELIZABETH	196	OSORNO ARIAS	GUSTAVO ADOLFO
67	CASTAÑO TAPIERO	MARY LUZ	197	OVALLE FRANCO	JUAN DAVID
68	CASTIBLANCO	LIGIA	198	OVALLE PACHECO	MARTHA LUCÍA
69	CASTRO	LUZ MARY	199	PÁEZ BENÍTEZ	MARTHA CECILIA
71	CASTRO GONZÁLEZ	JUAN CARLOS	201	PARRA BEDOYA	JOSE ADALBERTO
72	CHALA RIVERA	MARIA LUCELLY	202	PARRA MOLINA	STELLA
73	CHARRY JARAMILLO	GLORIA AMPARO	203	PARRA SÁNCHEZ	LUIS FERNANDO
76	CORREA PALACIO	GUSTAVO ADOLFO	205	PEÑA GÓMEZ	NELLY
78	CORTÉS CORTÉS	ELKIN RODRIGO	207	PEREZ GONZALEZ	JOHN FERNANDO
79	CORTÉS MATAMBA	GERARDO	208	QUIGUANAS CARREÑO	MORLEY
81	COTTE MALDONADO	FRANCISCO ALIRIO	211	RAMÍREZ GOMEZ	ARNOVY
82	CRUZ BARBOSA	SANDRA LILIANA	212	RAMIREZ HERRERA	EFREN DE JESUS
84	DELGADO HERRERA	MARTHA CECILIA	215	RENDÓN BERNAL	GUILLERMO
88	DIAZ REYES	LUIS ENRIQUE	217	RESTREPO SANDOVAL	ADRIANA

No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES	No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES
89	DIAZ VILLAMARIN	JOSE ROMELIO	218	REYES LINARES	EDILBERTO
91	DUQUE DE VALENCIA	MARÍA MELBA	220	RINCON GARCIA	JUAN CARLOS
92	DUQUE GAVIRIA	ORLANDO	221	RÍOS	JESÚS EDUARDO
93	DUQUE SEPÚLVEDA	KRAIMER ANDRÉS	222	RIOS REYES	MÓNICA LORENA
94	DUQUE SERNA	MARIBEL	224	RODRÍGUEZ GARCIA	LUZ ADRIANA
95	ECHAVARRIA CARMONA	ANTONIO JOSÉ	225	RODRIGUEZ HOLGUIN	JOSE VICENTE
96	ECHEVERRI MARULANDA	SANDRA LILIANA	226	RODRÍGUEZ ÑAÑEZ	NELVO
97	ECHEVERRI RENDON	LEANDRO	227	ROMERO GARCÉS	JAVIER
98	ERAZO FLÓREZ	JULIÁN ALBERTO	232	SABOGAL LÓPEZ	LUIS FERNANDO
99	ESPINOSA BERGAÑO	JAIRO	233	SALAZAR LÓPEZ	JAIR
100	ESQUIVEL GALLEGO	JENRY	235	SALAZAR PARRA	JAVIER ALONSO
101	ESQUIVEL TANGARIFE	JAIRO	236	SALAZAR PRADA	WILLIAM
102	FERNÁNDEZ VALENCIA	ELISEO	237	SEGURA CARDENAS	CARLOS ALBERTO
103	FLOREZ	JOHN HENRY	238	SEPÚLVEDA HERNÁNDEZ	UBALDO ANTONIO
104	FORERO TOBON	FERNEY	240	SERNA MONTES	JULIAN
105	GALLEGO	DIDIER	241	SERNA MONTES	LUIS ALBERTO
107	GALVIS ACOSTA	JOSÉ EISENHOWER	242	SIERRA BUSTAMANTE	YURY JOHANA
108	GALVIS BARRERA	JOSÉ EISENHOWER	245	TABORDA PULGARIN	LUIS ALBERTO
109	GALVIS OSPINA	JHON SEBASTIAN	246	TINTINAGO SANTAMARIA	EMIR MAURICIO
110	GARCÍA	LUZ DEY	247	TOBÓN CASTRO	OLGA LUCÍA
114	GARCÍA MAZO	VICTOR HUGO	248	TORRES ARAQUE	JEFFERSON
115	GARCÍA USMA	FRANCISCO ANTONIO	249	TORRES TORRES	JHON JAIRO
116	GARCIA SANCHEZ	JOHN	250	TREJOS MÉNDEZ	LUIS OVIDIO
117	GAVIRIA SUAREZ	JOSE GEYONIT	252	TRUJILLO SANABRIA	GUSTAVO
119	GIRALDO CÁRDENAS	DIANA ALEJANDRA	254	UMAÑA LARGO	JHON JAIRO
120	GÓMEZ MOLINA	HERNAN EMIRO	255	URUEÑA MURILLO	LINA MARITZA
122	GONZÁLEZ GALLEGO	MIGUEL ANGEL	256	VALENCIA ARBOLEDA	LUIS ARCANGEL
123	GONZALEZ GUERRERO	HAROLD ANDRES	262	VARGAS ROJAS	DANCY EDITH

No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES	No. LISTADO 2019	APELLIDOS	NOMBRES
124	GONZALEZ INSUASTI	SONIA	263	VASCO OSPINA	RUBEN DARIO
125	GONZALEZ PEÑA	MAURICIO	264	VÁSQUEZ VÉLEZ	GLORIA
126	GRISALES GUERRERO	LEONEL GERMAN	265	VELÁSQUEZ RESTREPO	MARIA DALIA
127	GUTIÉRREZ CASTAÑO	LUZ EUNICE	266	VELEZ GONZALEZ	JESSICA ALEJANDRA
129	GUZMAN DUCUARA	HERNAN	267	VILLA	LUZ ELENA
132	HENAO RENGIFO	DAVISMAR	268	VILLA ROJAS	RULBER DE JESUS
133	HERNÁNDEZ	JOSÉ EUTIMIO	270	VILLEGAS TORRES	JAIME ARTURO
135	HERRERA COLMENARES	HERMES FABIÁN	272	ZAPATA QUINTERO	ZOILA ROSA
137	HOYOS CÁRDENAS	JOHN EDWIN	273	ZEA VILLADA	MARÍA DE LOS DOLORES

Fuente: EPA E.S.P.

De acuerdo a dicha información, se evidencia una diferencia en el número de empleados reportado y la relación entregada, que el prestador debe aclarar, pues en la imagen del reporte en SUI se evidencia que en el año 2017 la empresa contaba con 204 empleados y lo informado por el prestador es 315, para el año 2018 el reporte en SUI del personal fue de 194 y el prestador relaciona 331.

2.1.3. Convenciones Colectivas

El prestador entregó la siguiente información durante la visita acerca de las convenciones colectivas del año 2017 y 2018, no relacionó información del año 2019:

Tabla 4. Convenciones colectivas

BENEFICIO	NUMERO DE PERSONAL	FECHA DE LA CONVENCION CON VIGENCIA 31/12/2017	COSTO	NUMERO DE PERSONAL	FECHA DE LA CONVENCION CON VIGENCIA 31/12/2018	COSTO
Permiso sindical remunerado	2	08/01/2016	32.084.764	2	10/03/2018	34.185.419
Permiso sindical remunerado a integrantes de la Junta Directiva del Sindicato	8	08/01/2016	4.678.862	8	10/03/2018	5.335.510
Permiso sindical remunerado al año para que los miembros de la Junta Directiva del Sindicato asistan a congresos cursos comisiones y otros certámenes afines a la actividad sindical	6	08/01/2016	4.182.039	6	10/03/2018	4.593.184

BENEFICIO	NUMERO DE PERSONAL	FECHA DE LA CONVENCION CON VIGENCIA 31/12/2017	COSTO	NUMERO DE PERSONAL	FECHA DE LA CONVENCION CON VIGENCIA 31/12/2018	COSTO
Viáticos Sindicales	10	08/01/2016	20.808.774	10	10/03/2018	21.123.260
Para cubrir los programas de educación y/o formación de los afiliados a la organización sindical.	10	08/01/2016	6.781.357	10	10/03/2018	7.552.006
Apoyo vigilancia mantenimiento y aseo para la sede sindical	2	08/01/2016	24.590.566	10	10/03/2018	26.040.996
Actualización del equipo de sistemas y para capacitación en la misma área	2	08/01/2016	3.688.584	10	10/03/2018	3.906.210
Para apoyar los gastos económicos a las actividades administrativas y funcionales del Sindicato, y el fiel y estricto cumplimiento de sus obligaciones con los trabajadores afiliados	2	08/01/2016	18.442.925	10	10/03/2018	19.531.050
BECAS	574	08/01/2016	105.736.900	592	10/03/2018	123.173.923
La empresa reconocerá y pagara de conformidad con el artículo 10 de la Le 190 de 1995, un Premio mejor trabajador oficial sindicalizado de la parte operativa y otro Administrativa	2	08/01/2016	3.688.586	2	10/03/2018	3.906.210
Aportes funerarios	8	08/01/2016	5.853.474	5	10/03/2018	3.906.210
Aporte para la festividad	574	08/01/2016	19.672.453	592	10/03/2018	20.833.120
Para fomentar el deporte, la recreación y el desarrollo de actividades culturales entre los asociados al sindicato y sus familias	574	08/01/2016	22.598.731	592	10/03/2018	23.932.047
Actividades de Bienestar social que programe la organización sindical en beneficio de sus asociados	574	08/01/2016	36.885.850	592	10/03/2018	42.968.310
Gafas, prótesis dentales, Tratamiento de ortodoncia, auriculares y/o elementos de audición	574	08/01/2016	27.049.623	592	10/03/2018	28.337.166

Fuente: EPA E.S.P.

2.1.4. Competencias Laborales

La empresa, entregó en visita los certificados de competencia laboral del año 2017 en “Nivel Avanzado-Cortar césped de acuerdo con las normas técnicas del 5/07/2017, de 45 empleados de los 315 relacionados para esa vigencia y 67 certificados de competencia laboral “Nivel Avanzado- Recolectar residuos sólidos.

De acuerdo con procedimientos técnicos de los 331 empleados del prestador en el año 2018, se observaron 12 certificados de personas no relacionadas por la empresa. Del año 2019 el prestador no aportó certificaciones de sus empleados.

Por lo anterior, se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003¹ modificada por la Resolución 1570 de 2004², en relación a los siguientes empleados de la empresa en el año 2019, que no cuentan con certificación:

2.1.5. Auditoria Externa de Gestión y Resultados - AEGR

De acuerdo a la última actualización certificada del Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS de la empresa, reportada en el Sistema Único de Información – SUI, registra como Naturaleza jurídica: Tipo de Prestador: EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO, Fecha de Naturaleza: 23/05/1996 y Orden: MUNICIPAL, por lo que no está obligada a contratar Auditoría externa de gestión y resultados, conforme a lo señalado en los artículos 5º y 6º de la ley 689 de 2001, los cuales modificaron los artículos 50 y 51 de la Ley 142 de 1994.

2.1.6. Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA

Revisada la información entregada por el prestador en visita, en el listado de empleados se evidenció:

Tabla 3. Empleados

Tipo	2017	2018	2019
Trabajador Oficial	308	331	273
Pasante	7	0	0

Fuente: EPA E.S.P.

En este sentido, la empresa presuntamente está incumpliendo lo señalado en los artículos 32 y 33 de la Ley 789 de 2002, acerca del número de aprendices del SENA que debería tener vinculados la empresa por cada 20 trabajadores un aprendiz, es decir del total de 273 trabajadores, mínimo debería tener 13 aprendices vinculados.

¹ Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

² Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1 Convergencia a Normas Internacionales de Contabilidad Sector Publico – NICSP

El prestador Empresas Publicas de Armenia E.S.P., es una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal, por su naturaleza jurídica sus estados financieros son preparados con el marco normativo de la Resolución 414 de 2014, expedido por la Contaduría General de la Nación.

El prestador tiene reportada información financiera al SUI en su taxonomía hasta el año 2018, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4 Estado de información cargada al SUI - "Gobierno NIF"

AÑO	FORMATO	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACION
2013	Información General NIF	Certificado	2013-03-07 10:40:00
2013	Plan de Implementación NIF Anual	Certificado	2013-03-11 09:09:02
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	2013-05-23 11:53:32
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	2013-10-08 11:56:09
2013	Plan de Implementación NIF - Ejecución Trimestral	Certificado	2013-10-29 17:38:44
2014	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Certificado	2015-04-01 09:14:57
2014	Formulario 2 - NIF : Plan de Acción Empresas Públicas 2014	Certificado	2017-05-30 14:32:49
2014	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	2014-07-16 10:06:22
2015	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2018-01-26 16:09:53
2015	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2018-02-16 11:58:09
2015	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	2018-02-16 14:41:55
2015	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	Certificado	2018-02-22 16:46:00
2015	Información General	Certificado	2017-12-01 09:00:01
2016	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual	Certificado	2018-02-27 15:40:03
2017	Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual	Certificado	2018-05-23 14:44:51
2018	Taxonomía 2018, Resolución 414 Individual	Certificado	2019-06-13 17:15:43

Fuente: SUI

Con respecto al cumplimiento de la certificación de la información financiera al SUI, se observa lo siguiente:

- La información financiera correspondiente al cierre del año 2015, requerida en la resolución No. 20161300016975 del 17/06/2016, debió ser reexportada a más tardar

el 12 de julio de 2016 para el ID 732, información certificada extemporáneamente el 22/02/2018.

- b) La información financiera correspondiente al cierre contable del año 2016, requerida en la resolución No. 20171300082805 del 24/05/2017, para el marco normativo de la resolución 414/14 CGN, tenía plazo para su reporte del 5 al 9 de junio de 2017, información certificada extemporáneamente el 27/02/2018.
- c) El plazo para el reporte de la información financiera correspondiente al año 2017, para el marco normativo de la resolución 414/14 CGN, según la resolución No. 20181000024475 del 12/03/2018, era del 7 al 15 de mayo de 2018, el prestador certifico extemporáneamente la información el 23/05/2018
- d) Finalmente, el plazo para el reporte de la información financiera correspondiente al año 2018, para el marco normativo de la resolución 414/14 CGN, según la resolución No. 20191000006825 del 18/03/2019, era del 22 al 26 de abril de 2019, el prestador certifico extemporáneamente la información el 13/06/2019.

En cuanto a los archivos complementarios de las taxonomías 2015, 2016, 2017 y 2018, no se adjunta el acta de aprobación de los estados financieros por parte de la Junta Directiva, por lo cual presuntamente no cumplen con lo requerido en el artículo cuarto de la Resolución No. SSPD 20161300013475 del 19/05/2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución No. SSPD 20171300042935 del 30/03/2017, el cual establece:

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

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

Conceptos del revisor fiscal y la auditoría externa

Por su naturaleza Industrial y Comercial del Estado el prestador no está obligado a tener revisor fiscal, ni auditor externo de gestión y resultados.

El control fiscal está a cargo de la Contraloría Municipal de Armenia, la cual realizó auditoría regular del componente financiero del prestador en las vigencias 2017 y 2018.

Para la vigencia 2017 *“La Contraloría Territorial como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control Financiero y Presupuestal es Favorable como consecuencia de la calificación de 96,2 puntos ...”.*

El concepto de la Contraloría Territorial de los estados financieros de la vigencia 2017, es el siguiente:

“Del seguimiento realizado a las cuentas de los estados contables, se ponderaron las diferentes inconsistencias detectadas, arrojando calificaciones que demuestran que los estados contables y financieros de EPA E.S.P. presentan razonablemente la situación financiera a 31 de diciembre de 2017; no obstante se presentan deficiencias en la actualización de las inversiones patrimoniales en entidades no controladas, subestimaciones en el activo y pasivo a causa de la incorrecta clasificación y contabilización de Leasing Financiero, deficiencias en las características cualitativas de la información contable y falencias en el Control Interno Contable.

En el concepto de la suscrita Contadora Pública EPA ESP debe generar acciones tendientes a la generación de estados contables, confiables y razonables; medidas que se deberán ser aplicar específicamente en los siguientes aspectos: actualización y valuación de inversiones; identificación plena de deudores; reconocimiento del total de los activos y pasivos; cualificación de la información contable; depuración contable permanente y control interno contable eficiente”.

En la auditoria regular del año 2018, “La Contraloría Municipal de Armenia como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que el Control Financiero y Presupuestal, es FAVORABLE, como consecuencia de la calificación 96,2 puntos ...”

