

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO
Bogotá D.C., Septiembre 2018**

**SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.
(ÁREA DE PRESTACIÓN – FLORENCIA, CAQUETÁ)**

ANÁLISIS AÑOS 2016 - 2017

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 la ciudad de Florencia – Caquetá, mediante la vigilancia y seguimiento al referido prestador, con base en la normatividad de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación del mencionado servicio, incorpora el análisis correspondiente a los años 2016, 2017 y primer semestre de 2018, con base en la información suministrada por el prestador en la visita adelantada los días 27 al 29 de agosto de 2018 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y los últimos reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

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

- Respecto al componente administrativo, la empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., tiene la siguiente distribución del capital accionario:

Tabla 1. Accionistas con corte 31 de diciembre de 2017

Accionistas	NIT o cédula	No. de acciones	Valor de las acciones	Porcentaje de participación
JAIRO GUTIERREZ (SUCESIÓN)	4.892.762	142.500	142.500.000	12.5%
MARIA CEDEÑO SANABRIA	55.055.157	142.500	142.500.000	12.5%
FANNY ESPAÑA RAMÍREZ	40.772.454	285.000	285.000.000	25.0%
JACKELYNE GIRALDO ORTEGA	40.762.911	285.000	285.000.000	25.0%
LUIS ROBERTO BALLESTEROS	5.763.503	285.000	285.000.000	25.0%
Total		1.140.000	1.140.000.000	100%

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P

- En relación al componente técnico - operativo, existe déficit de información en cuanto a los reportes de información en la plataforma SUI referentes a este tópico. Además, se evidencian presuntos incumplimientos normativos en cuanto al estado de los vehículos, la definición de microrrutas de recolección y la actividad de barrido.

- En relación al componente financiero, el prestador muestra una capacidad adecuada de liquidez para atender sus obligaciones a corto plazo, adicionalmente refleja una política de financiación sana debido a que la concentración de los pasivos frente al patrimonio no llega a niveles críticos. Sin embargo, para el año 2017, el resultado del ejercicio arrojó un fuerte comportamiento decreciente debido en gran parte al incremento en los costos de ventas.
- En relación al componente tarifario, se muestra una contravención respecto lo establecido en los artículos 5.1.2.1, 5.1.2.2 y 5.1.2.3 de la Resolución CRA 151 de 2001, referente al inicio de la aplicación de la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 720 de 2015, al igual que extemporaneidad en los reportes en SUI que acreditan dicho cumplimiento.

1.2. Datos Generales del Prestador

Por escritura pública número 0359 del 26 de marzo de 2003 suscrito por Notaria Segunda Encargada del Circuito de Florencia registrado en la cámara de comercio de Florencia bajo el número 3100 del libro IX del registro mercantil el 07 de abril de 2003, se inscribe : la constitución de persona jurídica denominada SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.SERVINTEGRAL S.A. E.S.P..

Cuyo Objeto Social principal es: *“OBJETO SOCIAL: LA SOCIEDAD TIENE COMO OBJETO PRINCIPAL LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES MERCANTILES SEGÚN EL ARTICULO 20 DEL CODIGO DE COMERCIO, EN CONCORDANCIA CON LOS ARTICULOS 99 Y 110 NUMERAL 4TO DE LA MISMA OBRA: LA GESTION, PRESTACIÓN Y COMERCIALIZACION DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CONFORMIDAD CON LO PRECEPTUADO EN LA LEY 142 DE 1994 Y TODAS LAS NORMAS JURÍDICAS QUE REGULAN DICHA ACTIVIDAD Y EN ESPECIAL EL SERVICIO DE ASEO Y SEANEAMIENTO BASICO. LA SOCIEDAD PODRA EJECUTAR DICHA ACTIVIDAD EN SU PROPIO BENEFICIO O DE TERCEROS QUE TENGAN EL CARACTER DE PERSONAS JURÍDICAS Y NATURALES, DE DERECHO PRIVADO Y DE DERECHO PUBLICO, NACIONALES Y EXTRANJERA E INCLUSO A PERSONAS NATURALES Y PERSONAS JURÍDICAS DE CARÁCTER MIXTO; IGUALMENTE, LA SOCIEDAD TIENE COMO OBJETO SOCIAL PRINCIPAL LA PLANEACION, PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN, DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA GESTION E INTERMEDIACIÓN COMERCIAL DE TODA CLASE DE SERVICIOS PUBLICOS Y PRIVADOS, EN ESPECIAL EL REFERIDO AL ASEO Y SANEAMIENTO BASICO CON TODOS SUS COMPONENTES, ACTIVIDAD QUE PODRA DESARROLLAR Y EJECUTAR DIRECTAMENTE O POR MEDIO DE NEGOCIOS JURÍDICOS CON TODA CLASE DE PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS, INCLUIDOS LOS PATRIMONIOS AUTÓNOMOS FIDUCIARIOS Y LOS ENCARGOS FIDUCIARIOS. (...).”*

De acuerdo con la última actualización aprobada en Registro Único de Prestadores -RUPS realizada por la empresa la cual data del 23 de enero de 2018, se consigna que cuenta con la firma ASESORIAS Y CONSULTORIAS INTERNACIONALES S.A. en calidad de Auditor Externo de Gestión y Resultados, cuyo periodo de vigencia de contrato es desde el 1 de febrero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2018.

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

Tabla 2. Información General del Prestador

ID	3328
Tipo de sociedad	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)
Razón social	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.
Sigla	SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.
NIT	828002229-2
Áreas de prestación	Florencia – Caquetá
Servicios prestados	Aseo
Actividades	Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas y Recolección y Transporte de Residuos No Aprovechables.
Fecha de constitución	26/03/2003
Nombre del representante legal	OLGA ROCIO OBREGÓN ORTÍZ

Fuente: RUPS con imprimible 201813328363889 del 23/01/2018

Informe del AEGR

De acuerdo con la última actualización aprobada en Registro Único de Prestadores -RUPS se consigna que cuenta con la firma ASESORIAS Y CONSULTORIAS INTERNACIONALES S.A. Una vez consultado el Sistema Único de Información SUI se evidenció que para los años 2016 y 2017 el auditor realizó el respectivo cargue.

A continuación, se plasma el concepto emitido por la AEGR para la vigencia 2017, para el control interno de la empresa:

“Como resultado de nuestra evaluación consideramos que el grado de desarrollo del sistema de control interno de la Compañía es adecuado, el control empresarial es alto, se cumplió en forma efectiva con los objetivos de control establecidos por la Administración y con los aspectos indicados en la Ley 142 de 1994 y en la Resolución 315 de 2005 emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento básico “CRA.”

Es de mencionar que la auditoria presenta un concepto favorable de la empresa a lo largo del documento antes señalado.

Por otra parte, se señalan las recomendaciones más importantes que hace la AEGR:

“

1. *Hacer un análisis de las necesidades de personal, de acuerdo con las rutas de recolección y barrido, buscando la optimización en la utilización del personal y minimizar la generación de horas extras.*
2. *Buscar alternativas de refinanciación de la deuda con el sector financiero, para disminuir el endeudamiento de corto plazo y cancelar los préstamos con particulares*

que resultan muy costosos, como también para mejorar la liquidez y la realización de las nuevas inversiones que requiere la Empresa.

3. Continuar con la reposición del parque automotor dado que vehículos con más 6 años de antigüedad habrá disminución en la tarifa, teniendo presente que en los vehículos viejos los costos de mantenimiento se incrementan y que la prestación del servicio no se hace con la calidad y continuidad exigida por la normas legales; igualmente debemos tener presente que si no cumplimos lo horarios y frecuencias de recolección habrá disminución en la tarifa según e nuevo modelo tarifario.
4. Se debe cumplir con los indicadores de horarios, frecuencias, calidad y PQR según la res CRA 720/15 para que no halla descuentos.
5. Reportar la información al SUI con la calidad y oportunidad exigidas, así como revisar los pendientes que se tienen de años anteriores y proceder a reportarlos. ”

1.3. Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

Según la información suministrada por el prestador durante la visita realizada los días 27, 28 y 29 de agosto de 2018, el CCU posee concepto de legalidad; situación que difiere con la solicitud de actualización realizada en RUPS, ya que ésta muestra que no posee concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 1. Concepto Legalidad del CCU

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO	CCU	01/12/2017		NO		

Fuente: RUPS

Ahora bien, de acuerdo con los nuevos lineamientos adoptados por 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 CCU reportado al SUI no presenta firma del representante legal, así como tampoco se encuentra acorde con el modelo establecido en el Anexo 1 de la mencionada Resolución, considerando que no se da cumplimiento a la Cláusula 27 debido a que el documento no establece los horarios de ejecución de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Por otra parte, al verificar el sitio web del prestador, se identificó que el CCU se encuentra publicado, este puede ser consultado a través de la ruta de acceso <https://www.servintegral.com.co/ccu.html> tal como se evidencia a continuación:

Imagen 2. Sitio web publicación CCU



Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. SERVINGTEGRAL S.A. E.S.P.

Es preciso mencionar, que al acceder al documento en el sitio web en mención, se identificó que el CCU no se muestra con el anexo técnico, por lo que el prestador debe aclarar sobre el particular.

1.4. Indicadores de la prestación del servicio de aseo

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación del servicio de aseo.

Tabla 3. Indicadores del servicio de aseo

Índice de continuidad en recolección	Índice de continuidad en barrido y limpieza
3 veces por semana (PGIRS, Artículo 67 de la Resolución CRA 729 de 2015)	1 a 3 veces por semana (PGIRS, Artículo 2.3.2.2.2.4.53. Decreto 1077 de 2015)
Prestador: 2 o 7 veces por semana	Prestador: 3 o 7 veces por semana

Fuente: Visita del 27 al 29 de agosto de 2018

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Empleados

Una vez revisado en el Sistema Único de Información SUI se evidencia que el prestador realizó el cargue de información para los años 2016 y 2017, a continuación se muestra el reporte efectuado:

Tabla 4. Personal por categoría de empleo 2016 -2017

Año	Categoría	Actividades transversales	Recolección	Transporte	Barrido	Comercialización	Disposición final	Total empleados por categoría
2016	Personal Administrativo	7	8	0	0	7	2	24
	Personal aprendiz	0	7	0	1	2	4	14
	Personal Técnico Operativo	8	45	30	23	0	13	119
2017	Personal Administrativo	7	11	1	0	6	0	25
	Personal aprendiz	0	6	0	1	3	3	13
	Personal Técnico Operativo	1	35	31	52	0	2	121

Fuente: SUI

A nivel general del año 2016 a 2017 se refleja un incremento de 2 personas pues pasó de 157 en 2016 a 159 en 2017; sin embargo se presentaron cambios importantes en la distribución del número de personal técnico operativo; para el caso de la actividad de recolección disminuyó en 10 personas y en la actividad de barrio aumentó en 29 personas.

Por su parte, se verificó la información entregada por la empresa en la visita adelantada en el mes de agosto de 2017, evidenciándose que para las actividades de barrido de calles esta cifra disminuye significativamente, dado que en el reporte SUI se contaba con 52 personas para la vigencia 2017 y en la relación entregada por la empresa se informa que tienen 31 personas para efectuar la actividad; sin embargo la cifra se mantiene para la actividad de recolección con 35 personas.

Ahora bien, respecto de la planta Global entregada en visita se muestra una disminución de 28 personas.

2.1.2. Aprendices SENA

De acuerdo con el Artículo 32 en adelante de la Ley 789 de 2002, por cada 15 trabajadores se debe tener un aprendiz. (por cada 15 + 1 trabajadores se debe tener un aprendiz) La Resolución 0294 de 2016 del ministerio del Trabajo establece el salario.

Para el año 2018 según lo informado durante el desarrollo de la visita el prestador tiene contratados 5 practicantes del SENA, lo cual es presuntamente inferior a la cantidad que debería contar la empresa, siendo:

Tabla 5. Aprendices SENA

Nombres	Posición
YARLENY TRUJILLO MURCIA	Gestión Gerencia
YUDY DANIELA RAMOS RAMOS	Gestión Comercial
STEPHANY TATIANA TOVAR PERDOMO	Gestión financiera y logística
YASMIN MORENO MELO	Gestión financiera y logística
JOSE URIEL CABRERA MIRANDA	Gestión Gerencia

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. - SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.

Se requiere se indique frente a este asunto, las acciones adelantadas o las aclaraciones correspondientes.

2.1.3. Competencias Laborales

La Resolución 1570 de 2004, dispone la exigibilidad de la certificación por parte del SENA para los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativo o administrativo.

Al respecto, en visita se aportó información de las gestiones realizadas por la empresa frente al particular, que corresponden a:

- Oficio No. 2-2018-000007 del 12 de enero de 2018, emitido por el SENA donde se les indica que en atención de la solicitud de la empresa para certificar la norma de competencia laboral en “Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización”, se requiere de la relación una documentación como requisito para el proceso; así como les señala que una vez den apertura al proceso el SENA les informará.
- Oficio No. 2-2018-000160 del 25 de enero de 2018, emitido por el SENA donde se les indica que en atención de la solicitud de la empresa para certificar la norma de competencia laboral en “Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización”.
- Oficios de la empresa donde se efectuó solicitud ante la empresa 3 de enero de 2018 respecto de la capacitación en Nivel Avanzado- Ofrecer Atención al Cliente, 31 de mayo

de 2017 Formación trabajo en alturas, reentrenamiento Coordinador Trabajo Seguro en Alturas

En este sentido, el prestador presuntamente los empleados no cuentan con las certificaciones en competencias laborales; situación que debe ser aclarada por el prestador, así como indicar las acciones recientemente adelantadas al respecto.

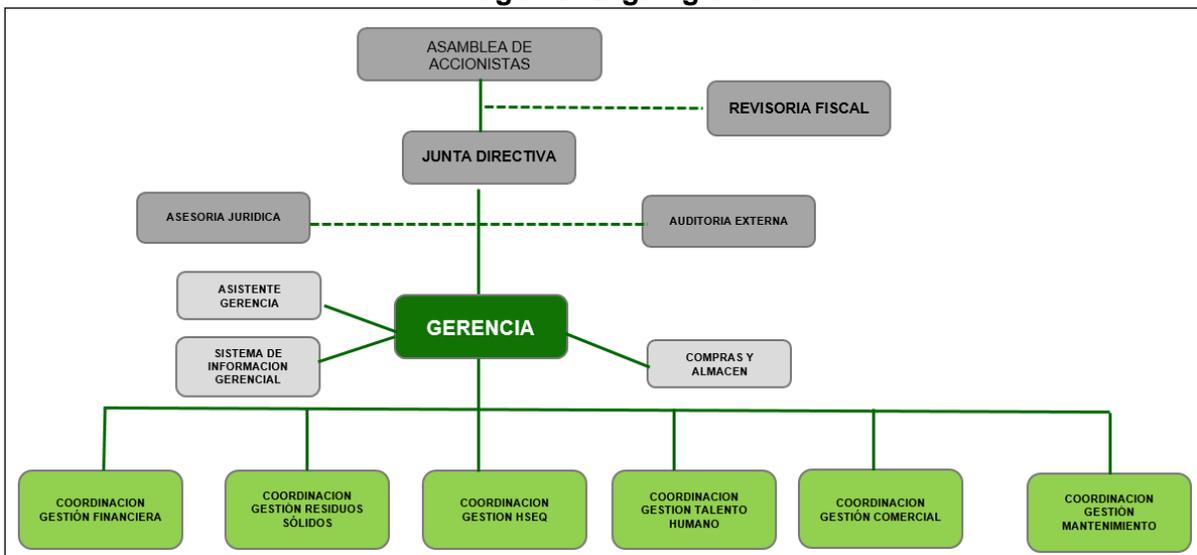
2.1.4. Convenciones Colectivas

De acuerdo a lo manifestado y certificado por la representante legal de la empresa no se ha suscrito ningún pacto colectivo.

2.1.5. Estructura Organizacional

A continuación se refleja el organigrama de la empresa, el cual fue suministrado en la visita del 27 al 29 de agosto de 2018.

Imagen 3. Organigrama



Fuente: Visita agosto 2018

De la anterior imagen es preciso indicar que esta no coincide con la reportada por la AEGR para la vigencia del 2017; dado que el organigrama fue objeto de actualización el 17 de marzo de 2018.

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1. Convergencia a las normas internacionales de información financiera y reportes financieros bajo NIIF

A continuación, se presenta el proceso de convergencia del prestador del antiguo marco normativo contable – PUC hacia el nuevo marco normativo de las NIIF y el estado de los reportes financieros bajo NIIF.

En primer lugar, en la siguiente imagen se presenta el estado de cargue de información en el sistema único de información de servicios públicos (en adelante SUI), bajo PUC en el último año (2014) de este marco normativo.

Imagen 4. Reporte de cargue estados financieros año 2014.



**Sistema Único de Información
de Servicios Públicos S.U.I.**

República de Colombia

SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

-3328- Listar información correspondiente al año:

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE					
SERVICIO	ACTIVIDAD	PERIODO	Fecha Certificación (aaaa-mm-dd)	INFORMACION	RESUMEN
▶ ASEO		A - 1	2015-04-22 00:00:00.0	▶	▶
▶ ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		A - 1	2015-04-22 00:00:00.0	▶	▶
▶ ASEO		S - 1	2016-05-03 00:00:00.0	▶	▶
▶ ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS		S - 1	2016-06-05 00:00:00.0	▶	▶

PERIODO. S- Semestral A- Anual

Fuente: Sistema único de información SUI – septiembre 2018.