*“Los estados Contables tienen una opinión **SIN SALVEDAD O LIMPIA**, no obstante, se identificaron inconsistencias en las cuentas del efectivo y rentas por cobrar afectando los estados contables con un total de inconsistencias inferior al 2% como lo establece la Guía de Auditoria Territorial”.*

Análisis de la gestión financiera del prestador de las vigencias 2018 – 2017

Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2018-2017

	2018	%	2017	%	Variac.	% Variac.
Efectivo y equivalentes al efectivo	24.735.775	12,54%	17.608.701	9,69%	7.127.074	40,47%
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	3.093.887	1,57%	3.117.831	1,72%	-23.944	-0,77%
Otras cuentas por cobrar corrientes	1.157.075	0,59%	3.268.596	1,80%	-2.111.521	-64,60%
Inventarios corrientes	3.407.829	1,73%	3.148.939	1,73%	258.890	8,22%
Activo por impuesto a las ganancias corriente	3.909.826	1,98%	3.588.673	1,98%	321.153	8,95%
Otros activos financieros corrientes	333.221	0,17%	0	0,00%	333.221	100,00%
Otros activos no financieros corrientes	1.491.882	0,76%	0	0,00%	1.491.882	100,00%
Activos corrientes totales	38.129.495	19,33%	30.732.740	16,92%	7.396.755	24,07%
Propiedades, planta y equipo	146.535.594	74,28%	137.289.965	75,57%	9.245.629	6,73%
Efectivo de uso restringido	11.456.716	5,81%	11.217.678	6,17%	239.038	2,13%

	2018	%	2017	%	Variac.	% Variac.
Otras cuentas comerciales por cobrar no corrientes	0	0,00%	624.298	0,34%	-624.298	-100,00%
Bienes y servicios pagados por anticipado	22.525	0,01%	22.525	0,01%	0	0,00%
Activos intangibles	1.135.210	0,58%	768.902	0,42%	366.308	47,64%
Otros activos	0	0,00%	1.008.819	0,56%	-1.008.819	-100,00%
Total de activos no corrientes	159.150.045	80,67%	150.932.187	83,08%	8.217.858	5,44%
Total de activos	197.279.540	100,00%	181.664.927	100,00%	15.614.613	8,60%
Provisiones por beneficios a los empleados	2.465.915	1,25%	2.330.105	1,28%	135.810	5,83%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	1.407.020	0,71%	0	0,00%	1.407.020	100,00%
Cuentas por pagar por adquisición de bienes	160.709	0,08%	1.638.579	0,90%	-1.477.870	-90,19%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	52.068	0,03%	0	0,00%	52.068	100,00%
Préstamos por pagar	1.373.570	0,70%	1.175.884	0,65%	197.686	16,81%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	1.989.492	1,01%	4.062.656	2,24%	-2.073.164	-51,03%
Ingresos recibidos por anticipado corrientes	23.498.880	11,91%	12.975.210	7,14%	10.523.670	81,11%
Otros pasivos financieros corrientes	6.718.169	3,41%	0	0,00%	6.718.169	1000,00%
Otros pasivos no financieros corrientes	0	0,00%	3.840.325	2,11%	-3.840.325	-100,00%
Pasivos corrientes totales	37.665.823	19,09%	26.022.759	14,32%	11.643.064	44,74%
Provisiones por beneficios a los empleados	49.934.575	25,31%	48.899.267	26,92%	1.035.308	2,12%
Otras provisiones no corrientes	77.397	0,04%	302.231	0,17%	-224.834	-74,39%
Pasivos por préstamos por pagar	6.513.143	3,30%	8.304.689	4,57%	-1.791.546	-21,57%
Total de pasivos no corrientes	56.525.115	28,65%	57.506.187	31,66%	-981.072	-1,71%
Total pasivos	94.190.938	47,74%	83.528.946	45,98%	10.661.992	12,76%
Capital Fiscal	107.727.410	54,61%	107.727.410	59,30%	0	0,00%
Ganancias acumuladas	10.452.355	5,30%	7.371.529	4,06%	3.080.826	41,79%
Resultado del ejercicio	4.672.422	2,37%	3.080.826	1,70%	1.591.596	51,66%
Impactos por la transición al nuevo marco de regulación	-21.399.570	-10,85%	-21.399.570	-11,78%	0	0,00%
Ganancias o pérdidas en inversiones de administración de liquidez a valor razonable con cambios en el otro resultado integral	1.635.985	0,83%	1.355.786	0,75%	280.199	20,67%
Patrimonio total	103.088.602	52,26%	98.135.981	54,02%	4.952.621	5,05%
Total de patrimonio y pasivos	197.279.540	100,00%	181.664.927	100,00%	15.614.613	8,60%

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

El estado de situación financiera del prestador es armónico en los totales de activo, pasivo y patrimonio, con el del archivo complementario de las taxonomías, sin embargo, no uso el título de la cuenta de efectivo y equivalentes y su total no coincide con el de la taxonomía

debido al efectivo de uso restringido que en la taxonomía son parte de los activos no corrientes, las inversiones no se encuentran detalladas en la taxonomía, la nota de estas no cumple con los requisitos a detallar de las inversiones de administración de liquidez del marco normativo, tales como: plazo, tasa de interés, vencimiento y restricciones en la disposición de la inversión.

El efectivo y sus equivalentes representan el 12,54% de los activos en el año 2018 y 9,69% en el 2017, presenta un incremento del 40,47% el cual equivale a \$7.127 millones.

Para el manejo del efectivo y sus equivalentes el prestador tiene 28 cuentas bancarias, de tipo ahorros, corrientes y encargos fiduciarios, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 6. Cuentas Bancarias vigencias 2017-2018

Banco	No. De Cuenta	Tipo de cuenta	Uso de la cuenta	Saldo a Dic 2017	Saldo a Dic 2018
AV VILLAS AV. BOLIVAR	312-06062-7	Ahorros	Recaudo, pagos	813.122.337,09	1.981.106.518,09
BBVA	642145767	Ahorros	Pagos	101.149.205,16	112.070.073,16
BANCO DE BOGOTA	84525331-9	Ahorros	Traslados, Pagos	0,00	0,00
CAJA SOCIAL	2300245750-4	Ahorros	Recaudo	427.452.861,28	848.449.451,54
COLMENA	26503890115	Ahorros	Recaudo	369.773.562,18	1.003.944.570,76
COLPATRIA	0600-011131-7	Ahorros	Recaudo	3.540.683.297,18	2.496.889.679,69
COOMEVA	60103326401	Ahorros	Recaudo	0,00	116.079.128,62
DAVIVIENDA ARMENIA CAFETERA	1366-0012-5936	Ahorros	Recaudo, pagos	2.254.584.649,32	2.453.998.302,44
DAVIVIENDA ARMENIA CAFETERA/NOMINA	1366-0013-7444	Ahorros	Pagos de Nomina	103.797.475,65	2.627.492,20
HELM BANK	612001976	Ahorros	Recaudo	97.235.513,15	374.614.956,74
OCCIDENTE	031-86102-4	Ahorros	Convenios	197.498.704,65	99.460.461,28
OCCIDENTE	031-86629-6	Ahorros	Convenios	354.759.251,59	1.444.656.188,99
OCCIDENTE	031-88460-4	Ahorros	Subs. Municipio	269.387.306,70	778.104.679,94
OCCIDENTE	031-88663-3	Ahorros	Recaudo	491.176.900,20	439.892.784,76
FIDUCIARIA DE OCCIDENTE SA	1101401000157	ENCARGO FIDUCIARIO	Traslados, Pagos	414.912.345,69	890.355.859,80
FIDUCIARIA DAVIVIENDA	06089765000000100	ENCARGO FIDUCIARIO	Pagos	538.376.718,29	630.278.252,21
FIDUPREVISORA	001001012301	ENCARGO FIDUCIARIO	Pagos	76.105.650,14	1.385.195.240,68
FIDUCIARIA BANCO DE BOGOTA	0010000341711	ENCARGO FIDUCIARIO	Pagos	106.947.646,83	916.498.293,43
PICHINCHA	410143128	Ahorros	Recaudo	822.804.900,93	690.844.487,75

Banco	No. De Cuenta	Tipo de cuenta	Uso de la cuenta	Saldo a Dic 2017	Saldo a Dic 2018
BANCO AGRARIO DE COLOMBIA	5401002623-2	Corriente	Pagos	4.733.766,35	4.733.766,35
BANCOLOMBIA	44557930860	Corriente	Pagos	499.993.926,81	512.573.319,41
BBVA	642-000798	Corriente	Recaudo	59.371.128,90	407.877.127,90
BOGOTA CENTRO	845087337	Corriente	Recaudo	177.175.643,70	1.091.005.333,70
CAJA SOCIAL	21003793625	Corriente	Traslados	0,00	0,00
GNB SUDAMERIS	725000046	Corriente	Recaudo	314.862.707,21	512.452.317,45
OCCIDENTE	031-03200-6	Corriente	Recaudo, pagos	4.723.973.583,44	3.868.197.275,08
POPULAR	4600-20019	Corriente	Recaudo	111.690.642,77	396.009.747,77
SANTANDER	115-00273-5	Corriente	Recaudo	59.553.948,23	92.997.880,17

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita (7 al 9 de octubre de 2019)

El efectivo de uso restringido según la Nota 3 efectivo y equivalentes a efectivo menciona que se *“pignora al banco GNB Sudameris los montos correspondientes a la línea de crédito Findeter No 11060891, cuenta del banco No 725000046. Crédito destinado para inversión en la Línea Ciudades Sostenibles, emblemáticas y diamante caribe el saldo a diciembre de 2018 de \$512.452 (\$ \$314.862 en 2017) miles, los cuales están destinados para atender las obras de expansión de acueducto y alcantarillado”*.

“Dentro de los depósitos en cuenta corriente, se ha identificado la cuenta No 031-88663-3. en el banco de Occidente a diciembre de 2018 \$ 439.892.7 (\$491.176.9 en 2017) miles, para dar cumplimiento a la cláusula 3 de los contratos de leasing suscritos con dicho Banco para el pago de las cuotas mensuales de los vehículos recolectores de Aseo. Limitación que solo cubre el monto de la cuota mensual de dichos contratos por \$38. 399.miles de \$”

Las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes que corresponden a los deudores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, son el 1,57% de los activos en el año 2018 y el 1,72% en el 2017, disminuyendo en un 0,77% sus deudores.

En cuanto a los deudores el prestador no tiene una política de deterioro que refleje la situación real de estas cuentas por cobrar, el prestador manifestó por escrito como anexo a los documentos entregados en la visita, que *“EL CALCULO DEL DETERIORO DE CARTERA SE EFECTUO DE CONFORMIDAD CON LA NORMA TRIBUTARIA ARTICULO 145-146 LEY 1819 DE 2016, PARA DEUDAS VENCIDAS SUPERIORES A 181 DIAS HASTA 360, MAYORES A 360 DIAS SE CALCULO UN DETERIORO DEL 100% COMO LO INDICA EL ANEXO DEL PUNTO 3.6”* y en la política de las notas a los estados financieros se menciona que *“La Empresa evalúa periódicamente las pérdidas de valor que afectan sus activos financieros. El importe es registrado en la cuenta deterioro. El importe en libros del activo se reduce a medida que se utiliza la cuenta de deterioro y la pérdida se reconoce en el estado de resultados integrales consolidados dentro de “otros gastos”.* Cuando una cuenta por cobrar sea incobrable, se regulariza contra la cuenta de deterioro para las cuentas a cobrar.

La estimación del deterioro se basa en los listados de cartera por edades que genera el sistema comercial, para deudas vencidas con antigüedad superior a 180 días”.

Lo anterior indica que la política de deterioro está adecuada a la situación fiscal establecidas en las normas tributarias, pero no a la realidad financiera del prestador.

En los formatos de presentación de las cuentas por cobrar FC03-3 – CXC de las taxonomías de la vigencia 2018 el prestador las clasifico como “no corriente”, sin embargo, en el estado de situación financiera se encuentran clasificadas en la porción corriente.

En la siguiente tabla detalla los deudores por edades de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la vigencia 2018.

Tabla 7. Deudores por edades vigencia 2018 (acueducto, alcantarillado y aseo)

	Acueducto			Alcantarillado			Aseo		
	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto
No vencida	196.692	0	196.692	170.624	0	170.624	268.851	0	268.851
1 a 30 días	313.313	0	313.313	268.104	0	268.104	436.547	0	436.547
31 a 60 días	149.194	0	149.194	80.847	0	80.847	128.232	0	128.232
61 a 90 días	117.064	0	117.064	60.842	0	60.842	104.276	0	104.276
91 a 120 días	103.436	0	103.436	54.127	0	54.127	103.648	0	103.648
121 a 150 días	84.124	0	84.124	36.961	0	36.961	87.362	0	87.362
151 a 180 días	52.224	0	52.224	36.001	0	36.001	59.086	0	59.086
181 a 360 días	463.388	420.829	42.559	191.449	191.093	356	382.963	243.546	139.417
mayor de 360 días	904.989	904.989	0	362.276	362.276	0	1.113.601	1.113.601	0
Total	2.384.424	1.325.818	1.058.606	1.261.231	553.369	707.862	2.684.566	1.357.147	1.327.419

Fuente: formato FC03-3 – CXC taxonomías 2018

Del total de las cuentas por cobrar netas para el año 2018, las del servicio de aseo son el 42,90%, las de acueducto el 34,22% y alcantarillado el 22,88%, lo cual indica que el servicio de aseo tiene una alta concentración de deudores.

En cuanto al deterioro, las cuentas por cobrar de aseo se deterioraron en un 43,87%, acueducto en un 42,85% y alcantarillado 17,89%. Esto indica que las cuentas de mayor deterioro son las del servicio de aseo

En la siguiente tabla detalla los deudores por edades de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de la vigencia 2017.

Tabla 8. Deudores por edades vigencia 2017 (acueducto, alcantarillado y aseo)

	Acueducto			Alcantarillado			Aseo		
	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto	CxC Bruta	Deterioro	CxC Neto

	Acueducto			Alcantarillado			Aseo		
No vencida	665.018	0	665.018	248.632		248.632	177.311		177.311
1 a 30 días	365.534	0	365.534	191.351		191.351	256.645		256.645
31 a 60 días	119.467	0	119.467	71.686		71.686	137.628		137.628
61 a 90 días	83.736	0	83.736	52.396		52.396	108.232		108.232
91 a 120 días	55.981	0	55.981	35.225		35.225	76.871		76.871
121 a 150 días	106.055	0	106.055	28.749		28.749	62.989		62.989
151 a 180 días	39.245	0	39.245	23.039		23.039	42.940		42.940
181 a 360 días	348.729	316.245	32.484	121.492		121.492	271.672		271.672
mayor de 360 días	1.594.453	2.279.620	-685.167	27.562	1.993	25.569	1.041.526	638.475	403.051
Total	3.378.218	2.595.865	782.353	800.132	1.993	798.139	2.175.814	638.475	1.537.339

Fuente: formato FC03-3 – CXC taxonomías 2017

Para el año 2017 del total de las cuentas por cobrar, las del servicio de aseo fueron el 49,60%, acueducto el 25,29% y alcantarillado el 28,80%. El servicio aseo fue el que más presento deudores en el 2017.

Se observa que para el servicio de acueducto la cuentas por cobrar con una edad de más de 360 días es negativa, lo cual indica que se deterioró un valor superior a las cuentas por cobrar de esta edad.

En cuanto al deterioro presentado en el año 2017, las cuentas por cobrar del servicio de aseo se deterioraron en un 20,64%, acueducto un 83,90% y alcantarillado un 0,06%, lo cual señala que no hay una política uniforme para realizar el deterioro de las cuentas por cobrar en los dos últimos años.

Las cuentas por cobrar del servicio de aseo disminuyeron en un 13,65% del año 2017 al 2018, como consecuencia del aumento del deterioro, pasando de deteriorar en el año 2017 el 20,64% al 43,87% en el año 2018, lo cual indica que el prestador no recupera su cartera y debe deteriorarla en un alto porcentaje.

Las inversiones para manejo de liquidez del prestador no se encuentran detalladas en el estado de situación financiera de la taxonomía de las vigencias 2017 y 2018, sin embargo, por la nota de inversiones se tiene que el prestador mantiene CDT's por \$1.000 millones en los bancos Pichincha y Sudameris, el prestador aumento su inversión en \$500 millones del año 2017 al 2018.

También se detalla en la nota 9 inversiones que el prestador mantiene en acciones ordinarias en las empresas EDEQ S.A. ESP, MERCAR S.A., Aquaseo SA ESP, y EDUA.

El activo más relevante del prestador son las propiedades, planta y equipo, estos son el 74,28% del total de los activos del año 2018 y el 75,57% en el año 2017.

El prestador en su política menciona que utiliza el método de costo para la valoración de propiedades, planta y equipo, situación que es contraria al método de costo, debido a que este método no acepta la revaluación de las propiedades planta y equipo.

Algunas de las propiedades, planta y equipo del prestador son: terrenos, construcciones en curso, edificaciones, plantas, ductos y túneles, redes, líneas y cables, maquinaria y equipo, muebles, enseres y equipos de oficina, equipos de computación y comunicación, equipo de transporte, tracción y elevación.

Los pasivos totales son el 47,74% de los activos en el año 2018 y el 48,98% en el año 2017, presentaron un incremento del 12,76%, siendo los pasivos de mayor valor según el estado de situación financiera: la provisiones por beneficios a empleados a largo plazo, los ingresos recibidos por anticipado corriente y los pasivos financieros.

En la porción corriente de los pasivos, los otros ingresos recibidos por anticipado representan el 11,91% de los pasivos del año 2018 y el 7,14% en el 2017, se incrementaron en un 81,11%, se detalla en la nota 19 otros pasivos, que corresponden a pago de servicios públicos no identificados, recursos recibidos del municipio de Armenia para ejecutar obras por medio de la empresa, recaudo del costo de comercialización por suscriptor asociado a la actividad de aprovechamiento en el municipio de Armenia.

Las provisiones no corrientes por beneficios a empleados es el valor del pasivo pensional que paga el prestador el cual al terminar el año 2018 era de \$49.934 millones de pesos, este valor representa el 53,1% del total de los pasivos y el 25,31% de los activos.

En las notas a los estados financieros se observa que el prestador tiene operaciones de financiamiento en contratos de leasing y créditos bancarios para el desarrollo de sus operaciones que al finalizar el año 2018 eran de \$7.886 millones de pesos, presentaron una disminución del 16,81% del año 2017 al 2018.

Las obligaciones financieras del prestador según las notas fueron para el desarrollo del plan de obras e inversiones para el cual se sacaron créditos de la banca local, al finalizar el año 2018 estos créditos ascendían a \$7.537 millones de pesos, la garantía ofrecida por el prestador para el pago de las cuotas pignora los recaudos hasta por el 130% del valor de la cuota.

El patrimonio del prestador es el 52,26% de los activos en el año 2018, para el año 2017 fue el 54,02%, presento un incremento del 5,05%, el incremento obedece a la capitalización de las utilidades, según la nota 21 patrimonio el prestador no reparte dividendos, *“las utilidades se capitalizan por ser entidad sometida al régimen de la Contaduría General de la Nación”*.

El patrimonio del prestador está representado en el capital asignado es su constitución, las reservas constituidas, la valorización de las inversiones y la capitalización de las utilidades

El ajuste en el otro resultado integral corresponde a la valorización de las inversiones en EDEQ y EDUA

Estado del Resultado Integral 2018 – 2017

Tabla 9. Estado de Resultados Integrales 2018-2017.

	2018	%	2017	%	Variac.	% Variac.
Ingresos de actividades ordinarias	60.254.913	100,00%	51.056.964	100,00%	9.197.949	18,02%
Acueducto	20.419.518	33,89%	16.520.861	32,36%	3.898.657	23,60%
Alcantarillado	15.146.783	25,14%	13.239.030	25,93%	1.907.753	14,41%
Aseo	24.688.612	40,97%	21.297.073	41,71%	3.391.539	15,92%
Costo de ventas	42.880.936	71,17%	36.717.321	71,91%	6.163.615	16,79%
Acueducto	13.884.508	23,04%	16.520.861	32,36%	- 2.636.353	-15,96%
Alcantarillado	11.491.894	19,07%	13.239.030	25,93%	- 1.747.136	-13,20%
Aseo	7.184.078	11,92%	15.015.598	29,41%	- 7.831.520	-52,16%
Ganancia bruta	17.373.977	28,83%	14.339.643	28,09%	3.034.334	21,16%
Otros ingresos	1.899.915	3,15%	1.889.272	3,70%	10.643	0,56%
Gastos de administración, operación y ventas	14.248.477	23,65%	13.908.188	27,24%	340.289	2,45%
Ingresos financieros	1.221.805	2,03%	2.316.041	4,54%	- 1.094.236	-47,25%
Costos financieros	619.655	1,03%	674.663	1,32%	- 55.008	-8,15%
Otros gastos	955.143	1,59%	596.056	1,17%	359.087	60,24%
Ganancia, antes de impuestos	4.672.422	7,75%	3.366.049	6,59%	1.306.373	38,81%
Gasto impuesto a las ganancias corriente		0,00%	285.223	0,56%	- 285.223	-100,00%
Ganancia	4.672.422	7,75%	3.080.826	6,03%	1.591.596	51,66%

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

Los ingresos del prestador corresponden a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Armenia.

Del total de los ingresos en el año 2018, el servicio de aseo representó 40,97%, acueducto el 33,89% y alcantarillado 25,14%, la variación de los ingresos fue de un aumento del 18,02%.

El incremento por cada uno de los servicios del año 2017 a 2018, fue para el servicio de aseo, un incremento del 15,92%, servicio de acueducto incremento del 23,60% y servicio de alcantarillado incremento del 14,41%.

Los costos para la prestación de los servicios son el 71,17% en el año 2018 y 71,91% en el año 2017 de los ingresos, con un incremento del 16,79%, estos se incrementaron en menor valor que los ingresos lo que generó una mayor utilidad bruta.

La siguiente tabla muestra la relación de los ingresos, costos y utilidad bruta por cada uno de los servicios prestados.

Tabla 10. Ingresos, costos y utilidad bruta 2018.

Año 2018	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Aseo	%
Ingresos	20.419.518	100,00%	15.146.783	100,00%	24.688.612	100,00%
Costos	13.884.508	68,00%	11.491.894	75,87%	17.504.534	70,90%
U. Bruta	6.535.010	32,00%	3.654.889	24,13%	7.184.078	29,10%

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

El comportamiento de los costos con respecto a los ingresos en año 2018 por cada uno de los servicios se detalla de la siguiente manera: el servicio de alcantarillado es el más costoso con el 75,87% de consumo de los ingresos, seguido del servicio de aseo que se consume en costos el 70,90% de los ingresos y finalmente el servicio de acueducto que cuesta el 68,00% de los ingresos.

El margen de utilidad bruta de cada servicio en su respectivo orden es acueducto con el 32,00%, aseo con el 29,10% y alcantarillado con el 24,13%.

Tabla 11. Ingresos, costos y utilidad bruta 2017.

Año 2017	Acueducto	%	Alcantarillado	%	Aseo	%
Ingresos	16.520.861	80,91%	13.239.030	87,40%	21.297.073	86,26%
Costos	12.772.695	62,55%	8.929.028	58,95%	15.015.598	60,82%
U. Bruta	3.748.166	18,36%	4.310.002	28,45%	6.281.475	25,44%

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

Para el año 2017, el comportamiento de los costos con respecto a los ingresos por cada uno de los servicios se detalla de la siguiente manera: el servicio de acueducto es el más costoso con el 62,55% de consumo de los ingresos, seguido del servicio de aseo que se consume en costos el 60,82% de los ingresos y finalmente el servicio de alcantarillado que cuesta el 58,95% de los ingresos.

El margen de utilidad bruta de cada servicio en el año 2017, en su respectivo orden es alcantarillado con el 28,45%, aseo con el 25,44% y acueducto con el 18,36%.

Se observa que el servicio de aseo mantiene su margen de utilidad a pesar del incremento en los costos.

Según la nota 25 detalle de los costos, el prestador utiliza la metodología de costos basados en actividades (ABC) para asignarlos a cada servicio, los principales costos del prestador son los materiales, generales, sueldos y salarios, aportes sobre la nómina, depreciación y amortización e impuestos.

Los gastos de administración, operación y ventas para el año 2018 se consumieron el 23,65% de los ingresos y en el año 2017 el 27,24%, presentaron un incremento del 2,45%, los principales gastos fueron los sueldos y salarios del personal, contribuciones imputadas y pensiones, prestaciones sociales, gastos diversos y los gastos generales.

Para el año 2018 el prestador no registro gasto por impuesto a las ganancias corriente aun cuando obtuvo utilidad en el ejercicio.

Al finalizar el ejercicio financiero del año 2018 el prestador obtuvo una ganancia del 7,75% de los ingresos y en el año 2017 del 6,03%, con un incremento del 51,66%, esta variación obedece a que en el año 2018 no se registró gasto por impuesto a las ganancias.

Estado de flujo de efectivo 2018 – 2017

Tabla 12. Estado de Flujo de Efectivo 2018 - 2019

Flujo de Efectivo	2018	2017
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	60.278.857	51.556.964
Otros cobros por actividades de operación	10.413.933	12.975.208
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	17.567.659	18.631.989
Pagos a y por cuenta de los empleados	26.707.330	25.676.312
Otros pagos por actividades de operación	-	295.240
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones.	26.417.801	19.928.631
Otras entradas (salidas) de efectivo, actividades de operación	- 2.658.769	754.357
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de operación	23.759.032	20.682.988
Pagos por la adquisición de propiedades, planta y equipo	16.546.257	12.477.922
Pagos por la adquisición de activos intangibles y de otros activos a largo plazo, incluidos aquellos relacionados con los costos de desarrollo capitalizados y la propiedades, planta y equipo construidas por la empresa para sí misma)	366.274	-
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de inversión	- 17.600.165	- 12.477.922
Importes procedentes de préstamos, emisión de obligaciones sin garantía, bonos y otros fondos tomados en préstamo, ya sea a corto o largo plazo	-	1.026.386
Reembolsos de los fondos tomados en préstamos	1.533.857	2.294.509
Otros intereses recibidos	1.596.464	-
Intereses pagados (solo para empresas no financieras)	619.655	-
Otros dividendos recibidos	1.525.255	-
Flujos de efectivo netos procedentes de actividades de financiación	968.207	- 1.268.123
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	7.127.074	6.936.943

Flujo de Efectivo	2018	2017
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	7.127.074	6.936.943
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	17.608.701	10.671.758
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	24.735.775	17.608.701

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

El flujo de efectivo muestra que las actividades de operación son la principal fuente de ingresos del prestador el cual son usados en las actividades de inversión en la adquisición de propiedades, planta y equipo y actividades de financiación, sin embargo, en el año 2018 las actividades de financiación apoyaron el incremento del efectivo como consecuencia de los dividendos recibidos.

Indicadores financieros 2018 – 2017

Indicadores de rentabilidad

La siguiente tabla muestra los indicadores financieros de rentabilidad de las vigencias 2018 y 2017

Tabla 13. Indicadores de rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2018	2017
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	28,83%	28,09%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	7,75%	6,03%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Activo Total}}$	2,37%	1,70%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Patrimonio}}$	4,53%	3,14%

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

Margen Operacional: El prestador tiene un margen operacional que le permite cubrir todos sus gastos, la rentabilidad de los servicios en el año 2018 fue del 28,83% y en el año 2017 del 28,09%.

Margen Neto de Utilidad: El margen neto de utilidad para el año 2018 fue positivo en 7,75% y en el año 2017 fue de 6,03%, lo cual indica que la prestación de los servicios ha sido rentable y logro obtener ganancia en los dos últimos años en su ejercicio financiero.

Rendimiento del Activo: Por cada peso invertidos en activos, se generó en el año 2018 un rendimiento del 2,37%, y en el año 2017 un 1,70% de rendimiento, este rendimiento se

considera que esta dentro de los normales teniendo en cuenta que el prestador es de naturaleza pública y que capitaliza sus utilidades.

Rendimiento del Patrimonio: Por cada peso del patrimonio se generó en el 2018 un rendimiento del 4,53%, y un 3,14% en el año 2017, rendimiento que se considera normal para un prestador de servicios públicos de naturaleza pública.

Indicadores de Liquidez

La siguiente tabla muestra los indicadores financieros de liquidez de las vigencias 2018 y 2017

Tabla 14. Indicadores de liquidez

De Liquidez	Formula	2018	2017
Razón Corriente	<i>Activo Corriente</i>	1,01	1,18
	<i>Pasivo Corriente</i>		
Capital de Trabajo	<i>Activo Corriente - Pasivo Corriente</i>	463.672	4.709.981
Prueba Ácida	<i>Activo Corriente - C x C Comerciales</i>	0,90	0,94
	<i>Pasivo Corriente</i>		
Solidez	<i>Activo Total</i>	2,09	2,17
	<i>Pasivo Total</i>		

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

Razón Corriente: Para el año 2018 el prestador por cada peso que debe a corto plazo, solo tiene \$1,01 pesos para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo, para el año 2017 el prestador por cada peso en deuda, tiene \$1,18 pesos para responder por ella, quedando limitado en su liquidez.

Capital de Trabajo: El capital de trabajo del prestador disminuyó para el año 2018, lo cual indica problemas de liquidez.

Prueba Ácida: El prestador no soporta la prueba acida, quedando con indicadores menores a 1, lo cual indica que el prestador depende del pago de los deudores clientes para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

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

Indicadores de Actividad

La siguiente tabla muestra los indicadores financieros de liquidez de las vigencias 2018 y 2017

Tabla 15. Indicadores de actividad

De Actividad	Formula	2018	2017
Número de Días de la Cartera	$Cuentas\ por\ Cobrar\ x\ 360$	25	45
	$Ingresos\ activos\ ordinarios$		
Rotación de Cartera	360	14,17	7,99
	$Numero\ de\ Dias\ Cartera$		

Fuente: Taxonomías estados financieros 2018 y 2017.

Días de Rotación de la Cartera: el prestador presento disminución en los días de rotación de cartera pasando de 45 días en el año 2017 a 25 días en el año 2018, aproximadamente paso de rotar 8 veces en el año 2017 a 14 veces en el año 2018, es indicador esta se vio afectado por el valor del deterioro de la cartera.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos de Aseo

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

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en las cuales 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 se deben desarrollar las actividades de este servicio. En este sentido, 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, particularmente las de limpieza urbana dentro de las cuales se encuentran la limpieza de playas, corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas que deben reflejarse en el programa para la prestación del servicio de la persona prestadora. En este sentido, los cobros vía tarifa del servicio público de aseo, a los que haya lugar por las actividades en mención, 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 servicio público de aseo y las incluidas en el costo de limpieza urbana - CLUS (limpieza de playas costeras y áreas ribereñas corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas) 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.

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se definen las condiciones básicas para la prestación de las actividades complementarias del servicio de aseo al momento de determinar la tarifa con la metodología tarifaria, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades, y por tanto tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994. En este caso, el ente territorial como garante de la prestación de los servicios públicos deberá establecer los mecanismos para que las actividades de limpieza urbana se presten en el municipio por fuera del servicio público de aseo.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Armenia, Quindío reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de reporte el día 9 de junio de 2016, el cual se encuentra evaluado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT en estado “CUMPLIDO”, es decir, que fue evaluado por parte del

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio- MVCT y se titula “EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS ARMENIA QUINDÍO 2016 2027”.

No obstante, durante la visita efectuada en octubre de 2019 se remitió un documento denominado de la misma manera. Sin embargo, a pesar de que este presenta variaciones tanto en contenido como en paginación, no es posible corroborar cual es la versión más reciente, puesto que ambos presuntamente corresponden a la “ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN 2015”.

Vale la pena indicar que el prestador con radicado SSPD 20195291184342 de 21/10/2019 remitió con un oficio del Departamento de Planeación Municipal del municipio de Armenia los inventarios de las áreas susceptibles de corte de césped y de lavado, no obstante con el fin de dar claridad al tema , se requirió al ente territorial mediante radicado SSPD No. 20194340007631 del 07 de noviembre de 2019, para que esclarezca cuál es el documento más actualizado del PGIRS y de ser procedente, se reporte en el aplicativo INSPECTOR el mismo. Lo anterior de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20151300054195 de 2015, ya que el único medio oficial de recibo de dicha información es el SUI. Por consiguiente, en este informe se realiza el análisis del documento del PGIRS reportado en el aplicativo INSPECTOR-SUI.

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 16. Análisis de actividades del prestador.

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

Fuente: PGIRS, PPSA y RUPS

De acuerdo con lo anterior, teniendo en cuenta el PGIRS reportado en INSPECTOR, se evidencia que el prestador tiene la obligación de realizar todas las actividades del servicio público de aseo, a excepción de la transferencia. En este sentido, cabe resaltar que las actividades de tratamiento, aprovechamiento y disposición final no son obligatorias para el prestador.

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA realizó el día 28 de diciembre de 2017 el reporte al SUI del PPSA y se titula “PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO DE EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA E.S.P.”. Sin embargo, durante la visita realizada en octubre de 2019 se allegó otro documento denominado “Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo”, el cual presuntamente se encuentra más actualizado ya que se encuentra en su versión 2 y posee fecha de emisión del día 10 de octubre de 2019.

Por lo anterior, se procederá a evaluar el documento allegado en visita y se requiere que el prestador proceda a reportar el mismo, de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017.

La Resolución MVCT 288 de 2015, establece los parámetros que se deben incluir en el PPSA en concordancia con el PGIRS. En la siguiente tabla se realiza un análisis del PPSA con base a los lineamientos mínimos establecidos en la resolución ibídem.