De acuerdo con lo anterior, el prestador mostró cumplimiento con el reporte de información financiera elaborada bajo el antiguo marco normativo.

Reportes financieros período de preparación obligatoria bajo NIIF

La empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. se clasificó como Grupo II – NIIF, debiendo elaborar y presentar sus estados financieros acorde a los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: comprende enero 1 a diciembre 31 de 2014.

- Fecha de transición: (elaboración del balance de apertura, es decir los saldos iniciales) enero 1 de 2015.
- Período de transición: (debe llevarse la contabilidad bajo decreto 2649 y la contabilidad bajo NIIF) enero 1 a diciembre 31 de 2015.
- Primer período de aplicación: (se deja de aplicar el modelo del decreto 2649 y se emiten a diciembre 31 de 2016 los primeros estados financieros bajo NIIF) inicia el 1 de enero de 2016.

Para lo cual se verificó el reporte de cargue de información relacionado con el período de preparación obligatoria, el cual fue satisfactorio, certificando los siguientes formularios:

- Formulario NIF-A-0005: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales.
- Formulario NIF-A-0007: Preguntas Grupo 2 -PYMES.
- Formulario NIF-A-0009: Plan de Implementación NIF Anual.
- Formulario NIF-A-0010: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual.

Reportes financieros inicio de transición en NIIF

En relación con la preparación obligatoria, el prestador tuvo la obligación de certificar en el SUI sus primeros informes financieros elaborados bajo NIIF con corte al 01 de enero de 2015, requeridos en la resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015. Estos son:

- Formulario NIF-A-0014: Información General
- Formulario 6034: Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formulario 6036: Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formulario 6037: Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura.

Una vez verificado el reporte de la anterior información en el SUI, se encontró certificado a satisfacción.

Reportes financieros aplicación NIIF

A continuación, se presenta la verificación del estado de cargue de las taxonomías de los años 2015, 2016 y 2017 en el SUI, bajo nuevo marco normativo NIF.

Imagen 5. Estado de cargue de taxonomías años 2015, 2016 y 2017.

Consulta de cargues de información

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa

Taxonomía

Estado de cargue

 **Exportar**

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF
		AC	AL	AS	E	GN	GLP						
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	No	No	SI	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	16/02/2018	Certificado	18/06/2018		
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	No	No	SI	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	12/12/2017	Certificado	10/01/2018		
3328	SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	No	No	SI	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	10/01/2018	Certificado	16/02/2018		

Fuente: Sistema único de información SUI – septiembre 2018.

El prestador ha certificado satisfactoriamente todos los cargues de información financiera requeridos en formato XBRL bajo el nuevo marco normativo, como se aprecia en la imagen anterior. No obstante, realizó el cargue de información correspondiente a la taxonomía XBRL 2015 de manera extemporánea, ya que de acuerdo con la Resolución SSPD 20161300016975 del 16 de junio de 2016, el plazo máximo para cargue era el 15 de julio de 2016 y este fue certificado hasta el 10 de enero de 2018.

Igualmente, sucedió con el reporte extemporáneo de la taxonomía XBRL 2016, puesto que la resolución SSPD 20171300082805 de 24 de mayo de 2017, estableció como plazo para cargue de las PYMES entre el 10 y 14 de julio de 2017; sin embargo, el prestador lo certificó el 16 de febrero de 2018. En cuanto a la taxonomía XBRL 2017, la resolución SSPD 20181000024475 del 12 de marzo de 2018, fijó como fecha límite de carga el 15 de mayo de 2018; y esta fue reportada extemporáneamente el 18 de junio de 2018.

Revelaciones y Políticas

El prestador en sus notas y revelaciones a los estados financieros a 31 de diciembre de 2017, enumera las principales políticas contables y revelaciones en cuanto a la aplicación del nuevo marco normativo. En estas declaran, entre otras, que *“LA EMPRESA presenta sus estados financieros individuales de acuerdo con las Normas de Información Financiera aceptadas en Colombia (NIF), establecidas mediante ley 1314 de 2009 y reglamentadas mediante Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015, mediante el cual se establece el Régimen Reglamentario Normativo para los Preparados de Información Financiera que conforman el grupo 2 que comprende la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) en su versión 2009 y posteriormente actualizada a la versión 2015.”*

2.2.2. Información financiera base para los análisis de la evaluación integral

Como se mencionó anteriormente, el prestador se encuentra al día con los reportes de las taxonomías de los años 2016 y 2017, en el SUI. Adicionalmente, los días 27, 28 y 29 de agosto de 2018 se llevó a cabo visita para la verificación de la situación financiera del prestador, donde se solicitó lo siguiente:

- Un juego completo de estados financieros de la vigencia 2017 y 2016.
- Detalle de los Deudores Comerciales por edad de vencimiento, estrato y su deterioro. Años 2017 y 2016.
- Detalle por tercero y por edades de vencimiento de los Pasivos con Acreedores, Obligaciones Financieras y otras Cuentas por Pagar al cierre de diciembre de 2017 y 2016.
- Listado de cuentas bancarias que indique número de cuenta, banco, tipo de cuenta, saldo, uso de la cuenta (recaudo, pagos, convenios, entre otros) al cierre de diciembre 2017 y 2016, anexar copia de los extractos bancarios y conciliaciones.
- Listado de demandas, litigios, procesos ejecutivos con orden de embargo, plan de acción sobre los mismos y la manera en cómo se han provisionado.
- Detalle de gastos corte diciembre 2017 y 2016 – separados por mes indicando concepto y terceros.
- Detalle de ingresos corte diciembre 2017 y 2016 – separados por mes indicando concepto y servicio (aseo, etc.).
- Informe revisor fiscal años 2017 y 2016.
- Acta aprobación estados financieros 2017 y 2016.

Dicha información fue suministrada de manera completa, al cierre de la visita y a través del radicado 20185291001332 del 10 de septiembre de 2018. Ésta junto con la reportada en las taxonomías certificadas en el SUI, fueron usadas como base para el análisis que se presenta más adelante.

2.2.3. Conceptos del revisor fiscal y la auditoría externa

Revisoría Fiscal

La revisoría fiscal está desempeñada por el señor Reneiro Antonio Yepes Correa. Sobre su dictamen de los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2017, se destaca lo siguiente:

“En mi opinión los Estados Financieros arriba mencionados, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos la situación financiera de la Empresa SERVINTEGRAL S.A. E.S.P. al 31 de diciembre de 2.016 y 2.017, los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio, los cambios en la situación financiera, y sus flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, aplicados sobre bases uniformes”.

Auditoría Externa de Gestión y Resultados

Para el año 2017, la firma que se desempeñó como auditor externo de gestión y resultados de la empresa fue ASESORIAS Y CONSULTORIAS INTERNACIONALES S.A.. Respecto a su informe correspondiente a dicho año, se puede destacar lo siguiente:

- *“...el indicador de endeudamiento se mantuvo estable con relación al año 2016, continuando en un 58%, manteniéndose en un nivel de bajo riesgo, como consecuencia de una disminución de un 16% en los pasivos, pues no se realizaron nuevas inversiones y se continuaron amortizando los créditos existentes, pero los activos también disminuyeron en la misma proporción, pues no se adquirieron nuevos activos fijos y por el contrario estos se continuaron depreciando, igualmente se presentó una reducción del 10% del activo corriente, por las menores cuentas por cobrar, por lo que se espera que el nivel de endeudamiento se mantenga en los niveles entre un 58% y 50% para los próximos años, dado que no se tiene proyectado realizar grandes inversiones y por el contrario continuar amortizando los créditos.”*
- *“Los ingresos mejoraron bastante en el 2017 con un crecimiento del 15%, básicamente por la ampliación del servicio de barrido, que se comenzó a cobrar a partir del segundo semestre de 2017 y el cual tendrá igualmente un efecto forma importante en el 2018, por lo que se proyecta un aumento de los ingresos en un 10%, por efectos de la ampliación del servicio de barrido, así como el crecimiento de los suscriptores y la actualización tarifaria por la inflación; para los años siguientes se espera un aumento de la inflación del 3% según la meta del Banco de la República, más el 2% de suscriptores, siempre y cuando la ciudad siga creciendo al ritmo de los últimos años, para un crecimiento de los ingresos del 5%”*
- *“Los costos y gastos operativos en el 2017 aumentaron un 20%, principalmente producto del pago del servicio de disposición final, por no ser prestador ya de este servicio y por los mayores costos laborales para cubrir el aumento del barrido, y para los años siguientes se espera que sean de un 5%, de acuerdo con la inflación y el aumento del salario mínimo, el cual tiene un gran impacto en los costos laborales, así como mayores pagos por el servicio de disposición final por el aumento de las toneladas depositadas en el relleno sanitario.”*
- *“Como conclusión se puede decir que de acuerdo al resultado de los indicadores de viabilidad, no se observan situaciones que puedan poner en riesgo la viabilidad de la empresa en el corto y mediano plazo, a pesar de las necesidades de inversión importantes en los próximos años y afrontar una fuerte competencia en la prestación del servicio ordinario de aseo; aunque reiteramos la necesidad de continuar mejorando sus niveles de eficiencia, que permita obtener unos mejores indicadores de rentabilidad que garanticen su crecimiento y consolidación en el largo plazo.”*

2.2.4. Análisis de los estados financieros 2017 – 2016

En esta sección se muestra el análisis de las taxonomías cargadas para los años 2016 y 2017 en el SUI, las cuales fueron: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio y Notas y Revelaciones a los Estados financieros.

Adicionalmente, el análisis se complementó con la información suministrada por el prestador, durante la visita realizada los días 27, 28 y 29 de agosto de 2018.

Por otro lado, se confirma a través de las políticas reveladas en las notas a los estados financieros arriba mencionados, que estos fueron preparados bajo el nuevo marco normativo de información financiera NIIF para PYMES.

2.2.4.1. Estado de situación financiera 2017 – 2016

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera del año 2017 comparado con el año 2016:

Tabla 6. Análisis vertical y horizontal estado de situación financiera 2017 vs. 2016

Denominación	2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	72.898.970	1,8%	60.031.416	1,2%	12.867.554	21,4%
Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes	2.364.855.168	58,5%	2.798.261.859	58,2%	(433.406.691)	(15,5%)
Inventarios corrientes	48.555.328	1,2%	36.477.391	0,8%	12.077.937	33,1%
Activos por impuestos corrientes	471.905.673	11,7%	391.835.211	8,1%	80.070.462	20,4%
Otros activos no financieros corrientes	122.062.874	3,0%	127.209.941	2,6%	(5.147.067)	(4,0%)
Activos corrientes totales	3.080.278.013	76,3%	3.413.815.818	71,0%	(333.537.805)	(9,8%)
Propiedades, planta y equipo	928.420.180	23,0%	1.322.667.260	27,5%	(394.247.080)	(29,8%)
Activos intangibles distintos de la plusvalía	7.596.059	0,2%	-	0,0%	7.596.059	100,0%
Activos por impuestos diferidos	22.834.000	0,6%	73.006.000	1,5%	(50.172.000)	(68,7%)
Total de activos no corrientes	958.850.239	23,7%	1.395.673.260	29,0%	(436.823.021)	(31,3%)
Total Activos	4.039.128.252	100,0%	4.809.489.078	100,0%	(770.360.826)	(16,0%)
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	543.719.377	13,5%	746.978.887	15,5%	(203.259.510)	(27,2%)
Otros pasivos financieros corrientes	653.145.879	16,2%	607.743.375	12,6%	45.402.504	7,5%
Otros pasivos no financieros corrientes	26.289.324	0,7%	36.923.852	0,8%	(10.634.528)	(28,8%)
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	294.730.302	7,3%	387.855.168	8,1%	(93.124.866)	(24,0%)
Pasivos por impuestos corrientes	67.892.997	1,7%	61.396.116	1,3%	6.496.881	10,6%
Total pasivos corrientes	1.585.777.879	39,3%	1.840.897.398	38,3%	(255.119.519)	(13,9%)
Otros pasivos no financieros no corrientes	244.387.392	6,1%	-	0,0%	244.387.392	100,0%
Otras provisiones no corrientes	67.159.912	1,7%	214.724.477	4,5%	(147.564.565)	(68,7%)
Otros pasivos financieros no corrientes	384.356.242	9,5%	631.708.084	13,1%	(247.351.842)	(39,2%)
Pasivo por impuestos diferidos	61.305.000	1,5%	97.481.000	2,0%	(36.176.000)	(37,1%)
Total pasivos no corrientes	757.208.546	18,7%	943.913.561	19,6%	(186.705.015)	(19,8%)
Total pasivos	2.342.986.425	58,0%	2.784.810.959	57,9%	(441.824.534)	(15,9%)

Denominación	2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Capital emitido	1.140.000.000	28,2%	1.140.000.000	23,7%	-	0,0%
Ganancias acumuladas	412.226.427	10,2%	649.419.861	13,5%	(237.193.434)	(36,5%)
Otras participaciones en el patrimonio	(128.593.504)	(3,2%)	-	0,0%	(128.593.504)	(100,0%)
Otras Reservas	272.508.904	6,7%	235.258.258	4,9%	37.250.646	15,8%
Total patrimonio	1.696.141.827	42,0%	2.024.678.119	42,1%	(328.536.292)	(16,2%)
Total de patrimonio y pasivos	4.039.128.252	100,0%	4.809.489.078	100,0%	(770.360.826)	(16,0%)

Fuente: SUI – septiembre 2018.

Aspectos relevantes sobre los activos

Efectivo y equivalentes al efectivo

Para el año 2017, el efectivo posee una participación del 2,4% sobre el activo corriente y del 1,8% sobre el activo total; también presenta un incremento del 21,4% con respecto al año 2016, ubicándose en \$72.898.970 para el año 2017. Este concepto representa el efectivo en caja y los recursos depositados en entidades bancarias. De acuerdo con la información suministrada por el prestador y con las notas a los estados, la relación de las cuentas bancarias es la siguiente:

Tabla 7. Relación cuentas bancarias.

Entidad Financiera	Tipo	Extractos	Conciliación	Saldo a Dic-17
Banco de Occidente	Corriente	9.429.661	(1.300.819)	8.128.842
Bancolombia	Corriente	34.389.348	(5.048.734)	29.340.614
Banco de Occidente	Ahorros	29.779.125	-	29.779.125
Banco de Occidente	Ahorros	1.096.537	-	1.096.537
Banco Agrario	Corriente	922.039	92.000	1.014.039
Banco Davivienda	Corriente	866.916	-	866.916
Total cuentas bancarias		76.483.625	(6.257.553)	70.226.072
Caja general	Caja general	70.283		70.283
Cajas menores	Caja menores	2.000.000		2.000.000
Total efectivo en cajas		2.070.283	-	2.070.283
Total efectivo y equivalentes		78.553.908	(6.257.553)	72.296.355

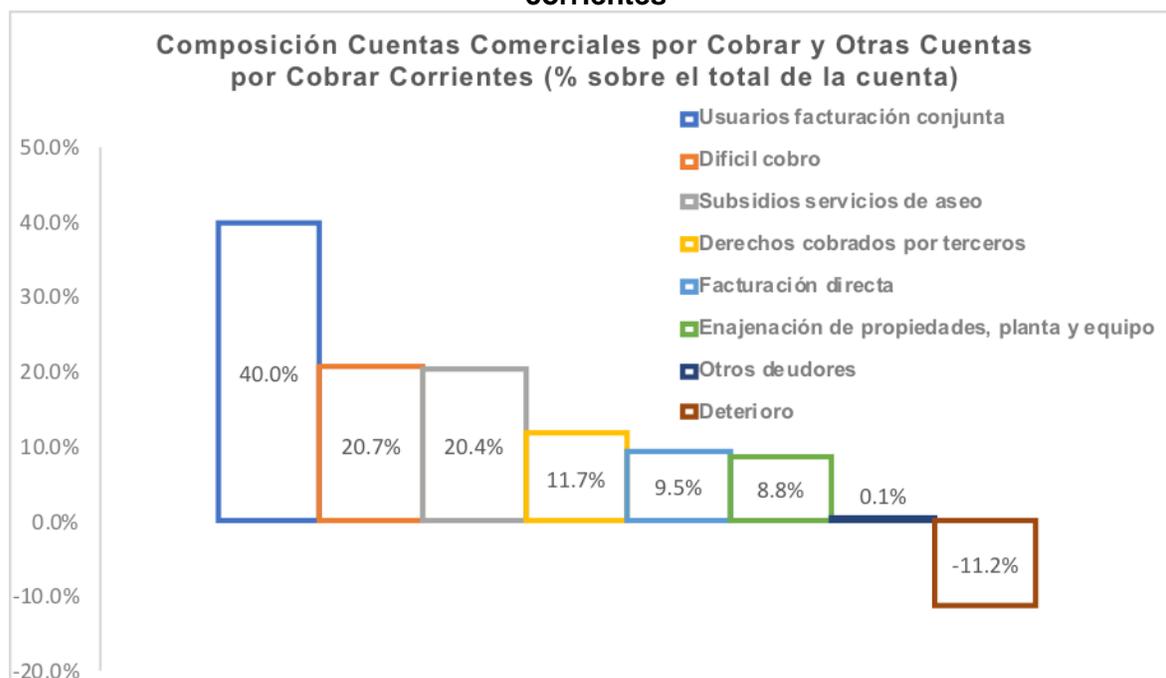
Fuente: SUI – septiembre 2018 e información entregada por el prestador durante visita.