Tabla 17. Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

Numeral	Observaciones
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 y poda de árboles en vías y áreas públicas y lavado de áreas públicas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI 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, meta final, indicador y plazo para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas. Sin embargo, no incluyó la actividad de lavado de áreas públicas.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 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 del mes de julio de 2018.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI 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 a la zona urbana del municipio de Armenia, Quindío y establece una tabla donde relaciona las actividades, el departamento, el municipio y localidad, comunas y similares, requerida por la resolución.</p>

Numeral	Observaciones
3.3. Actividad de recolección y transporte	<p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p> <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 y el sitio de disposición final.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.4. Actividad de transferencia	<p>N/A</p>
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 (1.473,44), las macrorrutas de barrido y el programa de mantenimiento de cestas. Sin embargo, no reporta la ubicación de los cuartelillos.</p> <p>De igual manera, esta Entidad tiene conocimiento de la existencia de otro prestador en el municipio de Armenia (SERVIGENERALES S.A. E.S.P.) de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Por lo que el apartado del acuerdo de barrido debe incluirse dentro del PPSA.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO 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 relaciona una tabla con el nombre del sector / dirección, el área a intervenir en metros cuadrados (1.270.991,98 m²) y la frecuencia programada de corte al año.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI 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 relaciona una tabla con el tipo de árbol, la altura, la ubicación, la cantidad (9.065) y la frecuencia programada de poda al año.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.8. Actividad de aprovechamiento	<p>N/A</p>
3.9. Actividad de tratamiento	<p>N/A</p>
3.10. Actividad de comercialización	<p>El prestador reporta los puntos de atención a los usuarios, los medios de contacto, los programas de relaciones con la comunidad y describe el esquema de facturación del servicio.</p>

Numeral	Observaciones
<p>3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas</p>	<p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p> <p>El prestador relaciona las áreas públicas objeto de lavado de áreas públicas (22.967,76 metros cuadrados) discriminadas según macrorruta, dirección, área objeto de lavado, frecuencia, hora de inicio y hora de finalización.</p> <p>De igual manera, relaciona el inventario de puentes peatonales objeto de lavado (9 puentes), discriminados en los mismos apartados.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.12. Residuos especiales</p>	<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, la recolección de animales muertos, RCD y residuos especiales.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.13. Programa de Gestión del Riesgo</p>	<p>El prestador relaciona una tabla discriminada por componente del servicio de aseo, amenaza, descripción de riesgo, acción de respuesta y responsable.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.14. Subsidios y contribuciones</p>	<p>El prestador registra los factores de subsidios y aporte solidario definidos mediante el acuerdo municipal 067 de 2016. Sin embargo, no reporta si registra convenios con el fondo de solidaridad y redistribución de ingresos ni si cuenta con equipos o elementos aportados bajo condición.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS</p>	<p>El prestador relaciona una tabla con los programas, los proyectos, las metas, el cumplimiento según el horizonte del PPSA y las actividades realizadas.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con los numerales 2, 3.5 y 3.14 del anexo de la Resolución MVCT 288 de 2015.

Comparación entre 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 18. Comparación PGIRS –PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura de recolección área urbana	100	No reporta
Frecuencia de recolección área urbana	2 veces por semana en zona residencial y 7 veces para el sector comercial	3
Cantidad de puntos críticos en área urbana	135	55
Lugar de disposición de residuos sólidos	Parque Ambiental Andalucía.	Parque Ambiental Andalucía.
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura del barrido área urbana (%)	100	No reporta
Longitud de vías y áreas públicas	No reporta	1.473,44 kilómetros entre vías y áreas públicas
Área de parques y zonas públicas		
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	No aplica	No reporta
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana (unidades)	684	1700
Frecuencia actual de barrido área urbana (Veces/Semana)	7 veces por semana en el sector comercial y 2 veces en el sector residencial	2 en zonas residenciales, 3 en avenidas principales y 6 en la zona centro.
Área de playas costeras	54.000 metros cuadrados de ribera	No reporta
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	Tipo 1= 1.404 Tipo 2= 845 Tipo 3= 377 Tipo 4= 130 Total 2.756	9.065
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped (m²)	480.000 m ²	1.270.991,98

Aspecto	PGIRS	PPSA
Frecuencia actual de corte de césped	No hay históricos	7 veces al año
Frecuencia actual de poda de árboles	No hay históricos	1 vez al año
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	Reporta 70 áreas públicas objeto de lavado y 6 puentes peatonales.	22.967,76 m ² y 9 puentes peatonales
Acuerdo de lavado de áreas públicas	N/A	No reporta
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	No existe	2 veces al año

Al comparar ambos documentos, se evidencia que ninguno de los apartados consignados por el prestador en su PPSA coincide con lo registrado en el PGIRS, por lo que se requiere que el prestador esclarezca esta situación, pues es preciso destacar que el PGIRS establece las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo y las incluidas en el costo de limpieza urbana - CLUS (limpieza de playas costeras y áreas ribereñas corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas). En este sentido, únicamente podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores con base a los inventarios propuestos en el PGIRS.

De igual manera, el PGIRS no registra la longitud de vías y áreas públicas objeto de barrido, información que el prestador requiere para la elaboración del PPSA.

3.1.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Esta actividad se realiza en el casco urbano del municipio de Armenia y en algunas zonas rurales (Caimo, Puerto Espejo, Pantanillo, y vía Salento).

A continuación, se relacionan las características de la actividad de recolección en la tabla.

Tabla 19. Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductores	No. operarios	No. Frecuencia / Semana
25 vehículos (Entre ellos 18 compactadores)	24	63	3 veces por semana (zona residencial) – 7 veces por semana (centro)

Fuente: Visita octubre 2019

Sistemas de Recolección

Durante la visita de la Superintendencia los días 7 al 9 de octubre de 2019, se observó que el prestador realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables a partir de su presentación en la acera. Para el transporte de las bolsas, residuos en contenedores y canecas, la empresa utiliza 18 vehículos compactadores.

Macrorrutas y microrrutas

En cuanto a macrorrutas y microrrutas verificada la información suministrada en visita, la verificada en SUI, la evidenciada en el PPSA del prestador y el CCU, se observa que esta difiere por lo que se requiere al prestador para que estandarice la información y sea divulgada al usuario conforme a la real operación de la empresa.

De acuerdo a lo informado en la visita, se tienen 32 microrrutas de recolección de residuos ordinarios, 1 especiales, y 2 recolección de residuos de barrido.

La empresa tiene en reporte en el SUI 111 microrrutas para recolección de ordinarios, información que difiere de obtenida en visita. Así mismo en la información del PPSA se observa que pese a que la tabla 9 se titula microrrutas, en la tabla se hace alusión a 30 macrorrutas, por lo que no existe claridad en cuanto a la cantidad de microrrutas con que el prestador cubre su operación en la ciudad de Armenia entre la información comparada, por lo que debe procederse con la actualización de la información en el documento y/o reporte que corresponda.

Horarios y frecuencias de recolección

Según se informó en visita los siguientes son los horarios de operación: lunes a sábado 7 am a 4 pm, y 5pm a 1 am; domingo 5 am a 2 pm, 7 am a 4 pm y 7pm a 3 am.

Planos de microrrutas

El prestador aportó los planos de las rutas que opera para recolección en la ciudad de Armenia.

Al respecto se evidenció que los planos cuentan con punto inicial y final de las rutas, y representan el trayecto que debe seguir cada una de ellas en la actividad de recolección.

Ejecución de la actividad

Durante la visita desarrollada en octubre de 2019, se verificaron 7 rutas de recolección de residuos no aprovechables de las cuales se identificó lo que se relaciona en las siguientes tablas:

Tabla 20. Observaciones a la verificación de campo

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
1	7/10/2019 3:45 pm	Cll 50 N 15 -18 Arenales	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 781. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.
2	7/10/2019 4 pm	N 2 -30	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 774. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.
3	7/10/2019 4:20 pm	Cll 32 Cr 32 Barrio Belencito	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 718. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.
4	8/10/2019 9 am	Cll1 Cra 16 Norte	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 717. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.
5	8/10/2019 11:07 am	Cra 19 A La Estación	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 770. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.
6	8/10/2019 11:40 am	Cra 14 N 53-44 Norte	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 710. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
7	8/10/2019 12:12 pm	Cra 19 A Cll 49 Norte	<ul style="list-style-type: none"> La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OCH 782. El punto verificado en campo se encuentra dentro del plano de la microrruta entregada. Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial: botas, casco, uniforme, guantes y tapabocas.

Fuente: Visita octubre de 2019

A continuación, se muestran los registros fotográficos que dan cuenta del desarrollo de la actividad de recolección en la ciudad de Armenia:

Imagen 5. Desarrollo de la actividad de recolección en Armenia



Fuente: Visita octubre de 2019

Imagen 6. Operarios de recolección de residuos en el municipio de Armenia



Fuente: Visita octubre 2019

Parque automotor

De acuerdo al último cargue certificado en SUI del formato de vehículos la siguiente es la flota vehicular con que cuenta la empresa para atender su operación.

Tabla 21. Análisis validación flota vehicular en SUI

TIPO VEHICULO	PLACA	MARCA	CAPACIDAD ya ³	CAPACIDAD Ton	MODELO	Estado
1	6 OCH767	CHEVROLET	9	2	30/06/17	Sin info
2	6 OCH722	INTERNATIONAL	47	10,4	18/01/12	Sin info
3	2 OCH782	CHEVROLET	17	7,5	11/07/19	Sin info
4	2 OCH781	CHEVROLET	17	7,5	11/07/19	Sin info
5	2 OCH780	CHEVROLET	17	7,5	11/07/19	Sin info
6	2 OCH778	CHEVROLET	17	7,5	11/07/19	Sin info
7	1 OCH720	INTERNATIONAL	10	9	18/01/12	Sin info
8	2 OCH718	INTERNATIONAL	25	16	18/01/12	Sin info
9	2 OCH717	INTERNATIONAL	25	16	18/01/12	Sin info
10	2 OCH716	INTERNATIONAL	25	16	18/01/12	Sin info
11	2 OCH715	INTERNATIONAL	16	10	18/01/12	Sin info
12	2 OCH714	INTERNATIONAL	16	10	18/01/12	Sin info
13	6 OCH713	INTERNATIONAL	14	10	18/01/12	Sin info
14	6 OCH712	INTERNATIONAL	14	10	18/01/12	Sin info
15	2 OCH711	INTERNATIONAL	16	10	18/01/12	Sin info
16	2 OCH710	INTERNATIONAL	16	10	18/01/12	Sin info
17	2 OCH701	INTERNATIONAL	16	10	18/01/12	Inoperativo
18	2 OCH766	CHEVROLET	25	16	22/06/17	Sin info
19	2 OCH774	CHEVROLET	25	13,5	05/09/18	Sin info
20	2 OCH773	CHEVROLET	25	13,5	28/08/18	Sin info

21	2	OCH772	CHEVROLET	25	13,5	24/08/18	Sin info
22	2	OCH770	CHEVROLET	17	8,5	06/08/18	Sin info
23	2	OCH764	INTERNATIONAL	16	10	16/02/17	Sin info
24	2	OCH763	INTERNATIONAL	16	10	05/01/17	Sin info

Fuente: SUI

La anterior información fue comparada con los datos suministrados en visita, encontrando las siguientes diferencias:

- Del listado de vehículos entregados en visita los siguientes no están reportados en el SUI:

Tabla 22. Flota vehicular sin reportar en SUI

PLACA	TIPO DE VEHICULO	MARCA	CAPACIDAD (yd)	CAPACIDAD (Ton)	MODELO
744AAP	Motocarro	Piaggio	3,72	0,5	2016
745AAP	Motocarro	Piaggio	3,72	0,5	2016
746AAP	Motocarro	Piaggio	3,72	0,5	2016

Fuente: visita 2019

Por lo anterior y como quiera que no existe claridad si dichos vehículos son utilizados en recolección de residuos, se solicita aclarar dicha circunstancia y en caso de que aplique, realizar el respectivo reporte.

Imagen 7. Vehículo de apoyo



Fuente: visita octubre 2019

- Adicionalmente las celdas señaladas en rojo en la tabla 22 no coinciden con lo reportado en SUI, por lo que debe adelantarse la gestión respectiva del tema, así como reportar el estado de los vehículos.

Ahora bien, durante la visita efectuada, también se procedió a la verificación de las características de los vehículos acorde con lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado

Tabla 23. Verificación de vehículos

Vehículos	Observaciones	Imágenes
OCH 781	<i>Sin observaciones</i>	
OCH 774	<i>Sin observaciones</i>	

OCH 718

Sin luces estroboscópicas sobre la cabina



OCH 717

Sin luces estroboscópicas en la parte posterior de la caja de compactación.



OCH 770

Sin observaciones



OCH 710

Sin luces estroboscópicas en la parte posterior de la caja de compactación

Fuga de lixiviado



OCH 782

Sin observaciones



Fuente: Visita octubre 2019

Dado lo anterior, existen presuntos incumplimientos a los numerales 6 y 17 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 que indican:

“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:

(...)6. Las unidades de almacenamiento de los vehículos destinados al transporte de los residuos sólidos, deberán ser estancos y permitir su cierre o cubierta, de manera que impidan la fuga y descarga en la vía pública de los líquidos (lixiviados) durante el transporte (...)

(...) 17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva”.

Frente al lavado de los vehículos se evidenció en la visita que dentro de la base de operaciones se tiene una zona en la que se realiza el lavado de los vehículos, sin embargo, no es posible corroborar que dicha actividad se ejecute periódicamente ya que no existen registros de la misma, por lo que se sugiere incluir un control que dé cuenta de que la actividad se realiza.

De acuerdo a lo informado en visita cuando existen daños menores en los vehículos que se encuentran en ruta, se reparan enviando a un carro taller con el que cuenta la empresa. En caso de daños mayores se cuenta con zona de taller en la base de operaciones y almacén de inventarios con los repuestos más comunes que suelen requerirse para gestionar reparaciones.

Imagen 8. Repuestos



Imagen 9. Carro taller



Fuente: Visita octubre 2019

Puntos críticos

En el PPSA del prestador para la ciudad de Armenia se indica que existen 55 puntos críticos identificados, a los cuales se les realizan operativas constantes para evitar la acumulación de residuos. Al respecto durante la visita fue realizado un recorrido inspeccionando algunos sitios encontrando que en la mayoría se han realizado actividades de ornato y embellecimiento con jardinería como medida para eliminar y controlar los puntos, sin embargo hay algunos puntos que persisten, de acuerdo a lo informado por la empresa por indisciplina de la población frente a las frecuencias de recolección, así como por ausencia de cultura ciudadana, pese a las socializaciones permanentes que realiza la empresa.

Imagen 10. Puntos críticos





Fuente: visita octubre 2019

Base de operaciones

Con el fin de corroborar el estado de la base de operaciones, en la visita efectuada en el mes de octubre de 2019, se realizó la verificación de la infraestructura con la que cuenta la empresa.

La base de operaciones de Empresas Públicas de Armenia se encuentra ubicada en la carrera 17 Calle 27 Esquina. En cuanto a las condiciones de las bases de operación

establecidas en el artículo 2.3.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015, se tienen las siguientes observaciones:

- Se tienen áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos.
- Se encuentra un área administrativa.
- Existe zona de depósito de insumos para la prestación del servicio.
- Cuenta con instalaciones sanitarias para el personal.
- Cuenta con servicios públicos como luz y agua.
- Cuenta con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como una adecuada señalización de los sentidos de circulación.
- Cuenta con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia, (botiquín y camilla).
- Cuenta con equipos de control de incendios, extintores con fecha vigente.
- La comunicación entre la base y los equipos de recolección se realiza vía radioteléfono.
- Los vehículos inspeccionados en la base no contenían residuos sólidos y se encontraban en buenas condiciones de limpieza.
- Se tiene una zona de lavado para los vehículos, en la que se afirmó que se realizaba lavado diario a compactadores, pese a lo anterior no se encuentran registros que den cuenta de esta actividad, por lo que se insta implementar los controles necesarios que permitan verificar dicha actividad.
- En la base de operaciones se realiza control de las operaciones mediante seguimiento satelital de los vehículos.

Con el fin de ilustrar la verificación de campo realizada en el mes de octubre de 2019, a continuación, se muestra el registro fotográfico:

Imagen 11. Base de operaciones

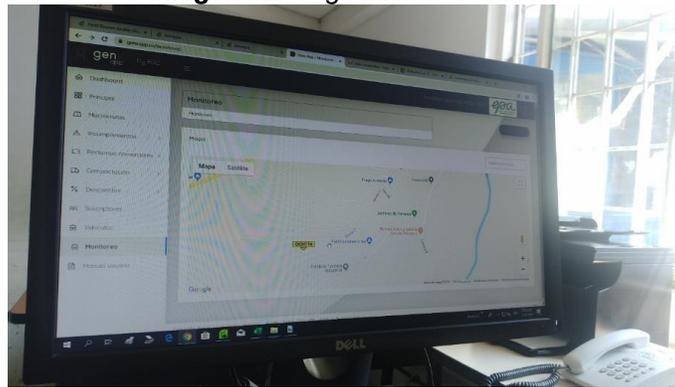






Fuente: visita octubre 2019

Imagen 12. Seguimiento satelital



Fuente: visita octubre 2019

3.1.3 Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas

A continuación, se realiza un análisis de 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 SU1 y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en octubre de 2019.

Características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

De acuerdo a lo informado por el prestador en la visita las características de la actividad de barrido son las siguientes:

Tabla 24. Características de prestación de la actividad de barrido

No. De operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
118	2 veces por semana sector residencial	21564 km (efectuado septiembre 2019)	Manual
	7 veces por semana sector centro		

Fuente: Visita octubre 2019

En cuanto a los kilómetros de barrido en el PPSA se indican 1473,44 km de kilómetros objeto de barrido.

Horario: De acuerdo a lo informado en general se tiene un horario para la actividad de barrido.6:00 am a 2:00 pm y de 2 pm a 6 pm.

Vale la pena indicar que en el PPSA del prestador se informa que en el centro de la ciudad la frecuencia es de 6 veces por semana, mientras que en visita y en el CCU del prestador se reporta una frecuencia de 7 veces por semana para esta zona, por lo que se solicita aclaración al respecto.

Durante la visita, se evidenciaron insumos para el desarrollo de la actividad en la base de operaciones de la empresa. Las bolsas de barrido tienen identificación del prestador.

Imagen 13. Insumos Actividad de barrido



Fuente: Visita octubre 2019

Imagen 14. Personal de la actividad de barrido



Fuente: Visita octubre 2019

Los operarios entrevistados durante la visita manifestaron que se les hace entrega de cinco dotaciones al año, adicionalmente los elementos como guantes y tapabocas constantemente, en promedio cada 15 días tapabocas y 45 días guantes. Las bolsas entregadas en promedio son 50 semanales.

Se realizan jornadas de limpieza periódicamente, 3 por semana, que incluyen jornadas de socialización y especiales.

Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

La empresa informó en visita que se tienen 85 macrorrutas de barrido y 196 microrrutas para el municipio de Armenia. Adicionalmente durante la visita se informó de 5 rutas adicionales que se realizan en los meses de: abril, junio, octubre y diciembre, antes de inicio de la temporada turística.

En cuanto al reporte de SUI de las microrrutas de barrido se encuentra que estas no han sido reportadas, por lo que presuntamente se incumple la Resolución SSPD N 20174000237705 de 2017 en consecuencia se insta al prestador a realizar la gestión pertinente.

La recolección de residuos de barrido se realiza en las rutas establecidas para esta actividad en horario desde las 4 pm. Frente a este aspecto vale la pena indicar que el CCU del prestador que las bolsas de residuos no permanecerán en la calle por más de 12 horas, situación contraria a la establecida en el Decreto 1077 de 2015 donde se establece un máximo de 8 horas así:

“ARTÍCULO 2.3.2.2.3.40. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles. La recolección y el transporte de los residuos sólidos provenientes del barrido manual de calles deben efectuarse por la persona prestadora del servicio de público de aseo en su área de prestación del servicio. Los residuos de barrido no podrán permanecer en las calles por más de ocho (8) horas una vez se hace la presentación para transportarlos.”

Planos de microrrutas

El prestador aportó los planos de las rutas que opera para la actividad de barrido para el municipio de Armenia.

Al respecto se evidenció que los planos cuentan con punto inicial y final de las rutas, y el trayecto que debe seguir cada una de ellas.

Ejecución de la actividad de barrido

La verificación en campo de la prestación de esta actividad se realizó el 7, 8 y 9 de octubre de 2019. A continuación, se describen los resultados de dicha verificación:

Tabla 25. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
Centro	5:50 pm 7/10/2019	Plazoleta CAM	<ul style="list-style-type: none"> El operario portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas, gafas Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. El horario de la ruta informado por el prestador es de 5:00 am a 1 am. 	

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
41	9:30 am 8/10/2019	Calle 10 N 17ª – 87 Barrio Providencia	<ul style="list-style-type: none"> • El operario portaba plano de la microrruta. • Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas. • Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. No se usa conos de señalización, a lo que manifestó el operario que se lo robaron el día anterior. El coordinador informó que ya se realizó el pedido. • El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 2 pm. 	
Centro	7:30 am 9/10/2019	CAM Parque alcaldía	<ul style="list-style-type: none"> • El operario portaba plano de la microrruta. • Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas. • Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. • El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 10 am, 1 pm a 5 pm. 	

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
Cra 18 y 19 Calle 24 a 35	7:50 am 9/10/2019	Calle 24 a 36 carrera19 Avenida	<ul style="list-style-type: none"> El operario portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: bolsas, escoba y recogedor. Se evidencia uso de conos de señalización. El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 8 am. 	
Grecia Villaherm osa 23	8:20 am 9/10/2019	Manzana 35 Casa 2 La Grecia	<ul style="list-style-type: none"> El operario portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas, gafas de seguridad. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. Se usa conos de señalización. El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 2 pm. 	
	8:45 am 9/10/2019	La Cecilia Etapa 2 Manzana 3 casa 9	<ul style="list-style-type: none"> Se portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas, gafas de seguridad. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. Se usa conos de señalización. El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 2 pm. 	

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
21 Las Colinas	9 am 9/10/2019	Barrio Ciudad Dorada CDC	<ul style="list-style-type: none"> El operario portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas, gafas de seguridad. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. Se usa conos de señalización. El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 2 pm. 	
	9:15 am 9/10/2019	Cancha Ciudad Dorada	<ul style="list-style-type: none"> El operario portaba plano de la microrruta. Se evidencia uso de overol, calzado industrial, gorra de sol, guantes, tapabocas, gafas de seguridad. Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: carro, bolsas, escoba y recogedor. Se usa conos de señalización. El horario de la ruta informado por el prestador es de 6:00 am a 2 pm. 	

Fuente: Visita octubre de 2019

En términos generales se tienen las siguientes observaciones:

- Los operarios portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal.
- Se evidenció el cumplimiento de las rutas y horarios según los planos en las zonas verificadas.
- Todos los operarios portaban elementos para la actividad de barrido, tales como escoba, bolsas, carritos.
- Es necesario actualizar la información de las rutas de barrido en el SUI.

Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

Por su parte, en relación con el suministro, instalación y mantenimiento de cestas, el prestador informó que la empresa es la encargada, sin embargo, frente al mantenimiento se indicó que para el año en curso no se tenía programada esta actividad. Durante la visita fue aportado inventario de las canecas instaladas para los años 2017, 2018 y 2019, señalando su ubicación, comuna, estado y material. Al respecto se observa que todas aparecen en material fibra de vidrio.

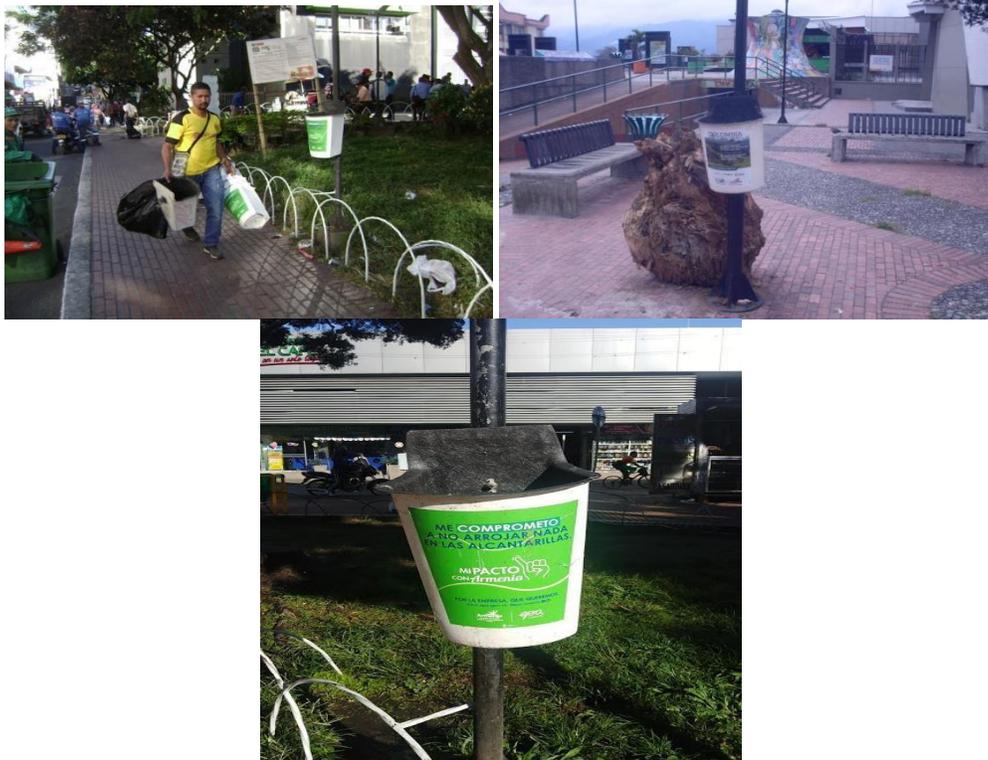
Tabla 26. Cestas instaladas

Año	2017	2018	2019	Total
Cantidad	898	201	99	1198

Fuente: Visita 2019

En el registro fotográfico tomado en campo, se pueden observar algunas de las cestas que se han instalado en el municipio.

Imagen 15. Registro fotográfico de cestas instaladas en Armenia



Fuente: Visita octubre 2019

3.4.4. Componente de Limpieza Urbana

La Empresa Pública de Armenia realiza las actividades de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas descritas a continuación.

Corte de césped

Una vez verificada la información contenida en el PPSA del prestador, se indica que esta actividad se realiza en lugares tales como: separadores viales, glorietas, rotondas, parques públicos sin restricción de acceso, andenes y demás áreas definidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del Municipio de Armenia, con una periodicidad de cada 40 días hábiles aproximadamente por sector, frecuencia de 7 veces en el año. Se indica un total de área por intervenir de 1.270.991,98 m² y el listado de cada uno de los sectores con su área respectiva.

En relación a la información aportada en visita se entregó programación de la actividad de corte de césped de los años 2017, 2018 y 2019. En dicho documento se establece a la operación los días lunes a sábado en 2 cuadrillas de personal.

En la base de operaciones se evidenció insumos para la realización de la actividad.

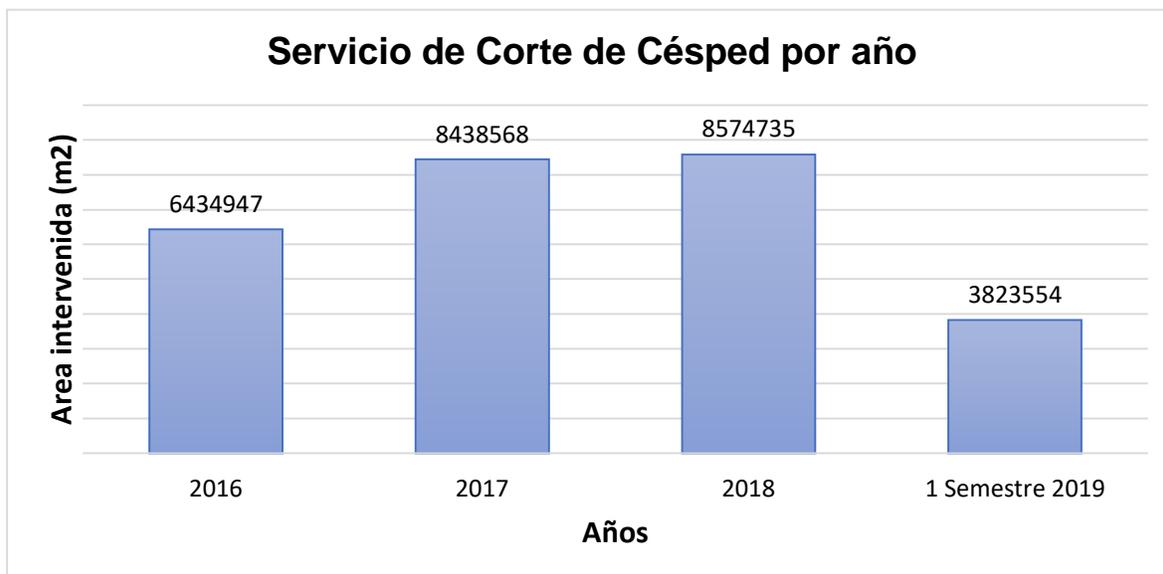
Imagen 16. Insumos para realización de la actividad de corte de césped.



Fuente: Visita octubre 2019

A continuación, se muestran las áreas intervenidas desde el año 2016 por la empresa, de acuerdo a informe aportado en la visita.

Imagen 17. Áreas intervenidas con corte de césped Armenia



Fuente: Informe aportado por EPA en visita octubre 2019

Como se observa esta actividad ha ido en crecimiento año a año, sin embargo se observa que el total de área establecida en el PPSA difiere del inventario aportado también durante la visita, donde se estipula un total de área de **1.220.328,29 m²** por lo que se solicita aclaración al respecto.

Ejecución de la actividad:

El día 8 de octubre de 2019 se realizó la verificación de la actividad de corte de césped encontrando lo siguiente:

Tabla 27. Verificación actividad de corte de césped

Dirección	Observaciones	Fotografías
Villa Carolina Comuna 6	<p>El área intervenida se encuentra en el inventario.</p> <p>Los residuos generados son apilados y embolsados por los operarios.</p> <p>El punto es atendido cada 45 días hábiles, 55 días de corrido aproximadamente, de acuerdo a lo informado por los operarios.</p> <p>El prestador no contaba con valla informativa en la zona de intervención.</p>	

Dirección	Observaciones	Fotografías
	<p>La zona intervenida no se encontraba demarcada con cinta.</p> <p>El prestador contaba con malla de protección con altura mayor a 1.5 metros.</p> <p>El operario de guadaña contaba con dotación de seguridad industrial como overol reflectivo, gorra de sol y cuello, mascarilla, peto carnaza, canilleras, protección auditiva, guantes y botas punta de acero.</p> <p>En la cuadrilla había un total de 10 operarios de guadaña, y 10 auxiliares que contaban con la respectiva protección industrial.</p>	   

Fuente: Visita 2019

De acuerdo con lo anterior presuntamente se estaría incumpliendo el Artículo 2.3.2.2.2.6.68. del decreto 1077 de 2015. *Normas de seguridad para la actividad de corte de césped*, que establece:

“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.”

Poda de árboles

La actividad de poda de árboles está contenida en el PPSA del prestador. De acuerdo a lo informado esta actividad es ejecutada por EPA ESP desde el año 2016 en aquellos individuos arbóreos que se encuentren incluidos en el catastro del PGIRS, y que además cuenten con el permiso de intervención por parte de la autoridad competente, es decir la Corporación Autónoma del Quindío - CRQ y la Oficina Municipal para la Gestión del Riesgo de Desastres - OMGERD. De acuerdo a lo informado en visita la CRQ realiza la supervisión a la poda de árboles periódicamente para verificar la calidad de los cortes, con el fin de garantizar la salud de los árboles.

A continuación, se muestra el inventario de árboles:

Tabla 28. Inventario de árboles EPA

Tipología	Altura	Cantidad	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 1	Hasta 5,0 m	3863	1
Tipo 2	Entre 5,01m y 15,0m	4383	1
Tipo 3	Entre 15,1m y 20,0m	490	1
Tipo 4	Mayor a 20,0m	329	1
TOTAL			9065

Fuente: PPSA EPA

Durante la visita de la Superservicios fue aportada programación de la actividad de poda de árboles de los años 2017, 2018 y 2019. En dicho documento se establece la realización de la actividad los días lunes a sábado. Durante la visita se informó que el horario de 6:30 am a 3:30 pm.

Así mismo fueron aportados certificaciones de formación del SENA de “Coordinador de Trabajo Seguro en Alturas” para 3 personas que laboran en la actividad de poda de árboles.