En la nota 3 a los estados financieros del año 2017, el prestador reporta recursos depositados en fiducia por valor de \$219.000, sin embargo, durante la visita el prestador no suministro la conciliación y el extracto correspondiente a estos. Por otro lado, según la misma nota, las cuentas de ahorro suman \$30.162.739 y las cuentas corrientes \$40.446.948; sin embargo, de acuerdo con la anterior tabla, las cuentas de ahorro y corrientes suman \$30.875.662 y \$39.350.410 respectivamente; lo anterior refleja posibles inconsistencias entre la información suministrada y las notas a los estados financieros.

Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes

Para el año 2017, se observa una participación del 58,5% de las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes sobre el total de los activos, con un valor de \$2.364.855.168. Este rubro está compuesto por facturaciones conjuntas, deudas de difícil cobro, subsidios por servicios de aseo, derechos cobrados por terceros, facturaciones directas, ventas de propiedad, planta y equipo, otros deudores y el reconocimiento del deterioro. De los anteriores, el concepto que presentó el mayor incremento corresponde a las deudas de difícil cobro, al pasar de \$159.541.477 en el año 2016 a \$488.936.854 en el año 2017.

Gráfica 1. Composición cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes



Fuente: SUI – septiembre 2018.

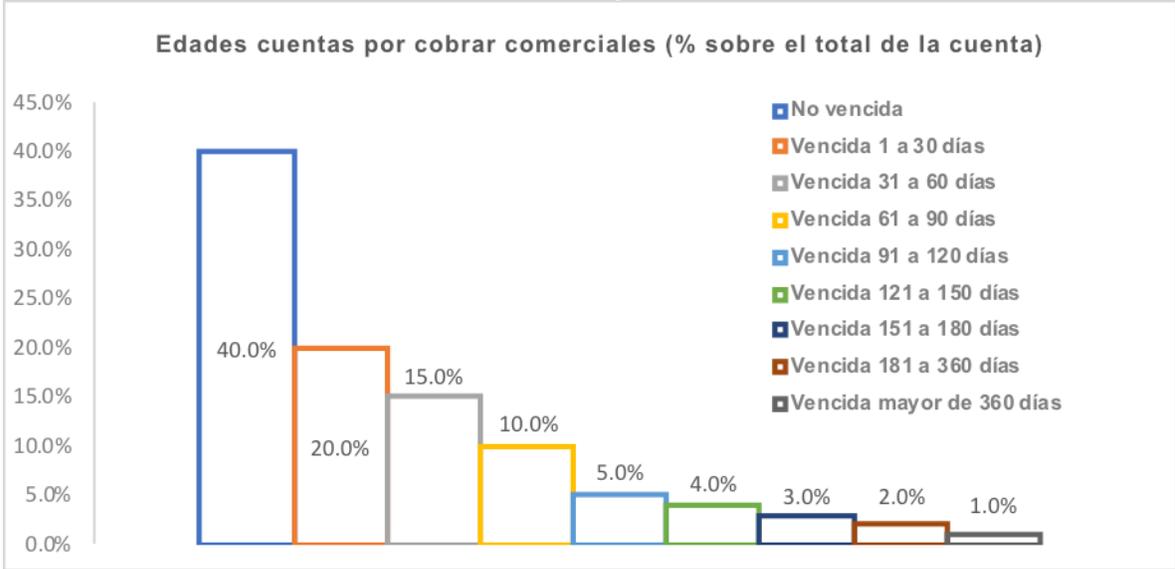
Como se observa en la anterior gráfica, de acuerdo con la nota 4 a los estados financieros, el gran componente de las *Cuentas Comerciales por Cobrar y Otras Cuentas por Cobrar Corrientes* está dado por las cuentas por cobrar por facturación conjunta con una participación del 40%, seguida de las deudas de difícil cobro con un 20,7% y de los subsidios por servicio de aseo con una participación del 20,4%.

En cuanto al deterioro acumulado, éste cuenta con una participación del -11,2% de este rubro. A pesar de que en la nota 4 a los estados financieros el prestador revela un monto de \$488.936.854 correspondiente a cuentas de difícil cobro (edad mayor a 1 año de morosidad), solo reconoce un deterioro de \$265.106.185. De acuerdo con lo manifestado por el prestador durante la visita, no se deteriora la totalidad de las cuentas por cobrar de difícil cobro debido a que aún se está gestionando su cobro; además el deterioro se está calculando de acuerdo con los límites permitidos por las normas fiscales.

Aun cuando el prestador describe sus políticas sobre los activos financieros y su deterioro, este no revela la base (o bases) de medición específica para las cuentas comerciales por cobrar y las otras cuentas por cobrar (como lo establece la sección 11 de las NIIF para PYMES, en su párrafo 11.40).

Por otro lado, a continuación, se presenta el comportamiento de las edades de las cuentas por cobrar comerciales relacionadas con la facturación conjunta, las deudas de difícil cobro, los subsidios por servicio de aseo, la facturación directa y el deterioro, según lo reportado en el SUI:

Gráfica 2. Edades cuentas por cobrar comerciales



Fuente: SUI – septiembre 2018.

Como se muestra en la anterior gráfica, sólo el 3% de la cartera está vencida con un término mayor a 180 días, esto es \$56.294.960 de las cuentas por cobrar comerciales anteriormente descritas (\$1.876.498.619) para el año 2017; lo anterior resulta posiblemente inconsistente con lo manifestado por el prestador durante la visita, ya que según éste, se tienen deudas de difícil cobro mayores a un año por valor de \$488.936.854 y además existe un alto porcentaje de las cuentas por cobrar de subsidios adeudados por la alcaldía, también con edades mayores a un año (\$481.849.602); lo cual podría significar posibles errores en la información reportada en el SUI.

Propiedad, planta y equipo

En cuanto a la propiedad, planta y equipo, esta tiene una participación dentro del total de activos del 23% en el año 2017 y tuvo una disminución importante del -29,8% al pasar de \$1.322.667.260 en el año 2016 a \$928.420.180 en el año 2017; según lo manifestado por el prestador durante la visita, ésta disminución se debió en gran parte a la venta de un bulldozer y una retroexcavadora a la empresa Saneamiento y Mejoramiento Ambiental S.A.S. E.S.P., la cual realiza actualmente la actividad de disposición final.

Aspectos relevantes sobre los pasivos

Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes

Las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes reflejaron un decremento del 27,2% respecto al año 2016, llegando a un saldo de \$543.719.377 en el año 2017; representando así el 13,5% del total del patrimonio y pasivos. De acuerdo con la nota 10 a los estados financieros, este rubro se compone por proveedores nacionales, costos y gastos por pagar y depósitos recibidos de terceros; los dos primeros representan el 92,3% del total de las cuentas comerciales por pagar.

Es relevante mencionar que las revelaciones a los estados financieros no especifican la base (o bases) de medición de las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes (párrafo 11.40 de la sección 11 de las NIIF para PYMES).

Otros pasivos financieros corrientes

Los otros pasivos financieros corrientes presentaron un incremento del 7,5% con respecto al año 2017, colocándose en \$653.145.879 para el año 2017.; además están reflejando una participación del 16,2% sobre el total de patrimonio y pasivos. Están compuestos por conceptos de créditos con distintas entidades como Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Leasing de Occidente S.A. y Leasing Bancolombia S.A., entre otras.

Por otro lado, el prestador no revela las condiciones de los instrumentos de deuda, como lo son las tasas de interés, vencimientos, plazos, etc., tal y como lo expresa el párrafo 11.42 de las NIIF para PYMES; tampoco no se revela la base específica (o bases) de su medición.

Otros pasivos financieros no corrientes

Los otros pasivos financieros no corrientes reflejaron una disminución del 39,2% con respecto al año 2017, ubicándose en \$384.356.242 para el año 2017.; además están reflejando una participación del 9,5% sobre el total de patrimonio y pasivos.

Por otro lado, el prestador no revela las condiciones de los instrumentos de deuda, como lo son las tasas de interés, vencimientos, plazos, etc., tal y como lo expresa el párrafo 11.42 de las NIIF para PYMES; tampoco no se revela la base específica (o bases) de su medición.

Aspectos relevantes sobre el patrimonio

Capital emitido

El capital emitido está compuesto por 1.140.000 acciones pagadas totalmente, por un valor total de \$1.140.000.000.

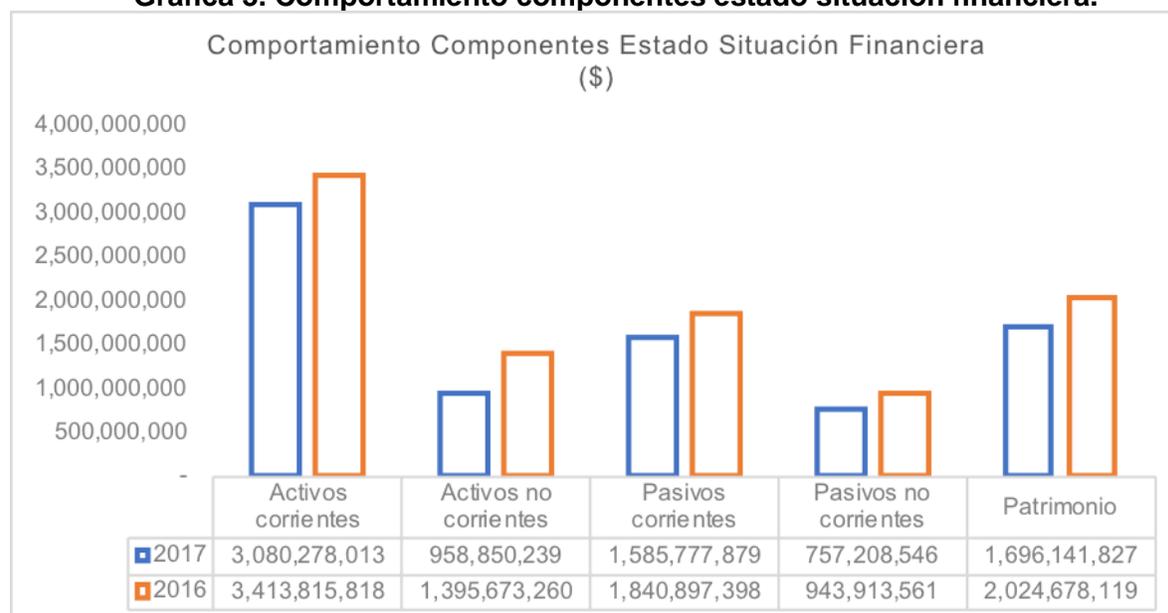
Ganancias acumuladas

Las ganancias acumuladas disminuyeron fuertemente en un 36,5% con respecto al año 2016, ubicándose en \$412.226.427 en el año 2017; y representando el 10,2% del total de patrimonio y pasivos.

Observaciones generales al análisis del estado de la situación financiera

A continuación, se muestra el comportamiento de los componentes del estado de la situación financiera del año 2017 comparado con el año 2016.

Gráfica 3. Comportamiento componentes estado situación financiera.



Fuente: SUI – septiembre 2018.

Como observaciones generales al análisis del estado de situación financiera de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., se tiene lo siguiente:

- De acuerdo con el análisis vertical del año 2017, existe una alta concentración de los activos corrientes (76,3%), con respecto a los activos no corrientes (23,7%) sobre el total del activo. La relación de los activos corrientes es algo más del triple de los activos no corrientes. Esto se debe a las bajas inversiones en propiedad, planta y equipo y la gran representación que tienen las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes.
- La distribución de los pasivos corrientes (39,3%), pasivos no corrientes (18,7%) y el patrimonio (42%) sobre el total del patrimonio y pasivos en el año 2017; reflejan una política de financiamiento sana, ya que los acreedores en total son dueños del 58% y los accionistas poseen el 42%. Por otro lado, la participación de los pasivos corrientes (39,3%) es menor a la participación de los activos corrientes (76,3%), lo cual indica que el prestador posee activos en el corto plazo por un valor mayor que las exigibilidades que tiene en el mismo periodo.

2.2.4.2. Estado de resultados 2017 – 2016

A continuación, se presenta el análisis del estado de resultados integral del año 2017 comparado con el año 2016:

Tabla 8. Análisis vertical y horizontal estado de resultados 2017 vs. 2016

Denominación	2017	%	2016	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos de Actividades Ordinarias	8.737.766.466	100,0%	7.579.181.267	100,0%	1.158.585.199	15,3%
Costo de Ventas	7.504.530.771	85,9%	6.057.060.363	79,9%	1.447.470.408	23,9%
Resultado Bruto	1.233.235.695	14,1%	1.522.120.904	20,1%	(288.885.209)	(19,0%)
Gastos de Administración	947.395.420	10,8%	979.738.275	12,9%	(32.342.855)	(3,3%)
Otros Ingresos	18.282.698	0,2%	92.321.257	1,2%	(74.038.559)	(80,2%)
Otros Gastos	60.815.213	0,7%	26.972.460	0,4%	33.842.753	125,5%
Ingresos Financieros	43.541.799	0,5%	80.174.345	1,1%	(36.632.546)	(45,7%)
Costos Financieros	226.743.044	2,6%	274.919.185	3,6%	(48.176.141)	(17,5%)
Resultado Antes de Impuestos	60.106.515	0,7%	412.986.586	5,4%	(352.880.071)	(85,4%)
Ingreso (gasto) por impuestos	53.387.000	0,6%	175.793.152	2,3%	(122.406.152)	(69,6%)
Resultado del Ejercicio	6.719.515	0,1%	237.193.434	3,1%	(230.473.919)	(97,2%)

Fuente: SUI – septiembre 2018.

Aspectos relevantes sobre el resultado bruto

Ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos provenientes de actividades ordinarias sumaron \$8.737.766.466 en 2017, lo que significó un incremento del 15,3% con respecto al año 2016.

Costos de ventas

Los costos de ventas reflejaron un incremento del 23,9% con respecto al año 2016, ubicándose en \$7.504.530.771 en el año 2017 y participando en un 85,9% de los ingresos por actividades ordinarias. La composición de éstos durante el año 2017 es la siguiente:

Tabla 9. Composición costo de ventas.

Concepto	Saldo a Dic-17 \$	%
Servicios públicos	3.394.266.657	45,2%
Servicios personales	1.946.677.307	25,9%
Órdenes y contratos por otros servicios	1.024.820.095	13,7%
Consumo de insumos directos	444.807.256	5,9%
Materiales y otros costos de operación	331.508.938	4,4%
Órdenes y contratos de mantenimiento y reparaciones	217.086.775	2,9%
Honorarios	72.451.409	1,0%
Seguros	51.731.728	0,7%
Impuestos y tasas	11.984.605	0,2%
Otras ventas de bienes comercializados	9.196.000	0,1%

Concepto	Saldo a Dic-17 \$	%
Total	7.504.530.770	100,0%

Fuente: SUI – septiembre 2018 e información entregada por el prestador durante visita.

Como se puede observar en la anterior tabla, la mayor concentración del costo está dada por los conceptos de servicios públicos, servicios personales, órdenes y contratos por otros servicios y consumo de insumos directos, los cuales representan el 90,8% del total de los costos.

Finalmente, la ganancia bruta obtuvo una participación del 14,1% sobre el total de los ingresos de actividades ordinarias, también presentó un decremento del 19% con respecto al año 2016, colocándose en \$1.233.235.695 para el año 2017. Esta disminución se debió a que el aumento de los ingresos (15,3%) fue menor al aumento de los costos (23,9%).

Aspectos relevantes sobre el resultado antes de impuestos y el resultado del ejercicio

Los gastos de administración sumaron \$947.395.420 en el año 2017, representando el 10,8% sobre los ingresos de actividades ordinarias. La composición de éstos durante el año 2017 es la siguiente:

Tabla 10. Composición gastos de administración

Concepto	Saldo a Dic-17 \$	%
Beneficios a empleados	257.708.148	27,2%
Honorarios	209.537.534	22,1%
Impuestos, tasas y contribuciones (no incluye impuesto de renta)	188.120.471	19,9%
Generales	172.077.917	18,2%
Deterioro	105.174.624	11,1%
Depreciación	14.377.085	1,5%
Amortización	399.642	0,0%
Total	947.395.421	100,0%

Fuente: SUI – septiembre 2018 e información entregada por el prestador durante visita.

Como se puede observar en la anterior tabla, la concentración de los gastos de administración está dada por los conceptos de beneficios a empleados, honorarios, impuestos, tasas y contribuciones y generales; los cuales representan el 87,3% del total de los gastos.

Por otro lado, en el año 2017 los costos financieros mostraron una disminución del 17,5% con respecto al año 2016, pasando de \$274.919.185 en el año 2016 a \$226.743.044 en el año 2017.

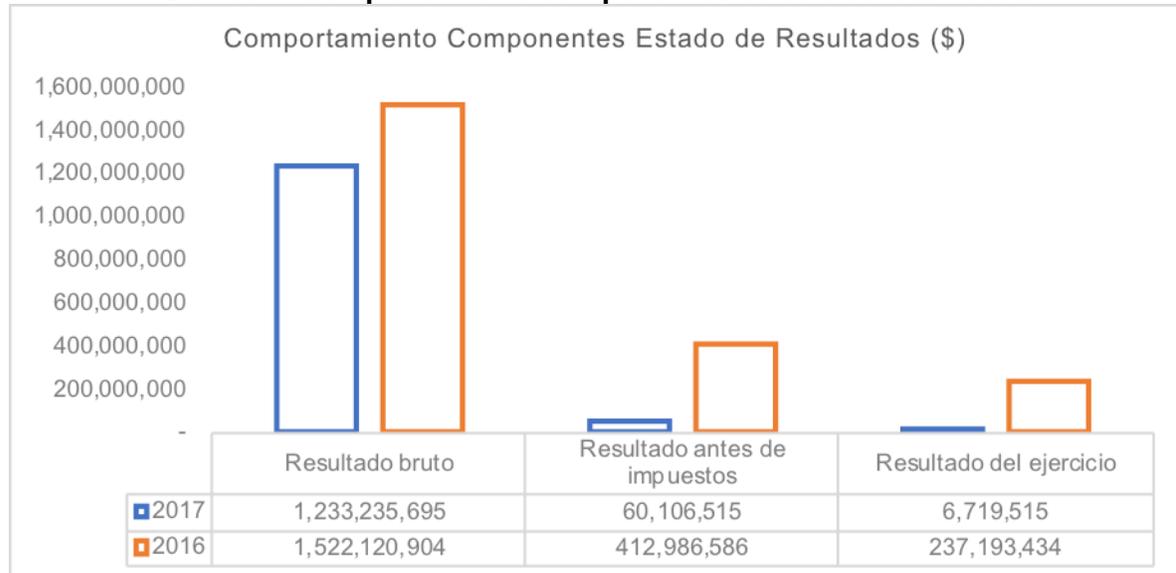
Así las cosas, el resultado antes de impuestos del año 2017 fue una ganancia de \$60.106.515, la cual corresponde al 0,7% de los ingresos por actividades ordinarias; y obtuvo un decremento importante del 85,4% con respecto al año 2016.

Finalmente, el resultado del ejercicio obtenido en el 2017 fue de \$6.719.515, representando el 0,1% de los ingresos de actividades ordinarias. Esta ganancia refleja un gran decremento del 97,2% con respecto al año 2016.

Observaciones generales al análisis del estado de resultados integral

A continuación, se muestra el comportamiento de los componentes del estado de resultados integral del año 2017 comparado con el año 2016.

Gráfica 4. Comportamiento componentes estado de resultados



Fuente: SUI – septiembre 2018.

Como observaciones generales al análisis del estado de resultados de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., se tiene lo siguiente:

- De acuerdo con el análisis horizontal, debido a que se obtuvo un aumento del 15,3% en el año 2017 de los ingresos por actividades ordinarias con respecto al año 2016; el prestador debería revelar si dicho incremento obedece a un crecimiento en los servicios prestados o a cambios en las tarifas.
- Dado que el crecimiento de los costos de ventas (23,9%) fue superior al crecimiento de los ingresos de actividades ordinarias (15,3%), el resultado bruto se vio afectado con un decremento del 19% con respecto al año 2016, según lo observado en el análisis horizontal.

2.2.4.3. Estado de Flujo de efectivo 2017 – 2016

A continuación, se presenta el análisis del estado de flujo de efectivo del año 2017 comparado con el año 2016:

Tabla 11. Análisis horizontal del estado flujo de efectivo 2017 vs. 2016.

Denominación	2017	2016	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ganancia (pérdida)	6.719.515	237.193.434	(230.473.919)	(97,2%)
Ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)				
Ajustes por gasto por deterioro	105.174.624	377.858.056	(272.683.432)	(72,2%)
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	405.728.172	66.853.396	338.874.776	506,9%
Ajustes por gasto otras provisiones	-	193.797.556	(193.797.556)	(100,0%)
Ajustes por gastos impuestos a las ganancias	39.391.000	44.966.152	(5.575.152)	(12,4%)
Ajustes por gastos impuesto diferido	13.996.000	130.827.000	(116.831.000)	(89,3%)
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	564.289.796	814.302.160	(250.012.364)	(30,7%)
Cambios en Activos y Pasivo de Operación				
Variación deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	433.406.691	(193.018.727)	626.425.418	324,5%
Variación inventarios	(12.077.937)	15.735.050	(27.812.987)	(176,8%)
Variación activos por impuestos corrientes	(80.070.462)	(108.579.625)	28.509.163	26,3%
Variación otros activos no financieros	5.147.066	180.503.092	(175.356.026)	(97,1%)
Variación acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	(701.971.102)	(437.110.361)	(264.860.741)	(60,6%)
Variación pasivos impuestos corrientes	6.496.881	(13.679.538)	20.176.419	147,5%
Variación beneficios a empleados por pagar	62.997.474	4.119.893	58.877.581	1429,1%
Variación dividendos por pagar	335.255.808	14.050.134	321.205.674	2286,1%
Variación otras provisiones	(147.564.565)	(389.268.355)	241.703.790	62,1%
Variación otros pasivos no financieros	(10.634.528)	(259.945.613)	249.311.085	95,9%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	461.994.637	(135.698.456)	597.693.093	440,5%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Compras de propiedades, planta y equipo	(107.208.895)	(174.583.328)	67.374.433	38,6%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(107.208.895)	(174.583.328)	67.374.433	38,6%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Importes procedentes de préstamos	399.000.000	650.175.520	(251.175.520)	(38,6%)
Efectivo pagado por arrendamientos financieros	(305.508.443)	(333.610.451)	28.102.008	8,4%
Efectivo pagado por créditos bancarios	(435.409.745)	(533.794.600)	98.384.855	18,4%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(341.918.188)	(217.229.531)	(124.688.657)	(57,4%)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	12.867.554	(527.511.315)	540.378.869	102,4%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	60.031.416	587.542.730	(527.511.314)	(89,8%)
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	72.898.970	60.031.415	12.867.555	21,4%

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Dentro del efectivo procedente de actividades de operación en el año 2017, el componente con mayor representación corresponde a la disminución en las cuentas por pagar de origen comercial por valor de -\$701.971.102; lo cual resulta inconsistente con la variación presentada en el estado de situación financiera reportada en la taxonomía 2017, la cual fue -\$203.259.510.

También, otros grandes componentes del efectivo proveniente de actividades de operación fueron el decremento de los deudores comerciales y otras cuentas por cobrar por un valor de \$433.406.691 y el incremento de los dividendos por pagar por \$335.255.808.

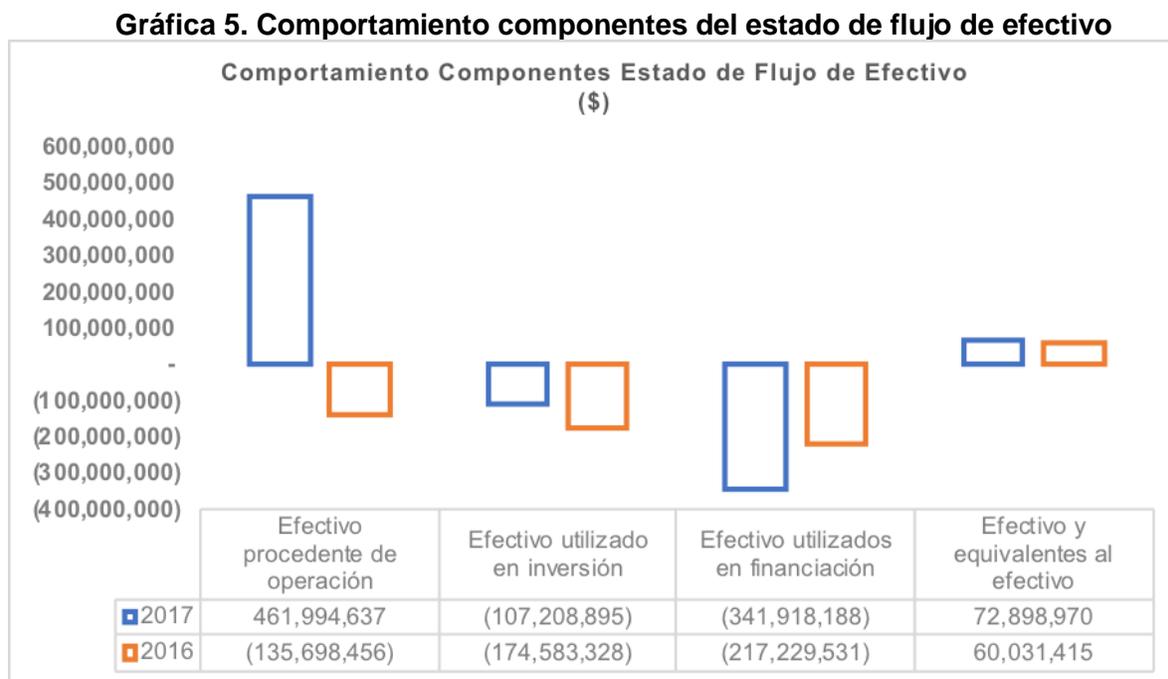
El total de efectivo proveniente de actividades de operación sumó \$461.994.637. en el año 2017, lo que significó un incremento del 440,5% con respecto al año 2016.

El flujo de efectivo neto utilizado en actividades de inversión sumó \$107.208.895 en el año 2017, lo cual resultó de ventas de propiedad, planta y equipo.

El efectivo neto utilizado en actividades de financiación fue de \$341.918.188 en el año 2017. Este se debió a los importes pagados por arrendamientos financieros y créditos bancarios, pero también a importes procedentes de préstamos.

Por último, el efectivo y los equivalentes al efectivo incrementaron en \$12.867.554 en 2017, lo que sumado al efectivo de inicio de año (\$60.031.416), arroja un efectivo al final del año 2017 por valor de \$72.898.970, el cual es mayor en un 21,4% del efectivo presentado en el año 2016.

A continuación, se muestra el comportamiento de los elementos del estado de flujo de efectivo de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.:



Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

2.2.4.4. Indicadores Financieros

Con las cifras de los estados financieros, se procedió a realizar el siguiente análisis sobre los principales indicadores financieros de la empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.:

Tabla 12. Indicadores financieros.

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2017	2016
Liquidez	Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,94	1,85
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corr.} - \text{cuentas comerciales por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$	0,45	0,33
	Capital neto de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$	\$1.494.500.134	\$1.572.918.420
Actividad	Rotación de cartera	$\frac{\text{Cuentas comerciales por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	97 días	133 días
	Rotación de activos totales	$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Activo total promedio}}$	2,16	1,58
Rentabilidad	Margen bruto	$\frac{\text{Ganancia bruta}}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	0,14	0,20
	Margen neto	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	0,001	0,031
	Rendimiento del patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	0,004	0,117
	Rendimiento de activo total (ROA)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Activo total promedio}}$	0,002	0,049
	Ebitda	-	\$363.259.111	\$1.246.240.434
Endeudamiento y solvencia	Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$	0,58	0,58
	Concentración pasivos corrientes	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	0,68	0,66
	Endeudamiento financiero	$\frac{\text{Otros pasivos financieros promedio}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$	0,12	0,16
	Impacto de la carga financiera	$\frac{\text{Costos financieros}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$	0,03	0,04
	Cobertura de Intereses 2	$\frac{\text{Ebitda}}{\text{Costos financieros}}$	1,6	4,5
	Pasivo financiero/Ebitda	$\frac{\text{Otros pasivos financieros}}{\text{Ebitda}}$	2,9	1,0

Fuente: SUI – septiembre 2018.

Indicadores de liquidez

El indicador de razón corriente muestra una capacidad adecuada del prestador en atender sus obligaciones a corto plazo, ya que cuenta con \$1,94 en sus activos corrientes para atender cada \$1 que debe. La situación cambia si se retira de los activos corrientes las cuentas por cobrar comerciales, como se muestra en la prueba ácida, ya que el nivel del indicador se sitúa muy bajo (\$0,45 de activo corriente por cada \$1 que se debe), eliminando su capacidad de

pagar sus obligaciones a corto plazo; lo que muestra una presunta dependencia sobre las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, para atender sus obligaciones a corto plazo.

Indicadores de actividad

El indicador de rotación de cartera indica que el prestador tarda en promedio 97 días en recuperar sus cuentas comerciales por cobrar. En otras palabras, en promedio la totalidad de las cuentas comerciales por cobrar se convierten en efectivo cada 97 días. Se observa una disminución de la rotación con respecto al año 2016, ya que en este se encontraba en 133 días para convertirse en efectivo.

En cuanto al indicador de rotación de activos totales, éste muestra que por cada \$1 invertido en los activos totales, el prestador genera \$2,16 en ingresos de actividades ordinarias en un año. Lo anterior, refleja que las inversiones realizadas por la empresa están siendo encaminadas a la maximización de los ingresos.

Indicadores de rentabilidad

El margen bruto refleja que los ingresos por actividades ordinarias generaron un 14% de ganancia bruta. En otras palabras, que cada \$1 vendido, generó \$0,14 pesos de utilidad, descontando solamente el costo de ventas. De acuerdo con lo anterior, el prestador podría encaminar esfuerzos adicionales para la optimización de sus costos.

Pasando al rendimiento del patrimonio indica que los accionistas obtuvieron un bajo rendimiento sobre su inversión del 0,4% en el año 2017, el cual fue mucho menor al obtenido en el año 2016 (11,7%).

Se registra un EBITDA por valor de \$363.259.111 para el año 2017, presentando así un decremento del 70,8% con respecto al año 2016. Este refleja una ganancia operacional aceptable del prestador, en términos de efectivo; sin embargo, menor a la obtenida en el año 2016.

Indicador de endeudamiento y solvencia

El endeudamiento del prestador es del 58%, es decir, que por cada \$1 que la empresa tiene invertido en activos, \$0,58 han sido financiados por los acreedores. O, dicho de otra manera, los acreedores son dueños del 58% de la compañía y los accionistas del 42%, situación que no es riesgosa, debido a la concentración de la deuda.

El indicador de concentración de pasivos a corto plazo muestra que por cada \$1 de deuda de la empresa \$0,68 pesos tienen vencimiento corriente, o lo que es igual, el 68% de los pasivos tienen vencimiento a menos de un año. Para este caso, el prestador no presenta una situación riesgosa, ya que como se mencionó anteriormente la empresa presenta una capacidad adecuada de liquidez.

Por otro lado, el endeudamiento financiero refleja que por cada \$1 que la empresa vende, \$0,12 son destinados al sistema financiero; este resultado muestra que el prestador presenta una situación aceptable para atender el servicio de la deuda.

Finalmente, en cuanto a la cobertura de intereses II, este indicador muestra que el prestador generó en términos de efectivo operacional durante el año 2017, una cantidad 1,6 veces superior a los intereses causados. Es decir, el prestador dispone de una capacidad de efectivo operacional baja para pagar intereses superiores a los actuales, lo cual podría significar también que no cuenta con una capacidad adicional de endeudamiento.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. en el municipio de Florencia, Caquetá parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 27 al 29 de agosto de 2018.

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

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

“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. *Adóptense las siguientes definiciones:*

(...)

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

Por su parte el Artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo Decreto indica:

“Artículo 2.3.2.2.1.10. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo. *Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de*

Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo.”

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

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

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

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se han definido las condiciones básicas para la prestación del CLUS al momento de determinar la tarifa con la nueva metodología, 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.

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) del prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.:

Tabla 13. Análisis 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			
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas			
Lavado de áreas públicas			
Transferencia			
Tratamiento			
Aprovechamiento			
Disposición final			

Fuente: PGIRS, PPSA y RUPS

De acuerdo al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad a través del prestador de servicios públicos mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., para el área de prestación de Florencia, Caquetá, debería prestar y registrar tanto su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y en su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), las actividades de: Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015; no obstante no le es posible atender las mismas porque el PGIRS no referencia dichas actividades como obligatorias para la empresa prestadora del servicio de aseo.

3.1.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Florencia, Caquetá reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue del 14 de abril de 2016 el cual posee un estado "POR EVALUAR". Por otro lado, durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018 el prestador suministró una versión modificada del PGIRS, que si bien el contenido textual del documento es idéntico al que reposa en el aplicativo INSPECTOR, el formato de presentación es diferente.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0754 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para el PPSA del prestador del servicio de aseo del municipio.

3.1.2. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

Al revisar el Sistema Único de Información (SUI), se verificó que SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. realizó el cargue del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo el 27 de agosto del 2018, el cual registra fecha de elaboración de 2018. No obstante, la empresa no suministró este documento durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se establecen una serie de parámetros, los cuales deben ir en concordancia frente a la información del PGIRS del municipio.