Ejecución de la actividad:

El día 8 de octubre de 2019 se realizó la verificación de la actividad de poda de árboles encontrando lo siguiente:

Tabla 29. Verificación actividad de poda de árboles

Dirección	Observaciones	Fotografías
<p>Barrio PROVIDENCIA Cra 16 N 11 – 08 Norte</p>	<p>El árbol intervenido es un almendro a solicitud de un usuario, cuenta con autorización para la poda de la OMGERD. También se intervienen unas palmas Areca.</p> <p>Para la realización de la actividad se utiliza un serrate, machetes, motosierra, tijeras, podadora de alturas y una astilladora.</p> <p>Los residuos generados de la actividad son pasados por la astilladora que corta las ramas en pedazos muy pequeños, que luego son recogidos y llevados a bosques y sitios donde sirva como abono.</p>	 A photograph showing a large, leafy almond tree in a residential street. The tree is the focus of the pruning activity. In the background, there are multi-story apartment buildings and a utility pole. Orange traffic cones and a white safety tape are visible around the base of the tree.
	<p>El prestador no contaba con valla informativa en la zona de intervención, tampoco la malla de protección.</p> <p>La zona intervenida se encontraba demarcada con cinta y conos de seguridad.</p>	 A photograph showing a worker in a green uniform and safety gear using a ladder to prune a tall palm tree. The worker is positioned on the ladder, reaching up to the trunk of the tree. The ground is covered with cut palm fronds. A silver car is parked nearby, and orange traffic cones are used for safety demarcation.

Dirección	Observaciones	Fotografías
	<p data-bbox="418 359 813 499">Los operarios contaban con dotación de seguridad industrial como overol reflectivo, pernera, guantes, botas, gafas, casco, arnés, pantalón de seguridad, protección auditiva.</p> <p data-bbox="418 659 824 772">Los operarios afirmaron recibir capacitación en temas de su labor. La última capacitación se brindó sobre la seguridad con la motosierra.</p>	  

Fuente: Visita 2019

De acuerdo con lo anterior presuntamente se estaría incumpliendo el Artículo 2.3.2.2.2.6.71. del decreto 1077 de 2015. *Normas de seguridad para la actividad de poda de árboles*, que establece:

“La persona prestadora del servicio público de aseo deberá adoptar todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución de la poda de árboles. 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. La colocación de la malla de protección no sustituirá la utilización de vallas de información.

(Decreto 2981 de 2013, art. [72](#)).”

Lavado de áreas públicas

El prestador realiza esta actividad con una frecuencia de 2 veces en al año y en un horario de 6:30 am a 2:30 pm en las zonas catalogadas como puntos críticos sanitarios, tales como puentes peatonales y andenes, donde se ha identificado que los habitantes de calle realizan sus necesidades. A continuación, se presenta el inventario de zonas objetos de lavado.

Tabla 30. Áreas objeto de lavado en Armenia

Macroruta	Dirección	Áreas públicas objeto de lavado (m ²)
Andén Colegio San José	Carrera 2 entre Calle 20 y 21	227
Andén Iglesia San francisco CAM	Calle 14 entre Carrera 17 y 18	418
Andén centro comercial popular	Calle 17 entre Carrera 18 y 19	106
Plaza de Bolívar	Calle 21 entre Carrera 13 y 14	6628.12
Parques fundadores	Carrera 14 primer Norte y quinta Norte	2884.79
Plazoleta CAM Concejo	Carrera 17 entre Calle 17	7328.19
Parque sucre	Carrera 13 y 14 y Calle 13 y 12	2282.20
Polideportivo Cafetero	Carrera 14 entre Calles 24 y 25	302
Centro	Calle 15 entre Carrera 20 y 21	156
Centro	Carrera12 con Calle 17 esquina	365
ESAP	Carrera12 con Calle17	365
Pasaje Yanuba	Carrera 15 y Carrera 16	339.20
Túnel peatonal Hospital San Juan de Dios	Carrera 14	434.26
Parque Valencia	Carrera21 y 22 con Calles 19 y 20	1152

Fuente: PPSA EPA

Durante la visita no fue posible observar dicha actividad ya que no se encontraba programada, sin embargo, se evidenció el carrotanque utilizado para la actividad, así mismo fue presentado registro fotográfico.

Imagen 18. Registro fotográfico



Fuente: visita octubre 2019

Imagen 19. Lavado de áreas públicas

Puente peatonal colegio Nacional

Parque fundadores



Fuente: Informe de actividades EPA aportado en visita 2019

3.4.5. Disposición final

Sitio donde se disponen los residuos: En la visita realizada en octubre de 2019 el prestador informó que la actividad de disposición final está contratada con la empresa Servigenerales S.A. E.S.P. para disponer en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Andalucía, ubicado en Montenegro.

Operador del sitio de disposición final: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

No. del contrato suscrito: El contrato fue suscrito con Cafeaseo S.A. E.S.P. es del 2 de enero de 2012. Se aportó adicionalmente certificado de cámara de comercio de cambio de la razón social de CAFEASEO SA ESP a SERVIGENERALES SA ESP.

Vigencia del contrato: El contrato tiene vigencia indefinida en la medida que se extienda la vida útil del relleno, de acuerdo a lo definido en el documento.

Toneladas dispuestas: para la información de toneladas dispuestas se procede a comparar la información aportada en visita frente a la cargada en SUI como se muestra a continuación:

Tabla 31. Toneladas dispuestas municipio de Armenia años 2017 a 2019

AÑO	MESES	Toneladas dispuestas EPA Fuente Visita	Toneladas dispuestas reportadas por EPA en SUI
2017	Enero	6.680,60	6681,99
	Febrero	5.789,70	5791,31
	Marzo	6.276,60	6274,36
	Abril	5.808,70	5810,34
	Mayo	6.455,20	6457,1
	Junio	6.369,40	6357,68
	Julio	6.309,40	6311,47
	Agosto	6.456,90	6458,78
	Septiembre	6.407,60	6408,79
	Octubre	6.559,60	6560,84
	Noviembre	6.712,60	6705,42
	Diciembre	7.280,90	7280,882
2018	Enero	7.039,50	7620,543
	Febrero	5.878,20	5895,364
	Marzo	6.445,60	6427,286
	Abril	6.186,60	6210,172
	Mayo	6.661,40	6631,31
	Junio	6.345,80	6345,826
	Julio	6.496,50	6496,51
	Agosto	6.655,80	6955,915

	Septiembre	6.210,30	6210,28
	Octubre	6.764,40	6764,035
	Noviembre	6.779,40	6779,41
	Diciembre	6.978,50	6978,465
2019	Enero	6.801,90	6801,93
	Febrero	6.024,40	6000,85
	Marzo	6.440,80	6432,466
	Abril	6.622,80	6622,796
	Mayo	6.820,40	6820,375
	Junio	6.231,10	6231,12
	Julio	6.762,80	6762,75
	Agosto	6.544,90	6544,91
	Septiembre	6.159,90	6159,995

Fuente: SUI – Visita octubre 2019

Al comparar la información se observa que las cifras de toneladas difieren en algunas cifras para varios de los períodos (en amarillo), por lo que se requiere a la empresa para que explique a qué se deben las diferencias.

3.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) analizado se encuentra reportado al SUI con fecha del 19 de julio de 2019 y corresponde a la vigencia 2019. Dicho documento concuerda con el suministrado en visita.

En este sentido, se procedió a analizar el documento para la vigencia 2019 encontrando que Plan de Emergencias y Contingencias reportado por el prestador **EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA** para el área de prestación de ARMENIA, QUINDIO **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:

- 1.2.1 Elaboración de inventarios.
- 1.2.2 Elaboración de requerimientos
- 1.2.3 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.3.1 Línea de mando
- 1.3.2 Comunicaciones
- 1.3.3 Protocolo de actuación

- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Cabe resaltar que esta evaluación fue remitida al prestador a través de comunicación con radicado SSPD No. 20194340007651 del 12 de noviembre de 2019.

Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

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

Tabla 32. Riesgos PGIRS VS. PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA - Programa de Gestión del Riesgo	PEC
Considera las amenazas por eventos antrópicos y naturales y socio naturales	Considera las amenazas por eventos antrópicos y naturales y socio naturales	Considera las amenazas por eventos antrópicos y naturales y socio naturales.

Fuente: Elaboración propia SSPD

Revisados los documentos, el prestador dentro de su PPSA y PEC incluye amenazas por eventos antrópicos y naturales y socio naturales. De igual manera, relacionan las mismas amenazas contempladas en el PGIRS.

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Suscriptores

Una vez consultado en el Sistema Único de Información SUI, se pudo evidenciar el siguiente reporte de suscriptores por parte del prestador para los años 2017, 2018 y lo corrido del año 2019:

Tabla 33. Reporte de suscriptores

Uso / Estrato	2017	2018	FEBRERO 2019
Residencial : estrato 1	19.675	20.927	20.969
Residencial : estrato 2	22.783	23.254	23.294
Residencial : estrato 3	28.142	29.792	29.773
Residencial : estrato 4	11.171	12.345	11.906
Residencial : estrato 5	10.530	11.644	11.679
Residencial : estrato 6	1.368	1.214	1.212
F7 (pequeño productor no residencial)	343	6.135	6.275
F8 (inmuebles o lotes desocupados)		2.947	3.199
Gran productor más de 6 m3	464	499	497
Gran productor menos de 6 m3	10.075	3.606	3.431
Total	94.476	112.363	112.235

Fuente: SUI 01/11/2019

EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA entregó durante la visita, el reporte de sus suscriptores en Armenia, de la siguiente manera:

Tabla 34. Reporte de suscriptores

Uso / Estrato	2017	2018	JUNIO 2019
Residencial : estrato 1	19.212	19.782	19.854
Residencial : estrato 2	21.847	22.165	22.264
Residencial : estrato 3	27.644	29.105	29.251
Residencial : estrato 4	10.936	11.570	11.701
Residencial : estrato 5	11.704	12.262	12.316
Residencial : estrato 6	1.228	1.280	1.257
Industrial	108	103	100
Comercial	8.871	9.088	9.046
Oficial	372	418	433
Total	101.922	105.773	106.222

Fuente: EPA E.S.P.

De acuerdo a lo anterior se evidencia una diferencia de 7.446 suscriptores entre lo reportado en SUI (94.476) y la información de los suscriptores entregada en visita del año 2017 y

respecto del año 2018, la discrepancia es de 6.590 suscriptores entre lo reportado en SUI (112.363) y la información entregada en visita.

En el reporte del SUI se observa una disminución de 128 usuarios, mientras en la información entregada por el prestador aumentó 444 suscriptores del año 2018 al 2019. Se resalta que, la mayor parte de usuarios en el municipio corresponden al estrato 3, seguido del estrato 2 y estrato 1.

4.2 Facturación y Recaudo

Consultado el estado general de reporte de información del prestador, en el Sistema Único de Información -SUI, se evidencia que la empresa tiene en estado pendiente el cargue mensual de los formatos: Facturación del servicio de aseo desde abril a septiembre del año 2016, del mes de mayo y de agosto a noviembre de 2019; presuntamente incumpliendo lo establecido en las Resoluciones: No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, No. SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 “Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016”; la Resolución No. SSPD 201840000056215 del 10 de mayo de 2018 “Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017”.

Para la empresa, de acuerdo a la información entregada durante la visita, el municipio de Armenia se encuentra dividido para efectos de facturación, en 19 Ciclos y el recaudo se realiza en cajas propias de la empresa EPA ESP, de la siguiente forma: Los 5 cajeros reciben en la mañana una base de la Cajera General, que es rotada para evitar posible peculado por apropiación, para iniciar su labor de recaudar con el medio de pago utilizado; se registra en el sistema ArquUtilities. Durante la jornada el cajero hace entregas parciales de dinero a la Cajera General, a las cinco de la tarde se cierra la atención al público, para efectuar el cuadro de cada caja para hacer entrega del recaudo del día con la base. Los cupones del recaudo son enviados a la oficina de tesorería para proceder a verificar que el recaudo de cada cajero esté cuadrado con el sistema.

Otro cajero de la empresa se encuentra ubicado en la Central Minorista, adicionalmente se reciben los recaudos a través del sistema financiero de la ciudad, están autorizados las siguientes entidades bancarias: Av Villas, Caja Social, Davivienda, Banco de occidente, Popular, Banco ITAU, Banco de Bogotá, Gnb Sudameris, Coomeva , Pichincha, BBVA; a través también de medios virtuales: plataforma PSE mediante la página www.epa.gov.co, y datafonos denominados PUNTO PAGO ubicados en algunos conjuntos residenciales de la ciudad de Armenia, Corresponsales no bancarios con los Bancos Caja social, Bancolombia, Banco de Bogotá y Av villas.

A continuación, se presenta la imagen de la Facturación del servicio de aseo emitida directamente por la empresa:

Imagen 20. Facturación directa

epa Empresas Públicas de Armenia ESP
 NE. 890.000.439-9 - (AM) Gra. 16 G. 17 - Tel: 7431790 Ext. 101 - www.epa.gov.co - Armenia, Quindío
 Series GRANDES CONTRIBUYENTES Res.: 7029-22/11/95 - Autorizaciones servicios públicos domiciliarios Res.: 547-25/01/2012 - Agente retenedor IIR - EA - Autorizaciones rendimientos financieros Res.: 1450-19/03/97 - IVA Régimen común Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos

NÚMERO DE CUENTA PARA CONSULTAS Y PAGOS
48495

INFORMACIÓN DEL CLIENTE
 Nombre: C.C./N.I.T. 45429900
 Dirección de entrega: CL 7 12 12 P 2
 Dirección del punto: CL 7 12 12 P 2
 Barrio: Buena Vista
 Ruta de reparto: 011001040600

SERVICIO DE ASEO
 Tipo de productor:
 Nro. de unidades residenciales:
 Nro. de unidades no residenciales:

DAOS DEL MEDIDOR Y CONSUMO
 Marca: Número: 0811039910
 Lectura anterior: 593 Lectura actual: 587 Consumo en: Promedio: 4
 Período facturado desde: 30/07/2019 Hasta: 28/08/2019

RESUMEN DE SU CUENTA

Concepto de cobro	Cantidad	Costo Valor unitario	Valor total	(-) Subsidio (+) Aporte	Valor total \$
1. Servicio de ACUEDUCTO					
Consumo Acueducto	4	\$ 1.261,44	\$ 5.045,76	\$ 540,00	\$ 4.505,76
Tasa Adicional Acueducto	4	\$ 7,12	\$ 28,48	\$ 3,00	\$ 25,48
Subtotal ACUEDUCTO					
2. Servicio de ALCANTARILLADO					
Tasa Adicional Alcantarillado	4	\$ 1.204,00	\$ 4.816,00	\$ 28,00	\$ 4.788,00
Consumo Alcantarillado	6	\$ 63,58	\$ 381,48	\$ 28,00	\$ 353,48
Subtotal ALCANTARILLADO					
3. Servicio de ASEO					
Consumo Aseo	1	\$ 1.546,00	\$ 1.546,00	\$ 204,00	\$ 1.342,00
Costo De Recolección Y Limpieza (CRL)	1	\$ 7.629,00	\$ 7.629,00	\$ 875,00	\$ 6.754,00
Costo De Limpieza Urbana (CLU)	1	\$ 914,00	\$ 914,00	\$ 170,00	\$ 744,00
COSTO VARIABLE IVA	0				
Costo De Disposición Final Por Tonelada	0	\$ 0,167,00	\$ 0,167,00	\$ 248,00	\$ 1.316,00
Costo De Recolección Y Transporte (CRT)	0	\$ 0,116,00	\$ 0,116,00	\$ 169,00	\$ 4.528,00
Costo De Tratamiento De Líquidos Por CORTO VARIABLE APROVECHABLE	0	\$ 242,00	\$ 242,00	\$ 39,00	\$ 213,00
Apropiación:	1	\$ 134,00	\$ 134,00	\$ 15,00	\$ 119,00
Subtotal ASEO					
TOTAL ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO, ASEO Y OTROS CONCEPTOS					\$ 32,084.00
Detalle	Cuota	Valor	Saldo		
Subtotal otros conceptos:					
RECLAMOS VIGENTES	SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN	SALDO A FAVOR	RECA- OTROS		
Costos cancelados: Facturas en reclamo	Acueducto - subsidio (no):	\$ 0,00			
Costos pendientes: Valor no reclamo:	Aseo:				

Fuente: SUI 01/11/2019

La factura emitida directamente por el prestador presuntamente no cumple lo establecido en la cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015, en lo referente a su contenido mínimo: Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor, Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor.