A continuación, bajo las indicaciones señaladas en la Resolución 0288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, se presenta el análisis realizado para el prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. respecto al Programa Para la Prestación del servicio de Aseo del municipio de Florencia.

Tabla 14. Análisis PPSA

Numeral	Observaciones
<p>1. Actividades prestadas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. En la tabla 1. <i>Actividades prestadas en el servicio de aseo</i>, identifica los servicios prestados al municipio de Florencia.</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>
<p>2. Objetivos y metas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en la página 10 identifica los documentos tenidos en cuenta para la formulación de los objetivos y metas y en la tabla 2. “<i>Objetivos y metas del programa para la prestación del servicio público de aseo (PPSPA)</i>” especifica la actividad del servicio de aseo, los aspectos, los objetivos, la línea base, las metas intermedias, la meta final, los indicadores y el plazo a cumplir.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. tiene como fecha de adopción del programa el 1 de diciembre de 2017.</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>
<p>3.2. Área de prestación del servicio</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. identifica en la tabla 3. “<i>Área de prestación del servicio de aseo</i>” la actividad del servicio, el departamento, el municipio y la localidad, comunicas o similares. Adicional a lo anterior, en la Figura N.1 presenta el área de prestación de servicio de aseo en el municipio de Florencia.</p> <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>3.3. Actividad de recolección y transporte</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. En la tabla 4 detalla las formas de presentación de los residuos sólidos para recolección a las que pueden acogerse los usuarios. Adicional a lo anterior, en las tablas 5 y 6 especifica la localización de la base de operaciones y el parque automotor respectivamente.</p> <p>Por otro lado, en el ítem 3.3.2 en la tabla 7. Identifica las macrorutas de recolección y transporte de residuos con sus frecuencias y horarios de atención, posteriormente presenta geográficamente la localización de las rutas establecidas para tal oficio.</p> <p>Por último, en la tabla 8 relaciona las zonas de difícil acceso para la recolección y especifica el método de recolección implementado para el cumplimiento.</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>

Numeral	Observaciones
<p>3.4. Actividad de transferencia</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no cuenta con una estación de transferencia, los residuos son recolectados y transportados directamente al Parque Ambiental Tayaru.</p> <p>Por lo tanto, este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>
<p>3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. relaciona la metodología de barrido y limpieza manual, también especifica los kilómetros de vía y áreas públicas a barrer, las rutas de recolección, las frecuencias, los horarios, la localidad, comuna o similares y el tipo de barrido; en el ítem 5.2.1 describe los equipos, herramientas e implementos usados para la actividad de barrido.</p> <p>Por otro lado, en la tabla 13, relaciona el acuerdo de barrido existente entre E.S.A.C. S.A. E.S.P. y SERVINTEGRAL S.A. E.S.P., la fecha de suscripción, los kilómetros de vías y áreas públicas por prestador y el número de suscriptores en el área de confluencia. En la página 49, tabla 15 menciona la localización de los cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no está obligado a cumplir con este ítem, sin embargo, realiza la actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas mediante jornadas de aseo concertadas con la comunidad y el corte de césped en las vías de la ciudad con personal preparado y capacitado para tal fin.</p> <p>No cuenta con macro rutas ni frecuencias para la ejecución de la actividad.</p> <p>Este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>
<p>3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no está obligado a cumplir con este ítem, sin embargo, ha realizado la actividad de poda de árboles de alturas no superiores a los 5 metros, pero motivada por solicitudes particulares de usuarios o instituciones y con el acompañamiento y apoyo de CORPOAMAZONIA.</p> <p>No cuenta con inventario diagnóstico de árboles en el área urbana.</p> <p>Este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>
<p>3.8. Actividad de aprovechamiento</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no está obligado a cumplir con este ítem, por lo tanto no cuenta con rutas selectivas de recolección ni con plantas de aprovechamiento de residuos sólidos.</p> <p>Este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>
<p>3.9. Actividad de tratamiento</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no está obligado a cumplir con este ítem, por lo tanto no cuenta con plantas de tratamiento para los residuos sólidos urbanos recolectados durante la prestación del servicio municipal de aseo.</p> <p>Este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>

Numeral	Observaciones
<p>3.10. Actividad de comercialización</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el ítem 7.6.1 del PPSA identifica los puntos de atención a los usuarios con su respectiva dirección, número telefónico, días y horarios de atención, también menciona los medios de comunicación disponibles para el usuario, los programas de campañas educativas e informativas para la comunidad y el esquema de facturación del servicio con la identificación de los puntos de pago en los numerales 7.6.2, 7.6.3 y 7.6.4 respectivamente.</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>3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no está obligado a cumplir con este ítem, sin embargo la empresa ha realizado la actividad de áreas públicas, pero la actividad ha sido motivada por solicitudes particulares de usuarios o instituciones, en el marco de la campaña cuida tu ciudad disfrútala limpia.</p> <p>No cuenta con macrorrutras ni frecuencias de lavado de áreas públicas, y puentes peatonales.</p> <p>Este aspecto no aplica para la empresa ya que en el PGIRS no indica la prestación de este servicio.</p>
<p>3.12. Residuos especiales</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en la tabla 20 detalla las condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los 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 del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. establece como condiciones de amenaza: 4 eventos naturales y 3 de origen antrópico. No especifica las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo, pero si las actividades y encargados del antes, durante y después de la emergencia.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO 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 del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en la tabla 23 de PPSA, detalla los factores de subsidios y aporte solidario y en la Tabla 24 detalla el balance entre subsidios y contribuciones para lograr los porcentajes establecidos mediante acuerdo municipal, por último en la tabla 25 se relacionan los equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI 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 del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. no señala las estrategias, actividades metas, plazos ni cronograma a implementar para dar cumplimiento a las obligaciones de los prestadores del servicio público de aseo.</p> <p>En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Fuente: Elaboración propia

Así las cosas, de acuerdo con lo anterior es posible inferir que el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. para el municipio de Florencia reportado al SUI el 27 de agosto de 2018, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos técnicos mínimos establecidos en la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, de acuerdo con la relación que se presenta a continuación. Por consiguiente, el prestador debe proceder a realizar las acciones pertinentes para dar cumplimiento.

Tabla 15. Resumen del análisis PPSA

Numeral	Descripción
3.13	Programa de gestión del riesgo
4	Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS

Fuente: Elaboración propia

3.1.3. Comparación entre PGIRS Y PPSA

Se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA, teniendo en cuenta la información plasmada en las versiones más recientes de estos documentos:

Tabla 16. Comparación entre PGIRS y PPSA

Componente	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura recolección de residuos no aprovechables en el área urbana (%)	96.6	No hay información
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables en el área urbana (veces/semana)	3 veces por semana y 7 veces por semana en la zona centro.	Desde la ruta 1R1 a la ruta 3R4, la frecuencia de recolección de residuos se realiza 2 veces por semana. Para la ruta 4R1 la recolección y transporte se realiza a diario.
Cantidad de puntos críticos en el área urbana (-)	35	46
Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno Sanitario Regional La Esperanza	Relleno Sanitario Parque Ambiental Tayarú
Existencia de estaciones de transferencia	No aplica	No aplica
Capacidad de la estación de transferencia	No aplica	No aplica
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura barrido y limpieza de vías y áreas públicas en área urbana (%)	No especifica el porcentaje	No especifica el porcentaje
Longitud de y áreas públicas para barrido (Km/mes)	1.371,05	3.651,12
Áreas de parques y zonas públicas para barrido (m²)	No hay información	No hay información
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	SI	SI

Componente	PGIRS	PPSA
Frecuencia de barrido (veces/semana)	La actividad se realiza en diferentes frecuencias desde 1 a 3 veces por semana dependiendo el sector de la ciudad	Para las macrorrutas S1 a S8 el barrido se ejecuta diariamente, desde la S9 a S44 el barrido se realiza 3 veces por semana
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana (-)	No se cuenta con un censo de las cestas públicas instaladas en el Municipio de Florencia	Actualmente no se tiene diseñado un programa de ubicación de cestas en el área de prestación del servicio
Longitud de playas costeras	No aplica	No aplica
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda (-)	Cuenta con la cantidad de árboles por barrio pero no se conoce la altura, la frecuencia, ni el método de poda	No hay información
Frecuencia poda árboles (veces/año)	No aplica	No aplica
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped (m²)	Cuenta con un total de 74 áreas públicas entre parques y zonas verdes con un total de 235.335,99 m ²	No hay información
Frecuencia corte césped (veces/año)	No aplica	No aplica
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado (m²)	Cuenta con un total de 33 áreas públicas con un área de 59.698,68 m ²	No hay información
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No	No
Frecuencia de lavado de áreas públicas (veces/año)	No cuenta con frecuencia establecida	No cuenta con frecuencia establecida

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar que no todos los datos planteados en el PGIRS coinciden con su equivalente en el PPSA de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. Por lo tanto, se presenta una inconsistencia en la línea base de algunas de las actividades prestadas. Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador- debe ajustar el PPSA con lo indicado en el PGIRS del municipio.

De acuerdo con lo anterior, y teniendo en cuenta la verificación en sitio de las actividades que desarrolla el prestador, se identificó que la operación del servicio de aseo no se encuentra totalmente en concordancia con lo consignado en el PPSA y en el PGIRS. A lo largo del desarrollo del componente técnico se relacionarán los aspectos que no están acordes con los documentos rectores.

3.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

3.2.1. Requisitos de la actividad de recolección

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables se desarrolla según el siguiente esquema:

Tabla 17. Características operativas de la recolección de residuos sólidos ordinarios

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS			
Conductores	Operarios	Vehículos	Frecuencia
18	33	8 compactadores (4 en la actividad de recolección, 1 para atender servicios especiales, 1 alquilado a la empresa AGUAS ANDAKI S.A. E.S.P. y 2 de reserva) 2 volquetas para recolección de residuos de barrido y apoyo a las zonas de difícil acceso	2 veces por semana en zona residencial 7 veces por semana en zona comercial

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

De acuerdo con la anterior información, y considerando que el PGIRS del municipio establece una frecuencia de recolección de 3 veces por semana en zonas residenciales, la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 67 de la Resolución CRA 720 de 2015, en cuanto al esquema de prestación de este componente:

“Artículo 67. Rutas de recolección. La recolección de residuos aprovechables y no aprovechables debe realizarse, según lo establecido en el PGIRS y en el Programa de Prestación del Servicio, lo cual deberá incluirse en el contrato de condiciones uniformes (CCU).”

Al respecto, mediante radicado SSPD 20185291151742 del 05 de octubre de 2018 la empresa entregó soportes documentales de que solicitó a la administración municipal el ajuste de esta frecuencia en el PGIRS el 10 de julio de 2018. Además, la empresa sostuvo reunión con la SSPD el pasado 20 de marzo de 2018 en el que se trató el tema del cambio de frecuencia. De igual forma, mediante radicado SSPD 20185290299622 del 06 de abril de 2018, el prestador explicó que este cambio de frecuencias se debe a incremento de costos en la actividad recolección y transporte de residuos, lo cual obedece a las siguientes causales:

- “Se han incrementado las invasiones en el municipio de Florencia y por consiguiente las zonas de difícil acceso. Para evidencia de lo mencionado anexamos certificado de planeación municipal sobre el incremento de invasiones en el municipio.
- Aproximadamente el 40% de la recolección en el sector residencial en la ciudad de Florencia se realiza en zonas de difícil acceso.
- Nos demoramos 6 y 7 horas en compactador sencillo en recolección en estos sectores mientras que en otras zonas de fácil acceso nos demoramos 3 horas en un

compactador sencillo y 5 horas en un compactador doble troque; estas demoras implican altos costos para la empresa.

- *El pésimo estado de las vías e incremento del parque automotor.*
- *ESAC quien es nuestra competencia en el municipio, ha venido desvinculando suscriptores del servicio en estas zonas por los altos costos, esto puede ser evidenciado en las desvinculaciones que viene realizando ESAC”.*

3.2.2. Sistemas de recolección

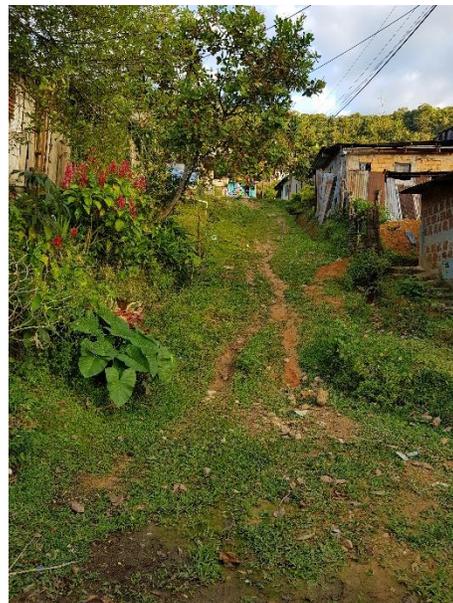
En la visita realizada del 27 al 29 de agosto de 2018, se pudo observar que la presentación de los residuos sólidos por parte de los usuarios se hace en las aceras, a excepción de zonas en las que el acceso de los vehículos se ve restringido por las condiciones topográficas.

Durante el recorrido del 28 de agosto de 2018, se realizó inspección visual de algunas zonas de difícil acceso en los barrios de Palmera, Las Lajas y Minuto. En estos lugares, se evidenció que la mayoría de tramos viales presentan condiciones topográficas y calzadas angostas que impiden la entrada de los vehículos compactadores para realizar recolección puerta a puerta.

Imagen 6. Registro fotográfico de zonas de difícil acceso



Ref. Zona de difícil acceso



Ref. Zona de difícil acceso

Ante esta situación, la empresa indica que en algunas de estas zonas se acordó con los usuarios acercar los residuos a un sitio específico para que puedan ser recolectados por los vehículos, aplicando un descuento del 10% en el costo del componente de recolección y transporte a los usuarios con esta modalidad.

Adicionalmente, la empresa indicó que en otras zonas no era posible acordar un sitio con los usuarios para acercar los residuos, debido a que esto aumentaba la potencialidad de creación de puntos críticos en las áreas en que se intentaba implementar. En estos casos, la empresa informó que los operarios deben realizar a pie los recorridos hasta las viviendas y recoger los

residuos para llevarlos al vehículo recolector. Según la empresa, algunos operarios poseen carretillas que les permiten aumentar la carga de residuos a transportar en cada recorrido.

El prestador indicó que no cuenta con cajas estacionarias ni de almacenamiento para recolección de residuos de usuarios residenciales.

3.2.3. Macrorrutas y microrrutas

3.2.3.1. Macrorrutas

De acuerdo con lo establecido en Numeral 26 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015, la macrorruta se define de la siguiente manera:

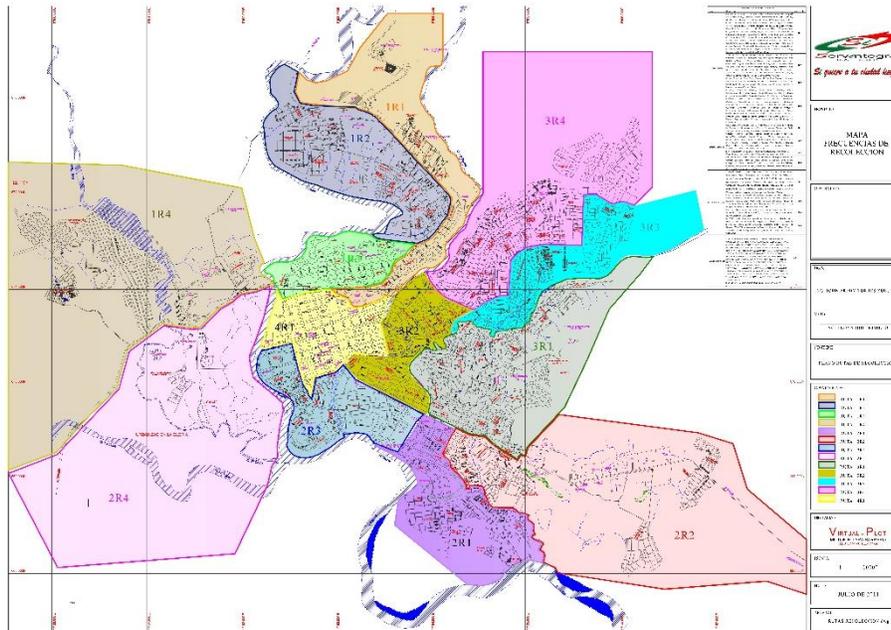
“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:

(...)

26. Macrorruta. *Es la división geográfica de una ciudad, zona o área de prestación del servicio para la distribución de los recursos y equipos a fin de optimizar la actividad de recolección de residuos, ubicados en las vías y áreas públicas.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la visita desarrollada del 27 al 29 de agosto de 2018 el prestador indicó que 4 macrorrutas de recolección, cuya delimitación obedece a la zonificación hidrogeográfica del municipio. De estas macrorrutas, tres corresponden a zonas residenciales, mientras que la restante corresponde a la zona céntrica de la ciudad. La empresa entregó en medio magnético el mapa general de la macrorrutas subdividas en sus respectivas microrrutas, el cual se replica a continuación:

Imagen 7. Macrorrutas y microrrutas de recolección y transporte del municipio de Florencia



Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P

Al observar lo referente a las macrorrutas de recolección en el PGIRS, se encuentra que el mapa representado en el documento rector coincide con el suministrado por el prestador en visita.

Sin embargo, al comparar el número de macrorrutas referidas en visita con el que se registran en la última versión del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo, se encuentra una desigualdad entre los datos, pues el PPSA considera 13 macrorrutas de recolección de residuos. Se presume que en esta situación el prestador rotuló las microrrutas como macrorrutas, pues este número coincide con la cantidad de microrrutas reportadas durante la visita. No obstante, la empresa debe aclarar esta diferencia en la información que suministra.

3.2.3.2. Microrrutas

En cuanto al concepto de microrruta, el Numeral 27 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015 establece lo siguiente:

“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones. Adóptense las siguientes definiciones:
(...)

27. Microrruta. Es la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos; de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; y/o corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas, dentro de una frecuencia predeterminada.”

Al verificar el registro de microrrutas en el aplicativo SUI, se observó que el prestador no ha realizado el respectivo reporte. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017:

“Artículo primero.- Las personas que desarrollan actividades que hagan parte de la cadena de prestación del servicio público de aseo, o actividades complementarias al mismo, deben reportar al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la información que se establece en el presente acto administrativo, de conformidad con los reportes de información, variables, periodicidad y fechas de carga que se definen en el **Anexo 1** que hace parte integral del mismo y que será publicado en las páginas web www.superservicios.gov.co y www.sui.gov.co a partir de la fecha de publicación en el Diario Oficial de la presente resolución.”

Por otro lado, según la información suministrada por el prestador durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, éste cuenta con 13 microrrutas de recolección domiciliaria que obedecen la siguiente distribución:

Tabla 18. Microrrutas de recolección y transporte

Macrorruta	Microrruta	Frecuencia semanal	Días de operación	Horario
1	1R1	2	L-J	6:00 a.m. - 6:00 p.m.
	1R2	2	L-J	6:00 a.m. - 6:00 p.m.
	1R3	2	L-J	6:00 p.m. - 10:00 p.m.
	1R4	2	L-J	6:00 a.m. - 6:00 p.m.
2	2R1	2	M-V	6:00 p.m. - 10:00 p.m.
	2R2	2	M-V	6:00 a.m. - 6:00 p.m.
	2R3	2	M-V	7:00 a.m. - 11:00 p.m.
	2R4	2	M-V	6:00 a.m. - 1:00 p.m.
3	3R1	2	Mi-S	6:00 a.m. - 8:00 p.m.
	3R2	2	Mi-S	6:00 a.m. - 10:00 p.m.
	3R3	2	Mi-S	6:00 a.m. - 6:00 p.m.
	3R4	2	Mi-S	6:00 a.m. - 10:00 p.m.
4	4R1	7	L-M-Mi-J-V-S-D	8:00 p.m. - 12:00 a.m.

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

En la sección de anexos de esta evaluación integral se presenta en detalle los recorridos de cada microrruta de recolección. De dicho reporte, es posible evidenciar que las microrrutas 1R1, 1R2, 1R4, 2R1, 2R2, 2R3, 3R1, 3R2, 3R4 y 4R1 están cada una de ellas constituidas por dos o más recorridos que se realizan simultáneamente, lo cual estaría presuntamente atentando contra la definición de microrruta.

De igual forma, del reporte que se presenta en anexos se puede evidenciar que la microrruta 4R1 presenta recorridos distintos al pasar de un día a otro, lo cual también iría en contravía con la definición de microrruta expuesta anteriormente.

Se realizó una comparación de las microrrutas suministradas en visita con aquellas que figuran en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo. Así las cosas, se evidenció que el

PPSA mantiene las 13 microrrutas (rotuladas como macrorrutas) con la misma nomenclatura indicada por el prestador en visita. No obstante, en el PPSA los recorridos de las microrrutas no están divididas como en el reporte suministrado por la empresa. Además, los horarios de ejecución de las microrrutas 1R3, 1R4, 2R1, 2R3, 2R4, 3R1, 3R2, 3R3 y 3R4 no coinciden con los informados durante la diligencia. Por lo tanto, es necesario que el prestador explique a qué se debe esta inconsistencia y realice el respectivo ajuste el PPSA en caso de que se requiera, de modo que logre reflejar realmente el esquema del desarrollo de esta actividad.

En cuanto al Contrato de Condiciones Uniformes, se observa que en él se presenta el mismo inventario de microrrutas entregado durante la visita y consignado en el PPSA, sin precisar el horario en el que estas se desarrollan.

Finalmente, la última versión del PGIRS del municipio no presenta una descripción de microrrutas como tal, sino que indica la hora y frecuencia de recolección para cada zona del municipio. Vale la pena resaltar que, como se advirtió anteriormente, el PGIRS precisa una frecuencia de 3 veces por semana para la recolección de residuos en áreas residenciales.

En este panorama, se advierte al prestador sobre la obligatoriedad de unificar la información relacionada con la prestación del servicio de aseo alrededor de lo establecido en el PGIRS por la administración municipal, de modo que se armonice y garantice el desarrollo de las actividades propias del servicio en términos de calidad y continuidad.

Durante la visita, la empresa entregó planos de las microrrutas todas las microrrutas de recolección, A manera ilustrativa, a continuación se muestran dos de estos planos.

Al revisar los planos de microrrutas entregados por la empresa, se evidenció que contienen la información del punto de inicio y punto de finalización, flecheo, descripción a nivel de calles y manzanas del trayecto del vehículo, escala, convenciones y fecha de elaboración. Sin embargo, éstos no presentan horarios ni frecuencias.

Mediante radicado SSPD 20185291151742 del 05 de octubre de 2018, la empresa indicó que para dar cumplimiento al Artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

“Al respecto, en el diseño de las macro y micro rutas se tuvo en cuenta los tipos de vías existentes en el municipio. Prueba de esto es que las micro rutas cuyas vías que son de doble calzada o de una banca mayor a 6 mts (ejemplo vía circunvalar, vía salida a Neiva, vía salida a Morelia, zona Rosa entre otras), que por el tipo de calzada en estas micro rutas se utilizara un Compactador Doble Troque (25y3); en vías cuya banca es de 6 mts y con facilidad de acceso, establecieron micro rutas, para que estas sean recolectadas por un compactador sencillo (17y3) y para zonas o barrios de difícil acceso utilizamos el ingreso a pie de los operarios y carretillas para transportar los residuos hasta el vehículo compactador.

De igual manera, los horarios de este micro ruteo están diseñados de tal forma que se atienden las rutas de las avenidas principales que tienen alto tráfico vehicular en el municipio a primera hora, para no generar traumatismo en el tránsito, disminuir el tiempo de operación empleado y el riesgo del personal en la vía, dejando en horas pico la atención en zonas residenciales y de menor tráfico y estos horarios están detallados en la descripción de macro y microrrutas entregado en archivo Excel durante la visita en el ítem 5.1 de la lista de requerimientos de información realizada por los funcionarios de la SSPD y verificada en campo por los mismos.

*Así mismo, las zonas más lejanas del municipio que en su mayoría tienen dificultades en las vías debido a su mal estado, dimensiones, pendientes pronunciadas que impiden el ingreso de nuestros vehículos que corresponden aproximadamente al 40% de la ciudad son catalogadas como zonas de difícil acceso, las cuales son atendidas por nuestros operarios a pie garantizando el servicio puerta a puerta, realizado en horas de la mañana debido a que nos aumentan al doble los tiempos de llenado de los compactadores generando dificultades en la prestación del servicio como lo pudo evidenciar el funcionario de la SSPD durante la visita técnica en campo realizada el 27 y 28 de agosto de 2018 y de los cual tome) evidencia fotográfica pudiendo constatar personalmente estas condiciones y que todos los vehículos estaban dentro de las microrrutas asignadas en los horarios establecidos dando cumplimiento al **numeral 5** del Artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.*

*En lo referente a los **numerales 2 y 6** sobre el use del suelo y tipo de usuarios se puede evidenciar en el diseño de las microrrutas debido a la frecuencia con la que es atendida nuestra área de prestación, aplicando 1 macro ruta al sector comercial del municipio con frecuencia 7 veces por semana debido a las características y condiciones especiales de generación de residuos pues son usuarios de mayor producción, además, es atendida en horario nocturno por la afluencia vehicular y peatonal optimizando tiempos en la operación. Asimismo, se ejecutan 3 microrrutas en las zonas residenciales con frecuencia 2 veces por semana debido al tipo de usuario y la*

producción de residuos como fue evidenciado de igual manera por el funcionario durante la visita.

El **numeral 4** de este artículo no aplica para nuestro municipio debido a que no contamos con zonas industriales.

En cuanto al criterio de diseño de barreras naturales y artificiales, en los planos suministrados se pueden evidenciar la localización de las barreras naturales entre éstos el río Hacha, la quebrada la Perdiz y la Sardina que son límites de rutas debido a la longitud y el trazo que realizan en medio de la ciudad, así mismo, la ubicación de los puentes para la realización del recorrido de nuestros vehículos lo cual también fue explicado en los planos al funcionario asignado a la visita en donde pudo evidenciar el cumplimiento al numeral 8 y en lo concerniente al numeral 9 todos los residuos recogidos en nuestro municipio van directamente al sitio de disposición final ya que no hay recolección selectiva para los residuos aprovechables.”

Por otro lado, se observó que los planos de las microrrutas tienen identificación de la ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales. De igual forma, se precisa la identificación de áreas públicas y parques. Con todo lo anterior, se estaría dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.

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

Se realizó la verificación de las condiciones técnico operativas de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables los días 27 y 28 de agosto de 2018. Las principales observaciones se enumeran a continuación:

Tabla 19. Verificación de microrrutas de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios

Fecha y Hora de verificación	Macrorruta	Microrruta	Día de Frecuencia	Lugar de verificación	Observaciones
27/08/2018 5:48 p.m.	1	1R2	L-J	Carrera 1B # 31 Barrio los Pinos	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada El vehículo que realizaba la ruta era de placas SMZ 654
27/08/2018 8:10 p.m.	1	1R3	L-J	Calle 25 # 5 Barrio Torasso	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada El vehículo que realizaba la ruta era de placas SMZ 893
28/08/2018 9:08 a.m.	2	2R2	M-V	Calle 2D # 11A Barrio El Rosal	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada. El vehículo que realizaba la ruta era de placas SMZ 895
28/08/2018 9:35 a.m.	2	2R1	M-V	Transversal 16 # 4A Sur Barrio Londres	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada El vehículo que realizaba la ruta era de placas SMZ 652 Esta microrruta era realizada por dos vehículos simultáneamente al momento de la inspección
28/08/2018 10:04 a.m.	2	2R1	M-V	Calle 4A Sur # 18B Barrio Bellavista	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada El vehículo que realizaba la ruta era de placas SOG 570 Esta microrruta era realizada por dos vehículos simultáneamente al momento de la inspección

Fecha y Hora de verificación	Macrorruta	Microrruta	Día de Frecuencia	Lugar de verificación	Observaciones
28/08/2018 10:44 a.m.	2	2R2	M-V	INCODER Barrio Portal de Nazareth	El vehículo se encontraba desarrollando la actividad dentro del recorrido de la microrruta asignada El vehículo que realizaba la ruta era de placas SMZ 670

Fuente: Elaboración propia SSPD

De acuerdo con lo expuesto en la anterior tabla, se evidencia que durante la inspección desarrollada el 28 de agosto de 2018 los vehículos de placas SMZ 654 y SOG 570 realizaban paralelamente sus recorridos dentro de una misma microrruta (2R1), sin constituirse estos recorridos en microrrutas individuales. Teniendo en cuenta que la definición de microrruta hace alusión al recorrido que realiza un vehículo en solitario, se refuerza el presunto incumplimiento del Numeral 27 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015.

La empresa indicó que no se cuenta con geolocalización de los vehículos con GPS para el seguimiento en tiempo real de los recorridos que realizan. Esta situación representa un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 54 de la Resolución CRA 720 de 2015:

“Artículo 54. Medición de la frecuencia y horarios de recolección de residuos sólidos no aprovechables. Para la medición de la frecuencia y horarios de recolección de residuos sólidos no aprovechables, cada prestador deberá implementar un Sistema de Posicionamiento Global en los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, el cual deberá estar constituido por los siguientes elementos, como mínimo:

1. Un dispositivo de posicionamiento global o GPS en cada camión recolector de residuos sólidos no aprovechables, que cuente con los dispositivos de seguridad necesarios para evitar su remoción del vehículo en el que fue instalado.
2. Un dispositivo de transmisión de datos en cada GPS, el cual transmitirá en línea la información del recorrido y horario de cada camión recolector a la central de información de la persona prestadora.
3. Un dispositivo de reconocimiento e identificación en cada camión recolector (chip ibutton).
4. Un software de recepción y procesamiento de información de georreferenciación, que esté en capacidad de procesar dicha información para establecer si cada ruta de recolección de residuos sólidos no aprovechables se presta con la frecuencia y el horario establecido en el correspondiente contrato de condiciones uniformes (CCU).
5. Un computador con el software de georreferenciación instalado y con conexión a internet.

Parágrafo. *En los vehículos de recolección de residuos provenientes del barrido y limpieza, también se deberán instalar los dispositivos mencionados en este artículo.”*

No obstante, durante la visita el prestador manifestó que ha realizado pruebas piloto para la instalación del sistema de geolocalización en los vehículos y esperaba que en el mes de septiembre se implementen estas tecnologías. Por lo tanto, se requiere que la empresa indique el estado de avance de esta medida y suministre los correspondientes soportes.

Se verificó que los vehículos compactadores contaran con campanas instaladas en uno de sus costados para remplazar el uso de bocinas en horario nocturno al momento de avisar a los usuarios cuando está próximo a realizar la recolección de residuos. Además, el prestador indicó que durante los recorridos que se realizan dentro de la franja de 9:00 p.m. a 6 a.m. los ejercicios de compactación se realizan en zonas lejanas a los hogares y centros asistenciales. Con estas medidas, se estaría dando cumplimiento a lo estipulado en el parágrafo del Artículo 2.3.2.2.3.31 del Decreto 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.2.3.31. Horarios de recolección. *La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.*

Parágrafo. *Cuando la recolección se efectúe entre las 21:00 horas y las 06:00 horas del día siguiente en zonas residenciales, hoteles, hospitales, clínicas y demás centros asistenciales deberán tomarse medidas especiales para mitigar el ruido en la recolección y la compactación”.*

Imagen 10. Campana instalada en vehículo de recolección



Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 27 al 29 de agosto de 2018

3.2.4. Parque automotor

SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. no ha realizado el reporte en la plataforma SUI del parque automotor con el que cuenta para la prestación del servicio de aseo. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento bajo lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

Durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, la empresa precisó que cuenta con ocho (8) vehículos compactadores de recolección y transporte, de los cuales hasta cuatro (4) son utilizados en la actividad de recolección y transporte, uno (1) para atender servicios especiales y plazas de mercado, y otro (1) alquilado a la empresa AGUAS ANDAKI S.A. E.S.P. para que ésta desarrolle la actividad de recolección en el municipio de Belén de los Andaquíes; dejando un stock de dos (2) vehículos en la base de operaciones para ser utilizado en caso de contingencias.

Por otro lado, el prestador informó que cuenta con 2 volquetas, las cuales se utilizan para recolección de residuos de barrido y apoyo a zonas de difícil acceso.