En el SUI se evidenció la siguiente información acerca de la efectividad del recaudo de la empresa del año 2017, de los años 2018 y 2019 no se evidenció el reporte correspondiente:

Tabla 35. Efectividad del recaudo

Año	Periodo	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudo por Facturación (%)
2017	1	2.848.104.833	4.753.947.901	166.9
2017	2	2.985.603.514	4.875.830.884	163.3
2017	3	3.021.591.841	5.061.256.154	167.5
2017	4	3.032.055.433	4.858.365.541	160.2
2017	5	3.086.143.328	5.056.581.976	163.8
2017	6	3.166.310.847	5.105.963.564	161.3
2017	7	3.179.537.788	5.207.763.449	163.8
2017	8	3.361.684.014	5.196.295.634	154.6
2017	9	3.399.710.668	5.296.768.533	155.8
2017	10	4.704.058.465	5.255.828.478	111.7
2017	11	4.961.625.268	5.229.169.729	105.4
2017	12	5.155.066.575	5.217.340.005	101.2

Fuente: SUI 01/11/2019

A continuación, se relaciona el valor facturado y recaudado por año, entregado por el prestador para el año 2017:

Tabla 36. Facturación y recaudo 2017

Periodo	Facturado	Recaudado	Efectividad
Enero	2.804.399.621	1.539.046.461	55%
Febrero	2.932.416.199	1.580.481.992	54%
Marzo	2.960.502.695	1.661.831.665	56%
Abril	2.972.502.710	1.498.885.622	50%
Mayo	3.024.443.387	1.819.682.244	60%
Junio	3.085.848.861	1.683.553.150	55%
Julio	3.094.340.933	1.754.704.713	57%
Agosto	3.262.951.298	1.783.668.102	55%
Septiembre	3.317.541.898	1.814.591.618	55%
Octubre	4.561.106.952	1.808.695.57	40%
Noviembre	4.823.520.206	1.795.568.071	37%
Diciembre	5.025.501.754	1.849.334.100	37%
TOTAL	41.865.076.514	18.781.347.738	49%

Fuente: EPA E.S.P.

De acuerdo a lo anterior, se observa que el reporte de lo facturado en el SUI difiere alrededor de los \$1.000 millones a lo que la empresa relacionó y en \$42.334 millones en el recaudo para el año 2017, mientras en el reporte se muestra una efectividad mayor al 100%, en la información entregada por el prestador en promedio es del 55%.

A continuación, se relaciona la efectividad del recaudo con los datos entregados de facturación y recaudo:

Tabla 37. Facturación y recaudo 2018-2019

Mes	Facturado	Recaudado	Efectividad	Facturado	Recaudado	Efectividad
1	5.256.491.740	1.870.949.544	36%	3.830.619.622	1.539.046.461	40%
2	5.500.371.672	1.860.454.361	34%	3.875.857.657	2.069.293.972	53%
3	3.418.133.528	1.828.653.466	53%	3.622.321.694	2.056.869.420	57%
4	3.494.711.547	2.116.442.024	61%	3.932.756.601	2.113.546.959	54%
5	3.533.075.873	1.981.196.992	56%	3.951.283.707	2.182.090.239	55%
6	3.647.426.130	1.962.757.575	54%	4.076.076.276	2.074.217.044	51%
7	3.627.768.690	2.081.107.548	57%			
8	3.561.117.126	1.966.566.945	55%			
9	3.648.588.136	1.991.327.587	55%			
10	3.702.534.228	2.009.207.012	54%			
11	3.766.897.485	1.962.827.483	52%			
12	3.822.266.051	2.000.530.363	52%			
TOTAL	46.979.382.205	23.632.020.900	50%	23.288.915.558	12.035.064.095	52%

Fuente: EPA E.S.P.

Se evidencia que la efectividad en el recaudo de la empresa para los años analizados en promedio es del 50%, de acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita.

Acercas de la efectividad del recaudo, el prestador entregó la siguiente información en visita: meta para los años de 2017 al 2019 el 98%, y registró como logros del año 2017 el 96.97%, de la vigencia 2018 el 83.24% y a junio de 2019 el 90.69%. Por lo cual, se requiere que el prestador realice la respectiva aclaración.

4.3 Estratificación aplicada

Respecto a este concepto, Empresas Públicas de Armenia ESP., manifestó que el día 16 de marzo de 2016 designó como representante ante el comité permanente de estratificación socioeconómica del municipio de Armenia – Quindío, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 de la ley 732 de 2002 al funcionario EDWIN GUILLERMO JURADO GORDILLO y durante este periodo el comité se reunió 11 veces en el año 2018 y 6 veces durante lo corrido del 2019.

4.4 Subsidios y contribuciones

Verificado el Sistema Único de Información, SUI, se evidencia el último reporte de Factores de subsidios y contribuciones aseo, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo, como se muestra a continuación:

Imagen 21. Reporte información PDF

Factores de Subsidios y Contribuciones Res 15085 de 2009

Año 2018
 Departamento QUINDIO
 Municipio ARMENIA
 Empresa EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	EMPRESA	PRESENTÓ SOLICITUD DE RECURSOS PARA SUBSIDIOS	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA SOLICITUD DE SUBSIDIOS	¿EL CONCEJO MUNICIPAL APROBÓ 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
QUINDIO	ARMENIA	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	SI	15-07-2017	SI	13-11-2016	-0.585	-0.31	-0.115	0.6	0.7	0.3	0.5	26-02-2019

ID_EMPRESA	EMPRESA	FORMATO	ARCHIVO	ESTADO DEL CARGUE	PERIODICIDAD	AÑO DE REPORTE	PERIODO DE REPORTE	FECHA DE CERTIFICACION
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	Acto de aprobacion de factores de subsidio y contribucion -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. 33PD 15085 de 2009)	acuerdo-067-nov-2016-subsidios-y-contribuciones.pdf	ND	Anual	2018	1	2018-02-15

Fuente: SUI Consulta 01/11/2019

EPA E.S.P. hizo entrega del acuerdo municipal No. 067 del 13 de noviembre de 2016, de aprobación de factores de subsidios y contribuciones vigentes de prestación del servicio de aseo, como se relaciona a continuación:

Tabla 38. Subsidios y contribuciones

ESTRATO	%
1	-58.5
2	-31
3	-11.5
4	0
5	60
6	70
INDUSTRIAL	30
COMERCIAL	50

Fuente: Acuerdo municipal

De acuerdo con lo anterior, los porcentajes de subsidios y contribuciones presuntamente cumplen lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

4.5 Estado de la deuda del municipio

A continuación, se relaciona el reporte de Subsidios solicitados por estrato al ente territorial por la empresa:

Imagen 22. Reporte

Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial

AÑO

2017

DEPARTAMENTO

QUINDIO

MUNICIPIO

ARMENIA

Id	Empresa	Codigo DANE	Departamento	Municipio	Estrato Bajo Bajo	Estrato Bajo	Estrato Medio Bajo	Total Valor del Subsidio Solicitado	Fecha Ultima Modificación
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	63001	QUINDIO	ARMENIA	721375379	449790652	208136797	ND	28-02-2018
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	63001	QUINDIO	ARMENIA	643794381	401417491	185752528	ND	28-02-2018
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	63001	QUINDIO	ARMENIA	298357915	186031580	86084530	ND	28-02-2018

Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial

AÑO

2018

DEPARTAMENTO

QUINDIO

MUNICIPIO

ARMENIA

Id	Empresa	Codigo DANE	Departamento	Municipio	Estrato Bajo Bajo	Estrato Bajo	Estrato Medio Bajo	Total Valor del Subsidio Solicitado	Fecha Ultima Modificación
732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	63001	QUINDIO	ARMENIA	363636059	230769038	104895017	ND	25-02-2019

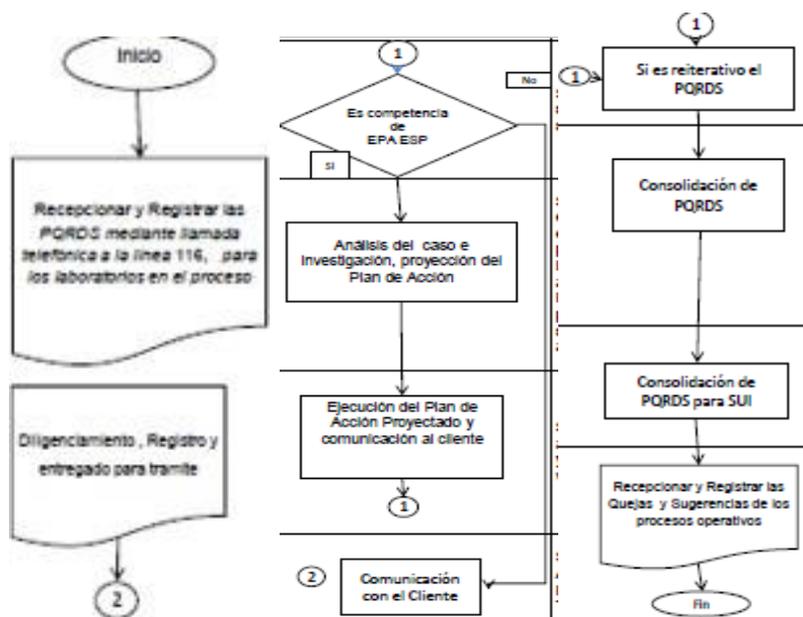
Fuente: SUI Consulta 01/11/2019

Acerca del estado de la deuda del municipio por concepto de subsidios, la empresa afirmó que se limita únicamente al cobro del último mes, ya que el ente territorial viene haciendo los giros respectivos cada mes, de acuerdo a las cuentas de cobro que realiza la empresa los primeros 10 días de cada mes.

4.6 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, PQR

El prestador entregó información acerca del procedimiento de PQR, entre ella el Manual de: Procesos y procedimientos de atención al usuario; Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS", dentro del cual relaciona el siguiente procedimiento:

Imagen 23. PROCESO PQR



Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones	
Clase	Termino
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

<i>Lineamientos especiales</i>		
<i>Situación</i>	<i>Lineamiento</i>	<i>Normatividad</i>
No respuesta en término	<i>Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.</i>	
Petición Incompleta	<i>Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición: el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada: el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.</i>	
Atención prioritaria	<i>Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.</i>	
No es competente	<i>Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.</i>	
Desistimiento tácito	<i>Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.</i>	Ley 1755 de 2015
Desistimiento expreso	<i>Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.</i>	
Petición irrespetuosa	<i>Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.</i>	
Petición oscura	<i>Se presenta cuando no se comprende la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.</i>	
Petición reiterativa	<i>Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.</i>	
Peticiones análogas	<i>Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.</i>	

Fuente: EPA E.S.P.

4.6.1 Formatos de diligenciamiento PQR

Dentro de la información entregada por la empresa, indica contar con los siguientes formatos:

- GA-D-002 - Especificaciones Técnicas para la Construcción de Unidades de Almacenamiento de Residuos Sólidos.
- GA-D-003 - Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP.
- GA-B-001 - Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental
- GA-B-002 - Requisitos para expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos.
- GA-B-003 - Requisitos para la recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares)

Así mismo, el prestador envió las siguientes preformas dispuestas por la empresa para que los usuarios presenten sus PQR.

Imagen 24. Formato PQR

EPA		Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS"		Documento Controlado	
				Código: DC-R-012	
				Versión: 02	
				Fecha de Emisión: 17-03-01	
				Página: 1 / 1	
<p>Clausula de Protección de Datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los participantes y de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>					
Tipo		Causa		Solicitud No.	
Contrato No.				AA	MM DD
Nombre				Fecha de Solicitud:	
Dirección					
Observación					
Reportado por		Teléfono			
Reportado a					

EPA		Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS"		Documento Controlado	
				Código: AM-R-017	
				Versión: 11	
				Fecha de Emisión: 15-06-16	
				Página: 1/1	
<p>Clausula de protección de datos Personales: Los datos personales aquí consignados tiene carácter confidencial, razón por la cual es un deber y un compromiso de los asistentes y de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. no divulgar información alguna o usarla en propósitos diferentes al objetivo por la cual es diligenciado este registro, so pena de las sanciones legales a que haya lugar. Lo anterior en cumplimiento de las políticas de seguridad de la información de Empresas Públicas de Armenia E.S.P. (Ley 1581 de 2012, reglamentada por Decreto 1377 de 2013).</p>					
1. Información General					
Proceso responsable de "PQRDS"		Consecutivo No.			
Medio de presentación	Escrito	Telefónico:	Personal	Fecha de radicación:	AA MM DD
	Escrito	Personal	Otro:		
	Escrito	Personal	Otro:		
Tipo de solicitud:	Petición:	Queja:	Recurso:	Sugerencia:	Felicitación:
	Otro:	Describe:			
2. Datos de quien reporta la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Solicitud de Información y/o Sugerencia "PQRDS"					
Nombre:		Dirección:			
Teléfono:		E-MAIL:		Matricula:	
3. Descripción de la Petición, Queja, Reclamo, Denuncia, Solicitud de Información y/o Sugerencia "PQRDS" :					
4. Datos quien reporta la solicitud:					
Firma:					
CC:		Firma:		Testigo:	
5. Datos quien recibe la solicitud y a quien entrega:					
Firma de:				Fecha:	
Nombre:				AA	MM DD
Cargo:		Quien Recibe:	Quien se entrega:		
6. Análisis del caso: (Espacios diligenciados por el o los Líderes de los Procesos Involucrados)					
Investigación realizada por:				Fecha:	AA MM DD
Corresponde a una queja:	SI	No	SAC No:		
7. Acciones a Aplicar					
Orden No.:				Fecha:	AA MM DD
8. Seguimiento					
Se realiza comunicación al cliente:	SI	No	Radicado No:	Fecha:	
Datos de quien comunicó al Cliente :			Datos del Cliente		
Firma de:					
Nombre:					
Cargo:					
Fecha:	AA	MM	DD	AA	MM DD
Datos quien verificó:			El cliente quedó satisfecho:		
Firma de:			SI	No	
Nombre:			Observaciones:		

Fuente: EPA E.S.P.

4.6.2 Sedes, horarios y personal

La oficina de atención al usuario, con la dirección comercial, facturación y cartera están ubicadas en el centro comercial del café (3) piso, en la carrera 18 calle 17 esquina, en el municipio de Armenia, el horario de Atención es de 7:00 am a 12:00 pm y 1:30 pm a 6:00 pm, las ventanillas de atención al usuario PQR verbales son atendidas en jornada continua

de 7:00 am a 5:00 pm. El prestador informó que en la base de operaciones del servicio de aseo se atienden llamadas telefónicas de los usuarios en las líneas 7444242 y/o 7444343, de aquellas reclamaciones y peticiones que están relacionadas con temas técnicos y operativos que pueden ser resueltos de manera inmediata o programados para su posterior atención.

Imagen 25. Oficina de Atención al usuario



Fuente: Visita SSPD

En la oficina de atención al usuario se encuentran dos pantallas, aunque el prestador afirmó que se proyectaba el CCU no se evidenció el correspondiente video, en la información entregada “videos turnero”, se evidenció la siguiente información de interés de los usuarios, relacionada con la prestación de los servicios por parte de la empresa: ¿Cómo se factura acueducto alcantarillado y aseo en Colombia?, Aprovechamiento de residuos en Colombia, Nuevo marco del servicio público de aseo en Colombia, conoce nuestra factura, campaña aseo final. El prestador manifestó que está en proyecto la adecuación de las instalaciones para aislarla del olor de la comida de los restaurantes que se encuentran en el centro comercial del café.

4.6.3 Estadísticas de PQR

En el Sistema Único de Información – SUI, se evidencia la siguiente información correspondiente a las Reclamaciones tramitadas por la empresa, concordante con la información entregada por la empresa en la visita efectuada por la Entidad:

Tabla 39. PQRs del servicio de aseo asociados a FACTURACION

Año	Detalle de la causal del PQRs																Total PQRs	Total Recursos de reposición
	101	102	104	105	107	108	109	111	114	116	117	118	119	120	125	132		
2017	19	50		25	8	2		9	6480	573	6	1	6	1	13		7193	2
2018	3	62	1	13	9	1	1	2	5936	543	2		5		5	1	6584	
Jun-19	3	11		4	3				4092	310					4		4427	

Fuente: EPA E.S.P.

De acuerdo a lo anterior, la causal más reiterativa es la No. 114 que corresponde a Descuento por predio desocupado con el 92% y le sigue la No. 116 con el 7% es la de

Cobro por número de unidades independientes. A continuación, se relaciona los códigos de las demás causales relacionadas por el prestador en la información entregada:

- 101: Inconformidad con el Aforo
- 102: Inconformidad con el consumo o producción facturado
- 104: Cobro Desconocido
- 105: Cobro Por Servicio No Préstamo
- 107: cobro múltiple y/o acumulado
- 108: Entrega inoportuna o no entrega de la factura
- 109: Cobros por conexión, reconexión, reinstalación
- 111: Cobro de cargos relacionados con el servicio público
- 117: Estrato incorrecto
- 118: Clase de uso incorrecto
- 119: Tarifa incorrecta
- 120: Cobros por promedio
- 125: Multiusuario del servicio de aseo

El Tipo de respuesta a las PQR del servicio de aseo asociados a FACTURACION, presenta la siguiente información:

Tabla 40. Tipo de respuesta PQRS del servicio de aseo asociados a Facturación

Mes	Accede	Accede parcial	No Accede	Revoca	Total general
2017	7134	8	50	3	7195
2018	6524	7	49	1	2
2019	4414	2	11		4427

Fuente: EPA E.S.P.