A continuación, se presenta el inventario de vehículos suministrado por el prestador durante la diligencia:

Tabla 20. Parque automotor suministrado en visita

Placa	Marca	Tipo de vehículo	Capacidad (Ton)	Propiedad	Estado	Observación
VZS 305	FLEIGHTLINER	Compactador	10	Arrendado	Activo	
SMZ 654	CHEVROLET	Compactador	8	Propio	Activo	Vehículo de reserva
SMZ 670	CHEVROLET	Compactador	8	Leasing	Activo	Vehículo de reserva
SMZ 893	INTERNACIONAL	Compactador	8	Leasing	Activo	
SMZ 894	INTERNACIONAL	Compactador	8	Leasing	Activo	
SMZ 895	INTERNACIONAL	Compactador	8	Leasing	Activo	
SMZ 896	INTERNACIONAL	Compactador	8	Leasing	Activo	
SOG 570	INTERNACIONAL	Compactador	8	Leasing	Activo	
SOH 037	INTERNACIONAL	Volqueta	7	Leasing	Activo	
THR 170	FLEIGHTLINER	Volqueta	4	Leasing	Activo	

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Las condiciones de los vehículos compactadores que realizan la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios fueron verificadas los días 27 y 28 de agosto de 2018 durante la ejecución de las microrrutas de recolección. El análisis realizado se presenta a continuación:

Tabla 21. Análisis de las condiciones de vehículos de recolección de residuos no aprovechables

Características	Vehículo					
	1	2	3	4	5	6
Fecha de verificación	27/08/2018	27/08/2018	28/08/2018	28/08/2018	28/08/2018	28/08/2018
Hora de verificación	5:48 p.m.	8:10 p.m.	9:08 p.m.	9:35 a.m.	10:04 a.m.	10:44 a.m.
Placa del vehículo	SMZ 654*	SMZ 893	SMZ 895	SMZ 654*	SOG 570	SMZ 670
Modelo	2011	2014	2014	2011	2015	2011
Marca	Chevrolet	International	International	Chevrolet	International	Chevrolet
Propietario	SERVICIOS INTEGRAL ES EFECTIVOS S.S.A. E.S.P.	Leasing Bancolombi a	Leasing Bancolombi a	SERVICIOS INTEGRAL ES EFECTIVOS S.S.A. E.S.P.	Leasing Banco de Occidente	Leasing Banco de Occidente
¿Los documentos de tránsito se encuentran al día? (licencia de conducción, SOAT, revisión técnico mecánica, tarjeta de propiedad)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿El vehículo se encuentra claramente identificado? (color, logotipos, placa de identificación)	SI**	SI	SI	SI**	SI	SI
¿Posee equipo de comunicaciones?	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Características	Vehículo					
	1	2	3	4	5	6
¿Cuenta con equipo de compactación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Transporta residuos de construcción, demolición u otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados?	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Si cuenta con equipo de compactación, ¿éste puede ser detenido en caso de emergencia?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿Cuenta con mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga de lixiviado?	SI	NO	SI	SI	SI	SI
¿Posee balizas o luces de estroboscópicas, ubicadas sobre la cabina?	SI	SI	NO	SI	SI	SI
¿Posee balizas o luces de estroboscópicas, ubicadas en la parte posterior de la caja de compactación?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿Posee luces en la zona de la tolva?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿El tubo de escape se encuentra ubicado hacia arriba y por encima de su altura máxima?	NO	NO	NO	NO	NO	NO
¿Cuenta con estribos con superficies antideslizantes y manijas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿Se encuentra dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas en buenas condiciones?	SI	SI	SI	SI	SI	SI
¿Posee equipos de carretera completo y de atención de incendios?	NO***	NO*	NO*	NO***	NO*	NO*
¿Hay presencia de fuga de lixiviados?	SI	NO	NO	NO	SI	SI
¿Los operarios cuentan con elementos de seguridad industrial?	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Características	Vehículo					
	1	2	3	4	5	6
Observaciones adicionales del comisionado	<p>*Este vehículo fue verificado en dos jornadas distintas</p> <p>**Los logos eran poco visibles producto del desgaste</p> <p>***El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>	<p>*El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>	<p>*El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>	<p>*Este vehículo fue verificado en dos jornadas distintas</p> <p>**Los logos eran poco visibles producto del desgaste</p> <p>***El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>	<p>*El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>	<p>*El vehículo adolecía del equipo mínimo de carreteras establecido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002</p>
Observaciones adicionales del prestador	<p><i>"El vehículo se encuentra en proceso de adecuación de compartimento para organizar todo lo referente al equipo de carreras y adecuación de tubo de escape por encima del nivel de cabina"</i></p>	<p><i>"El tanque colector de lixiviados lo bajo para mantenimiento y se reinstalará una vez lo habiliten al día siguiente y el nivel del tubo de escape está por encima de la cabina del vehículo"</i></p>	<p><i>"La luz estroboscópica que se ubica sobre la cabina se instalará ese mismo día debido a que se golpeó con una rama y se dañó y los vehículos no cuentan con gatos hidráulicos debido a que todas las novedades son atendidas por el área de mantenimiento"</i></p>	<p><i>"El vehículo se encuentran en proceso de mejoras en la caja compactadora para renovar la publicidad y todos los operarios cuentan con traje impermeable para la lluvia"</i></p>	<p><i>"Las fugas presentadas por el vehículo el día de hoy se atenderán una vez el vehículo se descargue, siempre que el compactador presenta estas novedades se corrigen de una vez por el área de mantenimiento"</i></p>	<p><i>"El vehículo SMZ 670 se le realizará la adecuación del tubo de escape y el cambio del empaque debido a que presenta desgaste por la operación"</i></p>

Fuente: Elaboración propia

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

Imagen 11. Registro fotográfico de vehículo de placas SMZ 654 (primera verificación)



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Tubo de escape



Ref. Pérdida de lixiviado

Imagen 12. Registro fotográfico de vehículo de placas SMZ 893



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Tubo de escape



Ref. Vista posterior

Imagen 13. Registro fotográfico de vehículo de placas SMZ 895



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Tubo de escape



Ref. Ausencia de luz estroboscópica sobre la cabina

Imagen 14. Registro fotográfico de vehículo de placas SMZ 654 (segunda verificación)



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Vista posterior



Ref. Logo poco visible

Imagen 15. Registro fotográfico de vehículo de placas SOG 570



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Pérdida de lixiviado



Ref. Vista posterior

Imagen 16. Registro fotográfico de vehículo de placas SMZ 670



Ref. Vista frontal



Ref. Vista lateral



Ref. Tubo de escape



Ref. Pérdida de lixiviado (izquierda)

A partir de la verificación de los vehículos, se evidencia que las condiciones de éstos se ajustan a los lineamientos estipulados en el Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015, exceptuando los siguientes casos:

Dado que el vehículo de placas SMZ 893 no contaba con mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga de lixiviados (los demás vehículos verificados poseían caja de almacenamiento de lixiviados con manivela para la descarga de éstos), se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Numeral 6 del Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015. Además, las pérdidas de líquido lixiviado que se generaba en los vehículos de placas SMZ 654, SOG 570 y SMZ 670 refuerzan este presunto incumplimiento.

Considerando que los cinco (5) vehículos verificados adolecían del equipo de carreteras completo definido en el Artículo 30 de la Ley 769 de 2002, se estaría frente a un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Numeral 14 del Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015. Al respecto, la empresa indicó que el modelo de respuesta ante contingencias mecánicas que se presentan en los vehículos de recolección consiste en que el conductor se comunica telefónicamente con el coordinador, el cual envía un equipo de mantenimiento hasta el sitio de la contingencia y realizar la respectiva reparación.

De igual forma, la condición de tener la salida del tubo de escape por debajo de la altura máxima de la caja compactadora que presentaban los cinco vehículos verificados representa un presunto incumplimiento del Numeral 4 del Artículo en cuestión. Es importante anotar que los vehículos de placas SMZ 893, SMZ 895 y SOG 570 tenían la salida de este tubo por encima de la cabina, más no por encima de la caja compactadora, la cual hace parte integral del vehículo.

Finalmente, al no contar el vehículo de placas SMZ 895 con luces encima de la cabina se configura un presunto incumplimiento del Numeral 17 del Artículo rector:

“Artículo 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:

(...)

4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes para emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.

(...)

6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección y transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.

(...)

14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.

(...)

17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.”

3.2.5. Puntos críticos

Durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, la empresa informó que ha identificado 32 puntos críticos en su área de prestación, y que mensualmente envía el censo actualizado de puntos críticos a la administración del municipio. El prestador suministró soporte documental de que esta información fue remitida a la Alcaldía Municipal de Florencia el pasado 26 de agosto de 2018.

El prestador indicó que la gestión de puntos críticos es realizada por las rutas de recolección y transporte o por los operarios de barrido que pasan por cada uno de ellos. Además, informó que la gestión de estos puntos no es remunerada por la Alcaldía.

Durante la diligencia, la empresa entregó el inventario de puntos críticos, el cual se presenta a continuación.

Tabla 22. Censo de puntos críticos entregado en visita

Número	Ubicación
1	Plaza de mercado La Concordia
2	Plaza Pizarro
3	Plaza de mercado La Satélite
4	Separador Avenida Fundadores
5	Esquina carrera 10 con calle 15
6	Carrera 13 con calle 16 esquina
7	Calle 16 con carrera 14
8	Calle 12 detrás del colegio San Francisco
9	Calle 13 frente a UPEP
10	Calle 14, separador frente al Colegio Migany
11	Escalera frente al Edificio El Triángulo
12	Carrera 14 con calle 21 Torasso
13	Anillo vial del Barrio Versailles por la carrera 15 con calle 14
14	Calle 20 entre carrera 13 y 14
15	Calle Oscura
16	Humedal del Barrio San Luis por la calle 2A
17	Quebrada La Perdiz, a la altura del edificio Curiplaya
18	Carrea 10 Número 5A-06 barrio las Avenidas, frente al CDA MAXITEC
19	Carrera 9 con Calle 5 Barrio Jorge Eliecer Gaitán
20	Troncal del Hacha
21	Separador de la calle 15 vía a la Universidad de la Amazonia del Barrio el Porvenir

Número	Ubicación
22	Separador Zona Rosa
23	Parque Longitudinal
24	Orillas del Caño El Despeje, contiguo a los Barrios El rosal, 17 de Enero, Transportadores, Villa Mónica
25	Entrada Urgencias del Hospital María Inmaculada
26	Parque del barrio la libertad, calle 25 del Barrio el Torasso
27	Ciclo ruta vía al aeropuerto Gustavo Artunduaga Paredes
28	Puente Quebrada La Yuca a 2 kilómetros del casco urbano de la ciudad después de Nestlé
29	Bajo San Gil
30	Recicladora de Barrio San Luis
31	En la Esquina Cra 11 calle 14 al costado de Apuestas Unidas del Caquetá
32	En la Carrera 10 A Calle 5a esquina frente a CDA MAXITEC

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Sin embargo, se corroboró que los puntos críticos relacionados en visita no coinciden con el inventario que reposa en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo, pues este documento presenta un censo realizado en junio de 2015 en el que se identifican 46 ejemplares.

De igual forma, el PGIRS del municipio establece en su línea base la existencia de 35 puntos críticos, lo cual difiere del censo suministrado por SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y de su PPSA. En ese sentido, considerando que la empresa remitió recientemente el censo de puntos críticos a la administración municipal, se requiere que el prestador actualice su PPSA, al igual que el municipio debe hacerlo con el PGIRS.

Durante el recorrido del 28 de agosto de 2018, se inspeccionaron 4 puntos críticos los cuales se localizan en los siguientes lugares:

- Carrera 9 # 4B
- Calle 5 # 13
- Carrera 15A # 4
- Calle 1Q # 14

Se evidenció que en los últimos dos lugares, la empresa ha instalado vallas de prohibición de disposición de residuos. En dichos puntos, se registró menor presencia de residuos que en aquellos que no tenían este tipo de vallas.

Imagen 17. Registro fotográfico de verificación de puntos críticos



Ref. Punto crítico carrera 9 # 4B



Ref. Punto crítico calle 5 # 13



Ref. Punto crítico carrera 15A # 4



Ref. Punto crítico calle 1Q # 14

3.2.6. Base de Operaciones

El día 28 de mayo de 2018 se realizó una inspección de la base de operaciones ubicada en ubicada en la carrera 15 # 4 Sur – 52, Barrio Villa Mónica Etapa 2. La empresa suministró certificación de uso del suelo emitida por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial del Municipio, en la que consta que el predio en el que localiza la base de operaciones tiene un uso complementario de “consolidación de perímetro urbano” según lo definido en el POT del municipio, lo cual se ajusta al propósito de la base. Los resultados de la verificación se replican a continuación:

Tabla 23. Verificación base de operaciones.

criterio	Verificación	Característica / Observación
¿Cuenta con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos?	SI	Las zonas de parqueo y maniobra carece de demarcación

Criterio	Verificación	Característica / Observación
¿Cuenta con oficinas administrativas?	SI	La base cuenta con áreas de almacén, archivo, HSEQ, oficina de coordinación y oficina de mantenimiento
¿Cuenta con zona de control de operaciones?	SI	El control de operaciones se realiza desde la oficina de coordinación
¿Cuenta con servicios públicos?	SI	La base cuenta con servicios de agua, energía, telefonía e internet
¿Cuenta con vestidores e instalaciones sanitarias para el personal?	SI	Las instalaciones sanitarias cuentan con cubículos que funcionan como vestidores
¿Cuenta con zona de depósito de insumos para la prestación de servicio?	SI	La base tiene un almacén en el que se maneja inventario de indumentaria, escobones, botas, impermeables, gafas, jeans, overoles, chalecos, bolsos, llantas, aceites, guantes, repuestos, campanas, entre otros
¿Cuenta con una adecuada señalización en las diferentes áreas?	NO	No hay señalización de zonas de parqueo para vehículos compactadores, ni de entradas o salidas. Sí existe señalización de zonas de mantenimiento, parqueo de motos, baños y oficinas administrativas
¿Cuenta con una adecuada señalización de los sentidos de circulación?	NO	La base no cuenta con señalización de sentidos de circulación de vehículos
¿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?	SI	La base cuenta con botiquín de primeros auxilios, camilla de emergencia, rutas de evacuación, publicación de números de emergencia. Además, hay señalización de prevención de riesgo eléctrico, prohibición de fumar, zonas restringida y velocidad máxima de tránsito
¿Cuenta con equipos de control de incendios?	SI	Hay 4 extintores y 1 satelital instalados en distintas zonas de la base
¿Cuenta con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección?	SI	La comunicación se establece a través de celulares corporativos
¿Cuenta con zonas de lavado de los vehículos?	NO	El lavado de vehículos se realiza a través de un contratista, por fuera de la base de operaciones
¿Cuenta con contrato de lavado?	SI	Contrato No. 033/2018 suscrito el 18 de julio de 2018 entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y CONNIE PERDOMO LLANES, propietario del PARQUEADERO Y LAVADERO SAN TROPEL
¿Si hay vehículos en la zona de operaciones éstos contienen residuos sólidos provenientes de las actividades de recolección y transporte?	NO	Había un vehículo fuera de operación sin residuos en su contenido

Es de resaltar que la base de operaciones carecía de señalización de las distintas áreas, así como de sentidos de circulación, lo que implica un presunto incumplimiento del Numeral 3 del Artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015:

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

(...)

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

(...)”

A continuación, se presenta evidencia fotográfica de la verificación de la base de operaciones:

Imagen 18. Registro fotográfico de la base de operaciones



Ref. Entrada a la base de operaciones sin sentidos de circulación



Ref. Área de parqueo de vehículos sin señalización



Ref. Área de parqueo de motos



Ref. Vehículo fuera de operación



Ref. Oficina de coordinación de residuos sólidos



Ref. Oficina de archivo



Ref. Instalaciones sanitarias



Ref. Almacén de insumos



Ref. Camilla de emergencia



Ref. Botiquín de primeros auxilios



Ref. Extintor



Ref. Extintor satélite



Ref. Señalización preventiva



Ref. Área de mantenimiento

La empresa informó que realiza el lavado de vehículos diariamente después de la jornada operativa a través de un contratista. Además, durante la visita suministró copia digital del IN-F-003 V.2

Contrato No. 033/2018 suscrito el 18 de julio de 2018 entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y CONNIE PERDOMO LLANES, propietario del PARQUEADERO Y LAVADERO SAN TROPEL, para que este último realizase el lavado de los vehículos. De igual forma, el prestador adjunta una certificación de servicios firmada por el señor Perdomo en la que éste da fe de que realiza el lavado de los vehículos compactadores, volquetas y camionetas de la empresa de aseo con frecuencia de ejecución diaria. A partir de lo anterior, se concluye que la empresa estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015 en relación con la frecuencia de lavado de los vehículos de recolección:

“Artículo 2.3.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.”