La siguiente es la relación de las solicitudes presentadas por los usuarios:

Tabla 41. Solicitudes de PRESTACION

Año	Detalle de la causal																
	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	NA
2017	4086	13	19	18	6	49	151	88	2	102	41	37	134	10	126	7	1
2018	5914	1	31	18	4	71	120	144		59	30	35	156	1	152	7	

Fuente: EPA E.S.P.

La solicitud más frecuente es la No. 10 que corresponde a Solicitud recolección de residuos especiales, seguida de la No. 22 que es Solicitud de información y la No. 24 de Solicitud servicio especial de aseo. La siguiente es la relación de las demás causales de las solicitudes asociadas a la Prestación de los servicios:

- 11: Solicitud de aforo
- 12: Solicitud de contenedores
- 13: Solicitud prestación del servicio de recolección
- 14: Solicitud aumento de la frecuencia del servicio de recolección

- 15: Solicitud jornada de aseo
- 16: Solicitud socialización con la comunidad
- 17: Solicitud servicio de poda de árboles
- 18: Solicitud servicio lavado de áreas públicas
- 19: Solicitud servicio de corte de césped
- 20: Solicitud basureros
- 21: Solicitud avisos
- 23: Solicitud de cambio de horario de recolección
- 25: Solicitud prestación del servicio de barrido

En relación al archivo de las PQR, se observó que se efectuaba por No. de solicitud, de manera cronológica; y de acuerdo a lo evidenciado se encuentran adoptando un nuevo sistema, organizando carpetas por el No. de matrícula.

Se tomó del archivo una muestra de las carpetas de PQR, evidenciando que cada solicitud presentada por los usuarios cuenta con los soportes de la gestión realizada por la empresa dentro de los tiempos establecidos por las normas, como a continuación se relacionan:

➤ Carpeta No. 10804.

1. Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" Código No. 223921: Verificar lectura

- Orden de visita con Código No. 243253
- Factura No. 41533339
- Hoja de control correspondiente al No. de carpeta.

➤ Carpeta No. 25697.

1. Constancia de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias "PQRDS" Código No. 221396: Realizar Geofonía, identificar posible fuga imperceptible

- Orden de visita con Código No. 240558
- Factura No. 41449879
- Solicitud escrita
- Citación
- Notificación personal
- Hoja de control correspondiente al No. de carpeta.

De igual manera se relacionan:

➤ Carpeta No. 11391, presenta una solicitud con su respectivo trámite

➤ Carpeta No. 42083, presenta 5 solicitudes con su respectivo trámite

- Carpeta No. 80027, la solicitud de actualización de datos fue presentada por internet, adjuntando los documentos: certificado de tradición, cédula, factura y escritura, respuesta enviada en físico y le llega al correo.
- Carpeta No. 63641, la cual adicionalmente presenta Resolución No. SSPD 20188300026845 del 11/05/2018, por la cual se decide recurso de apelación, resolviendo confirmar la decisión No. PQRDS-0399 y PQRDS-556, proferida por EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA –EPA
- Carpeta No. 97264, presenta 8 solicitudes de las cuales 3 fueron remitidas por la Entidad radicados recibidos a través de “Te resuelvo”, con su respectivo trámite.

ESTADISTICAS DE SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO

Al respecto, el prestador entregó en la visita la siguiente información del año 2017 hasta el mes de agosto de 2019: “*Investigaciones por Silencio Administrativo Positivo: 0*”. Porque presuntamente se han atendido con oportunidad las solicitudes presentadas por los usuarios.

4.7 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

Revisado el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU entregado por el prestador durante la visita, no registra la dirección de la oficina de atención al usuario, número de celular o información de los medios a disposición de los usuarios. Por los demás aspectos, presuntamente se encuentra acorde a lo establecido en la Resolución CRA 376 de 2006, el cual el prestador afirmó que no cuenta con concepto de legalidad.

Se insta que el prestador debía formular, adoptar e implementar el Contrato de condiciones uniformes teniendo en cuenta lo establecido en 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***”

El Gerente y el director comercial, afirmaron que está en proyecto la expedición de un nuevo CCU adoptando el modelo de la Resolución CRA 720, estando en estudio el anexo, la parte técnica.

4.8 Sitio Web del prestador

Una vez revisada la página web del prestador siguiendo el link: <https://www.epa.gov.co/> se evidenció la información requerida en relación de la prestación del servicio, de acuerdo a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.112. del decreto 1077 de 2015.

Imagen 26. Información en Sitio Web



Fuente: www.epa.gov.co

4.9 Tarifas

4.9.1 Estudio de costos y tarifas

El estudio de costos fue elaborado en el mes de febrero del año 2016, este fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo 005 del 04 de marzo de 2016, en visita la empresa suministró el documento en físico del estudio tarifario, de la verificación efectuada en el SUI, se identificó que el mismo se encuentra reportado.

El estudio de costos fue, socializado con la comunidad mediante audiencia pública el 17 de marzo de 2016, publicado en medio masivo a través del periódico “La Región” en el mes de febrero del mismo año, dando cumplimiento al artículo 5.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificada por la Resolución CRA 403 de 2006.

Lo anterior, atiende lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden.

Tabla 42 Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ³	URL PDF Certificado
Soporte Estudio de costos_NUAP_242463001_QUIND I O_ARMENIA	2016	Mensual	2016-10-19	2016-06-15	t.ly/weWZP
Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo_NUAP_242463001	2016	Mensual	2016-10-19	2016-06-15	t.ly/RWNgg
Audiencia Publica_NUAP_242463001_QUIND I O_ARMENIA_PDF	2016	Mensual	2018-01-24	2018-06-30	t.ly/WDYg8

³ Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20184000018825 del 27 de febrero de 2018.

Publicación de costos y tarifas_NUAP_242463001_QUINDI O_ARMENIA	2016	Semestral	2018-01-24	2018-06-30	t.ly/8zIR0
---	------	-----------	------------	------------	--

Fuente SUI – URL: <http://t.ly/OWmy7>

Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, se observa, que la información relacionada en la tabla anterior se encuentra de manera extemporánea para los formatos de *soporte de estudio de costos y acto de aprobación de tarifas*.

A continuación, se relaciona los costos de referencia para suscriptores aforados que se consignan en el estudio de costos:

Imagen 27. Costos Suscriptores Aforados

SIN SERV PTA A PTA	TARIFA	FI	Vr. APO/SUB	NETO A PAGAR
Re1	\$ 13.600,35	-68,0%	-\$9.248,24	\$4.352,11
Re2	\$ 14.003,92	-36,5%	-\$5.111,43	\$8.892,49
Re3	\$ 14.234,52	-13,6%	-\$1.935,90	\$12.298,63
Re4	\$ 14.811,04	0,0%	\$0,00	\$14.811,04
Re5	\$ 16.079,39	50,0%	\$8.039,69	\$24.119,08
Re6	\$ 17.693,64	60,0%	\$10.616,19	\$28.309,83
PP Com.	\$ 23.112,93	50,0%	\$11.556,47	\$34.669,40
PP Ind.	\$ 23.112,93	30,0%	\$6.933,88	\$30.046,81
PP Ofi.	\$ 23.112,93	0,0%	\$0,00	\$23.112,93

Fuente: Estudio de costos y tarifas -SUI

4.9.2 Tarifas aplicadas (2019)

Las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de Aseo en el APS atendida en el municipio de Armenia (Quindío), para el año 2019 son las siguientes:

Tabla 43 Tarifas Aplicadas Año 2019

TIPO	ene-19	feb-19
RE1	\$6,918	\$7,260
RE2	\$11,839	\$12,435
RE3	\$15,432	\$16,216
RE4	\$18,134	\$19,076
RE5	\$31,468	\$33,173
RE6	\$36,752	\$38,832
PP CO	\$30,035	\$30,035
PP OF	\$30,035	\$30,035

Fuente: Empresas Públicas de Armenia

La empresa aportó los valores históricos de tarifas mes para los periodos requeridos en la visita. Asimismo, respecto a la información que debe estar registrada en el SUI, es

importante señalar que una vez verificado el formato Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_24246300 para los periodos de enero a octubre de 2019, se evidencia que esta se encuentra cargada, por consiguiente.

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 el porcentaje de cargue y el número total de reportes pendientes como se muestra a continuación:

Tabla 44. Estado cargue de información al SUI

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	5	105	95 %
2003	0	131	100 %
2004	0	288	100 %
2005	0	283	100 %
2006	0	214	100 %
2007	0	216	100 %
2008	0	209	100 %
2009	0	395	100 %
2010	1	472	99 %
2011	1	381	99 %
2012	2	561	99 %
2013	1	538	99 %
2014	4	528	99 %
2015	3	550	99 %
2016	30	610	95 %
2017	10	548	98 %
2018	20	505	96 %
2019	103	312	75 %
TOTAL	180	6.846	97 %

Fuente: SUI Consulta 01/11/2019.

EPA E.S.P. presenta del total del reporte el 97% de cargue de información en el SUI, se observa que tiene pendiente el reporte de 180 formatos y/o formularios.

5.2 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 Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 28. 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 periodos:

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

En este sentido, la actualización del RUPS de la empresa debe ser realizada hasta el 30 de marzo. A continuación, se muestra las solicitudes de actualización efectuada por la empresa:

Imagen 29. Estado actualización RUPS

24	361312	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20177732361312	18/07/2017 08:39:23
25	362908	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201710732362908	31/10/2017 11:31:29
26	367262	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20187732367262	11/07/2018 17:02:16
27	370909	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20193732370909	05/03/2019 11:02:07
28	374693	732	EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201910732374693	02/10/2019 10:53:16

Fuente: SUI Consulta 01/11/2019

Verificada la información, se evidencia que el prestador efectuó la actualización del RUPS de los años 2017 y 2018, incumpliendo el plazo establecido en la mencionada resolución.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En relación con las alertas que se describen a lo largo de esta evaluación de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones a las que haya lugar.

6.1 Aspectos administrativos y financieros

- Para la vigencia 2017 203 empleados no se encontraban certificados en competencias laborales, en 2018 319 no contaban con las certificaciones y en 2019 el prestador no entregó información relacionada, por lo cual se presume un incumplimiento a lo establecido en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003⁴ modificada por la Resolución 1570 de 2004⁵.
- La empresa presuntamente está incumpliendo lo señalado en los artículos 32 y 33 de la Ley 789 de 2002 acerca del número de aprendices del SENA vinculados a la empresa.
- El prestador debe aclarar la diferencia en el número de empleados reportado en el

⁴ Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

⁵ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

SUI y la información entregada, Por lo que podría existir un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, en cuanto al plazo para el reporte de información.

- La certificación de las taxonomías de las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018 fue extemporáneo.
- No se reportó dentro el archivo complementario de las taxonomías el acta de aprobación de los estados financieros por parte de la Junta Directiva, presuntamente incumple el artículo segundo de la Resolución No. SSPD 20171300042935 del 30/03/2017
- El prestador no hace la declaración explícita y sin reservas de la aplicación en su totalidad de las normas internacionales de contabilidad para el sector público NICSP, requerida por la Resolución 414 de 2014.
- Las notas a los estados financieros no son armónicas con las taxonomías, al igual que los conceptos de los estados financieros del archivo complementario.
- La política de deterioro de cartera no está definida con las condiciones del prestador y la que se tiene de tipo fiscal no es uniforme en las dos vigencias (2018-2017).
- Se deterioró la cartera vencida de más de 365 días del año 2017 en un mayor valor de su saldo, quedando negativa.
- La política de propiedades, planta y equipo es contradictoria en su modelo, el modelo de costo establecido en la resolución 414 de 2014 no acepta la revaluación de activos.
- No se registró el gasto impuesto a las ganancias corriente en el año 2018, aun cuando el prestador presento una ganancia en su ejercicio financiero.

6.2 Aspectos Técnico – Operativos

- El último PGIRS del municipio de Armenia, Quindío reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de reporte el día 2016-06-09 el cual se encuentra evaluado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT en estado “CUMPLIDO” y se titula “EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS ARMENIA QUINDÍO 2016 2027”. Sin embargo, este presuntamente se encuentra desactualizado, ya que durante la visita efectuada en octubre de 2019 se remitió un documento diferente por parte del prestador.

En consecuencia, se hace necesario que el ente territorial establezca cual es el documento más actualizado y de ser procedente, reportar en el aplicativo INSPECTOR el mismo. Lo anterior de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20151300054195 de 2015, ya que el único medio oficial de recibo de dicha información es el SUI, a su vez, se le notificó que el inventario de kilómetros de barrido debe estar contenido en el PGIRS. Esta solicitud fue remitida a través del radicado SSPD No. 20194340007631 del 07 de noviembre de 2019.

- Al comparar el PPSA con el PGIRS, se evidencia que ninguno de los apartados consignados por el prestador en su PPSA coincide con lo registrado en el PGIRS, por lo que se requiere que el prestador esclarezca esta situación, pues es preciso destacar que el PGIRS establece las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo y las incluidas en el costo de limpieza urbana - CLUS (limpieza de playas costeras y áreas ribereñas corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas). En este sentido, únicamente podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores con base a los inventarios propuestos en el PGIRS.
- El PPSA reportado por el prestador presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 288 de 2015.
- El PEC reportado por EMPRESAS PUBLICAS DE ARMENIA al SUI para el área de prestación de Armenia, Quindío 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.
- Existen diferencias entre la información aportada en visita, frente a la reportada en SUI y la consignada en el PPSA del prestador en cuanto a la cantidad de microrrutas, por lo que deben realizarse los ajustes necesarios.
- En cuanto al reporte de vehículos en el SUI este no coincide totalmente con lo aportado en visita por lo que deben realizarse la gestión pertinente.
- Frente a los vehículos con que opera la empresa para la recolección de ordinarios se evidenciaron en 2 vehículos presuntos incumplimientos relacionados con fuga de lixiviados, y ausencia de luces estroboscópicas, por lo que se incumplen los numerales 6 y 17 del artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 en consecuencia la empresa debe realizar la gestión necesaria para superarlos.
- Se insta a la empresa a implementar registros y/o puntos de control que permitan corroborar que se realiza el lavado diario de los compactadores.
- En cuanto a la actividad de barrido deben realizarse los ajustes necesarios en el CCU del prestador donde se estipulan 12 horas de tiempo máximo de permanencia de los residuos de barrido contrario a las 8 horas establecidas en el artículo 2.3.2.2.3.40. del Decreto 1077 de 2015.
- No existe reporte en el SUI de microrrutas de barrido por lo que se le insta al prestador a realizar la gestión pertinente.
- En cuanto a los residuos generados en el área de prestación se encontraron diferencias en las cifras de toneladas en algunos de los meses reportados entre la información aportada en visita frente a la cargada en SUI, por lo que se requiere al prestador para que explique a qué se deben tales diferencias y en caso de que deba corregir solicite las modificaciones correspondientes en el SUI.

- Para la actividad de corte de césped se observa que el total de área establecida en el PPSA difiere del inventario aportado también durante la visita, por lo que se solicita aclaración al respecto.
- Para la actividad de corte de césped presuntamente se incumple el Artículo 2.3.2.2.6.68. del decreto 1077 de 2015 en cuanto a la ausencia de valla informativa y demarcación con cinta en la realización de la actividad.
- En cuanto a la actividad de poda de árboles el prestador no contaba con valla informativa en la zona de intervención, tampoco la malla de protección, por lo que presuntamente se incumple lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.6.71. del decreto 1077 de 2015
- En cuanto a las toneladas dispuestas del prestador se solicita aclaración de las cifras entregadas en visita frente a la reportada en SUI por el operador del sitio de disposición final para los años 2017 al 2019.

4.1 Aspectos comerciales

- La empresa debe dar cumplimiento al reporte de información en el SUI de: Facturación del servicio de aseo, tal como lo establecen las Resoluciones No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, No. SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 *“Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016”*, No. SSPD 201840000056215 del 10 de mayo de 2018 *“Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017”*.
- La factura emitida directamente por el prestador presuntamente no cumple lo establecido en la cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015, en lo referente a su contenido mínimo: Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor, Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor.
- Se requiere que el prestador realice la aclaración acerca de la diferencia en relación a la información entregada de la efectividad del recaudo.
- Se insta que el prestador debe formular, adoptar e implementar el Contrato de condiciones uniformes teniendo en cuenta lo establecido en 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”*
- Se insta a la empresa a realizar la actualización de la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS en el plazo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- En cuanto al componente tarifario, se evidencia que el prestador presuntamente

cumplió con lo establecido en el artículo 5.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, sin embargo, reporto de manera extemporánea el soporte del estudio de costos y el acto de aprobación de tarifas.

Proyectó: Marisela Hernández Ramírez – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA
Lucía del Pilar Cruz Rodríguez - Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Jhon Alonso Castañeda Herrera - Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Francisco Javier Chaves Díaz - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Aseo– DTGA

Revisó: Sandra Ramírez – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGA

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