3.3. Barrido y limpieza de áreas públicas

La actividad de barrido y limpieza de áreas y vías públicas se realiza actualmente de la siguiente manera, según lo informado por el prestador:

Tabla 24. Esquema de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

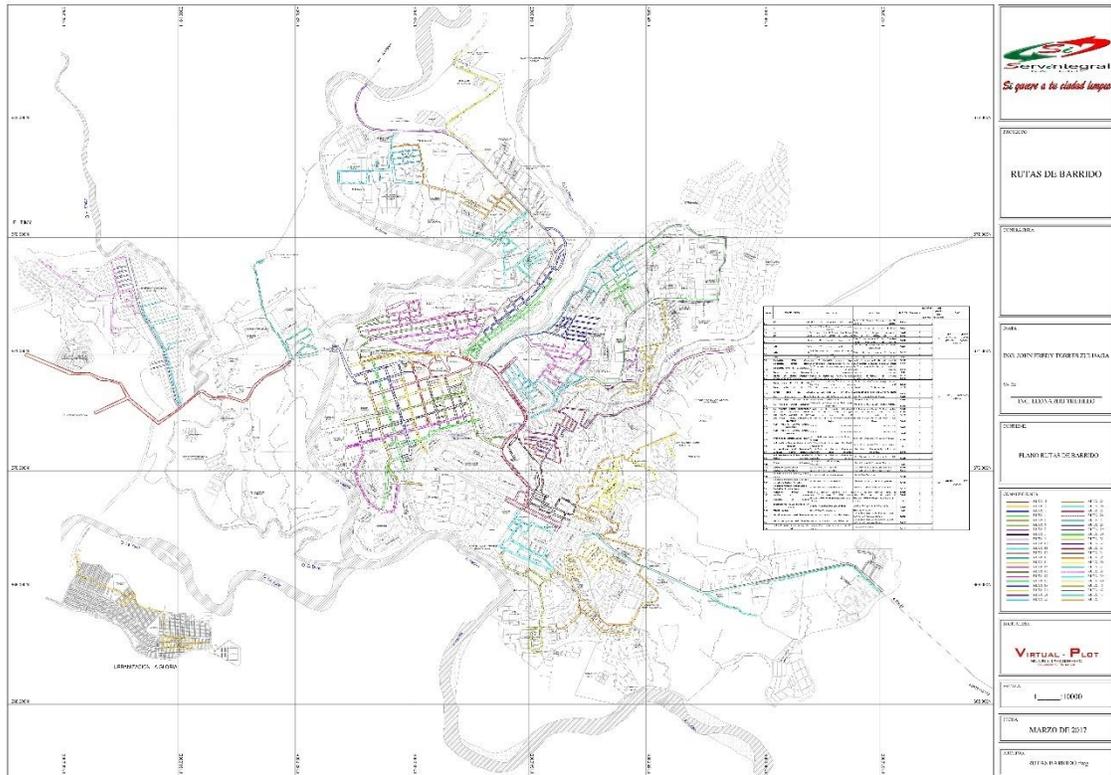
BARRIDO Y LIMPIEZA DE ÁREAS Y VÍAS PÚBLICAS	
Operarios	Frecuencia
31	7 veces por semana en zona comercial 3 veces por semana en las zonas residenciales

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

3.3.1. Macrorrutas

Durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018 el prestador indicó que cuenta con 3 macrorrutas de barrido, de las cuales una corresponde a la zona céntrica y las otras dos a zonas residenciales. La empresa entregó en medio magnético el mapa general de las macrorrutas subdivididas en sus respectivas microrrutas, el cual se replica a continuación:

Imagen 19. Plano general de macrorrutas y microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas del municipio de Florencia



Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Sin embargo, al comparar el número de macrorrutas de barrido y limpieza referidas en la visita con el que se registran en la última versión del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo, se encuentra una desigualdad entre los datos, pues el PPSA considera 44 macrorrutas de esta naturaleza. Se presume, de manera similar como sucedió con las macrorrutas de recolección, que en esta situación el prestador rotuló las microrrutas como macrorrutas, pues este número coincide con la cantidad de microrrutas reportadas en visita. No obstante, la empresa debe aclarar esta discrepancia en la información que suministra.

3.3.2. Microrrutas

Se constató que la empresa no ha realizado el reporte de microrruta de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la plataforma SUI, situación que se traduce en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

Por otro lado, según la información suministrada por el prestador durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, éste cuenta con 44 microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que obedecen la siguiente distribución:

Tabla 25. Microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Microrrutas	Macrorruta	Frecuencia semanal	Días de operación	Horario
Desde S1 hasta S8	1	7	L-M-Mi-J-V-S-D	5:30 a.m. - 1:30 p.m.
Desde S9 hasta S14	2	3	L-Mi-V	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Desde S15 hasta S19	2	3	L-Mi-V	6:00 a.m. - 3:00 p.m.
Desde S20 hasta S26	2	3	L-Mi-V	6:30 a.m. - 3:30 p.m.
Desde S27 hasta S33	3	3	M-J-S	6:00 a.m. - 3:00 p.m.
Desde S34 hasta S38	3	3	M-J-S	7:00 a.m. - 4:00 p.m.
Desde S39 hasta S44	3	3	M-J-S	6:30 a.m. - 3:30 p.m.

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A .E.S.P.

En cuanto al Contrato de Condiciones Uniformes, se observa que en él se presenta el mismo inventario de microrrutas de barrido entregado durante la visita, pero no se precisa el horario de las mismas.

Por su parte, el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo indica que las presuntas microrrutas de barrido (rotuladas como macrorrutas) son las mismas reportadas en visita y en el CCU. No obstante, el PPSA establece la hora de inicio de la actividad de barrido como 6:00 a.m., lo cual difiere del compilado suministrado en visita.

Finalmente, la última versión del PGIRS no determina como tal las microrrutas de barrido, sino que establece el horario de ejecución de esta actividad para cada zona del municipio. Vale resaltar que en el PGIRS que consigna que la actividad de barrido se desarrolla con diferentes frecuencias, yendo de 1 a 3 veces por semana dependiendo del sector de la ciudad. A partir del análisis de frecuencias, se concluye que la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto MVCT 1077 de 2015 en relación con las frecuencias permitidas para la actividad de limpieza y barrido de vías y áreas públicas, teniendo en cuenta que, según la Contaduría General de la Nación, el municipio de Florencia es de categoría 2:

“Artículo 2.3.2.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

Parágrafo. El prestador de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos deberá garantizar la frecuencia mínima de barrido y limpieza, o la que determine el PGIRS en toda el área de prestación a su cargo.”

Durante la visita, la empresa entregó planos de las 44 microrrutas de barrido. A manera ilustrativa, se presentan los planos de dos de estas microrrutas.

Al revisar los planos de microrrutas de barrido entregados por la empresa, se evidenció que contienen la información del punto de inicio y punto de finalización, flecheo, descripción a nivel de calles y manzanas del trayecto del vehículo, escala, convenciones y fecha de elaboración. Sin embargo, éstos no presentan horarios ni frecuencias.

Por otro lado, se observó que los planos de las microrrutas tienen identificación de la ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales. De igual forma, se precisa la identificación de áreas públicas y parques. No obstante, en los planos no se diferencian las zonas de difícil acceso, ni se realiza discriminación por uso del suelo o tipo de usuario.

Durante el recorrido del 27 al 29 de agosto de 2018, se realizó la verificación de las siguientes microrrutas de barrido, cuyas observaciones se enumeran a continuación:

Tabla 26. Análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Macrorruta	Microrruta	Fecha/Hora	Dirección de verificación	Observaciones
1	S5	28/08/2018 11:08 a.m.	Calle 19 # 14 Centro	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
1	S3	28/08/2018 11:24 a.m.	Carrera 11 # 19 Centro	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
1	S6	28/08/2018 11:39 a.m.	Carrera 6 # 15 Barrio 7 de agosto	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido

Macrorruta	Microrruta	Fecha/Hora	Dirección de verificación	Observaciones
1	S8	28/08/2018 11:55 a.m.	Calle 16 # 7 Barrio 7 de agosto	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario no contaba con tapabocas El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
3	S37	28/08/2018 12:18 p.m.	Diagonal 12A # 3 Urbanización La Castilla	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
3	S38	28/08/2018 12:35 p.m.	Calle 13 # 25 Barrio Paraíso	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario no contaba con botas punta de acero, pero portaba botas pantaneras El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
2	S18	29/08/2018 9:48 a.m.	Calle 20 # 2B Barrio Los Alpes	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
2	S13	29/08/2018 10:11 a.m.	Glorieta Troncal del Hacha Barrio Acolsure	El operario portaba el plano de la microrruta y se encontraba realizando la actividad dentro del recorrido asignado El operario contaba con la totalidad de elementos de dotación de seguridad industrial El operario contaba con todos los instrumentos necesarios para la actividad de barrido
<p>Nota 1: Se considera que la dotación completa de seguridad industrial incluye gorra de sol y cuello, botas punta de acero, guantas, tapabocas, overol reflectivo y gafas de seguridad.</p> <p>Nota 2: Se considera que los elementos mínimos necesarios para la ejecución de la actividad de barrido son carro recolector, conos de señalización, pala, escoba y bolsas</p>				

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta evidencia fotográfica recopilada durante la visita:

Imagen 22. Registro fotográfico de la verificación de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S5



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S3



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S18



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S37



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S6



Ref. Actividad de barrido en la microrruta S13

Teniendo en cuenta todos los operarios de las microrrutras verificadas portaban el plano de su respectiva microrruta y se encontraban dentro del recorrido de la misma, es posible determinar que el prestador estaría dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.4.55 del Decreto MVCT 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutras y microrrutras para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutras y microrrutras que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.”

Ahora bien, es pertinente advertir que al momento de la verificación el operario de la microrruta S8 no contaba con tapabocas y el operario de la microrruta S38 no contaba con botas punta de acero, Estas condiciones se traducen en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.4.59 del Decreto 1077 de 2015:

“Artículo 2.3.2.2.4.59. Equipo para la actividad de barrido manual. El personal operativo para la actividad de barrido manual deberá contar con el equipo necesario para la limpieza, barrido almacenamiento, recolección y el transporte manual de los residuos sólidos, incluidos los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional necesarios.”

En cuanto a la recolección de residuos de barrido, el prestador manifestó durante la visita que éstos son recogidos diariamente por una volqueta en la franja de 2:30 p.m. a 7:00 p.m. Dicha volqueta realiza la recolección de todas las bolsas de barrido generadas durante el día de operación y las transporta al sitio de disposición final. No obstante, la empresa no ha definido los recorridos que realiza la volqueta como microrrutras.

Durante la visita, la empresa informó que la longitud de barrido que se ejecuta mensualmente es de 3651 kilómetros, lo cual coincide con lo establecido en el PPSA. Se verificó que los kilómetros de barrido coinciden con aquellos establecidos en el PPSA de la empresa. No obstante, el PGIRS del municipio determina que *“la empresa SERVINTEGRAL S.A. E.S.P. realiza barrido a una longitud de 1371.05 Km/mes (...)”*, lo cual difiere sustancialmente de lo reportado en visita. Esta situación representa un presunto incumplimiento de lo estipulado en el Parágrafo 1 del Artículo 21 de la Resolución CRA 720 de 2015:

“Artículo 21. Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas por suscriptor (CBLs). (...)”

Parágrafo 1. La longitud de vías y áreas barridas por la persona prestadora j debe corresponder a los definidos en el Programa para la Prestación del Servicio de aseo, con base en lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS).”

Además, la información de kilómetros de barrido no ha sido reportada por la empresa en la plataforma SUI, lo cual representa un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

3.3.3. Acuerdo de barrido

Durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, la empresa hizo entrega de una copia del acuerdo de barrido y limpieza suscrito entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL CAQUETA SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS el 22 de febrero de 2017 para la ejecución de esta actividad en el municipio de Florencia. Vale resaltar que el PGIRS del municipio no registra este último acuerdo, pues en su contenido sólo hace referencia al aquel suscrito el 24 de octubre de 2014.

A continuación, se reproduce el acuerdo de barrido suscrito entre los prestadores:

Imagen 23. Acuerdo de barrido

ACTA DE REUNIÓN
ACUERDO DE BARRIDO Y LIMPIEZA

De acuerdo a la Resolución CRA 709 de 2015 con base en el Decreto 1077 de 2015, en el artículo 2.3.2.2.2.4.52. "Acuerdos de barrido y Limpieza" menciona que, "las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que cada persona prestadora vaya a atender en el respectivo municipio, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atiende la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades".

Por medio del Decreto No 0367 del 02 de agosto del 2016, el alcalde Andrés Mauricio Perdomo Lara actualizó el *Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos* de Florencia. En el Decreto se establecen los programas institucionales para la prestación del servicio público de aseo, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza de playas, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas, entre otros.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es de responsabilidad de las personas prestadoras, en este caso SERVINTEGRAL SA ESP y ESAC SA ESP, establecer un acuerdo en el cual se distribuyan, en relación proporcional al número de usuarios, la operación de los siguientes componentes del servicio de aseo:

- Barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

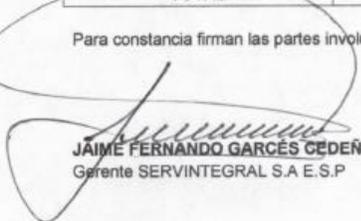
De modo que, siendo las 16:00 horas del veintidós (22) de febrero de 2017, en la ciudad de Florencia-Caquetá, se reunieron en las instalaciones de SERVINTEGRAL S.A E.S.P, el Señor JAIME FERNANDO GARCÉS CEDEÑO, en calidad de gerente de SERVINTEGRAL S.A. E.S.P. y el Señor CARLOS ENRIQUE SERRANO MORALES, en calidad de gerente de ESAC S.A E.S.P.

Así bien, durante la sesión de trabajo se socializó el barrido actual, la meta del PGIRS, así como los porcentajes de participación de cada una de las empresas de acuerdo con cantidad de usuarios atendidos en el área de prestación del servicio; determinando que los kilómetros a barrer por cada una de las prestadoras es así:

Tabla 1 Barrido y limpieza de vías públicas

Empresa Prestadora	% de participación	Km/mes de barrido asignados
ESAC SA ESP	3.41%	128.94
SERVINTEGRAL SA ESP	96.59%	3651.12
TOTAL	100,00%	3779,96

Para constancia firman las partes involucradas,


JAIME FERNANDO GARCÉS CEDEÑO
Gerente SERVINTEGRAL S.A E.S.P


CARLOS ENRIQUE SERRANO MORALES
Gerente ESAC S.A E.S.P

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Se desarrolló la evaluación del acuerdo de barrido y limpieza para cada uno de los numerales del Artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015, el cual dictamina "las condiciones generales para los acuerdos de barrido y limpieza". A continuación, se reproduce el contenido del artículo de referencia, con el respectivo análisis de cada criterio.

“Artículo 2°. Condiciones generales para los acuerdos de barrido y limpieza. En virtud de la autonomía de la voluntad de las partes y considerando la normatividad legal vigente, las personas prestadoras que confluyan en un área de prestación de servicio, pueden suscribir acuerdos de barrido y limpieza, los cuales deben observar, al momento de la celebración del respectivo acuerdo, lo siguiente:

1. Los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas estarán dados en función del número de suscriptores del área de confluencia, de conformidad con lo señalado en el párrafo 2° del artículo 52 del Decreto 2981 de 2013.”

Análisis: Las empresas involucradas en el acuerdo de barrido no delimitan el área de confluencia. Además, se observa que no se precisa cuántos suscriptores tiene cada prestador, pues solamente se establece un porcentaje de participación. Además, esta situación impide verificar el cumplimiento del párrafo 2° del artículo 52 del Decreto 2981 de 2013, en relación a la forma de calcular los kilómetros correspondientes a cada empresa:

“Artículo 52. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. *Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.*

(...)

Parágrafo 2°. *Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área.*

(...)”

Así las cosas, se configura un presunto incumplimiento del Numeral 1 del Artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015.

“2. Las partes deben estar legalmente constituidas como personas prestadoras del servicio Público de aseo.”

Análisis: Se constató que tanto SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. como la EMPRESA DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL CAQUETA SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS están constituidas como personas prestadoras del servicio público de aseo. Por lo tanto, se estaría dando presunto cumplimiento al contenido de este numeral.

“3. Un plano o mapa de localización en el que se delimite la(s) zona(s) geográfica(s) en donde se presta el servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte, acorde con lo contemplado en la cláusula 42 de la Resolución CRA 376 de 2006 y demarcando el (las) área(s) de confluencia.”

Análisis: En el documento del acuerdo de barrido no se observa ningún mapa en el que se delimiten las zonas geográficas en donde se presta el servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte y estén demarcadas las áreas de confluencia de los prestadores.

En consecuencia, el documento del acuerdo de barrido y limpieza presuntamente incumple con en el Numeral 3 del Artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015.

“4. Descripción de macro, microrrutas y frecuencias de barrido de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 54 del Decreto 2981 de 2013, en el área de confluencia,

conforme con las definiciones del artículo 2° del mencionado Decreto, que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.”

Análisis: En el documento no se reporta información relacionada con macrorrutas ni microrrutas de barrido con las que se atenderá el área de confluencia entre los prestadores. Por lo tanto, se presenta un presunto incumplimiento del Numeral 4 del Artículo 2° de la Resolución CRA 709 de 2015.

“5. Número total de suscriptores atendidos por cada persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad de recolección y transporte en el área de confluencia en el periodo de facturación inmediatamente anterior a la celebración del acuerdo, al cual se le deberá relacionar la dirección de todos los suscriptores del área de confluencia con los usuarios del maestro de facturación.”

Análisis: El documento del acuerdo de barrido y limpieza no precisa el número total de suscriptores atendidos por cada empresa en el área de confluencia. En línea con lo anterior, existe un presunto incumplimiento de lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 2 de la Resolución CRA 709 de 2015.

Finalmente, luego de llevar a cabo el análisis del documento del acuerdo de barrido y limpieza suscrito entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL CAQUETA SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS el 22 de febrero de 2017, se encuentra que presuntamente no se da cumplimiento a lo exigido en los Números 1, 3, 4 y 5 del Artículo 2 de la Resolución CRA 709 de 2015.

3.4. Componente de Limpieza Urbana - CLUS

El prestador informó que no desarrolla ninguna de las actividades del componente de limpieza urbana (poda de árboles, corte de césped, lavado de áreas públicas e instalación de cestas dentro del perímetro urbano).

La empresa argumentó que a pesar de que el PGIRS establece que estas actividades deben desarrollarse en el municipio, dicho documento no contiene la información suficiente para que sea viable la ejecución de CLUS.

Además, el prestador indicó que ha radicado solicitudes ante la Secretaría de Ambiente del municipio para actualizar el PGIRS, ante las cuales la misma ha respondido que no cuenta con la potestad para realizar modificaciones al documento rector. Finalmente, la empresa señaló que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio ha conceptuado recientemente que la Secretaría de Ambiente del municipio puede realizar actualizaciones del PGIRS.

Al tenor de lo anterior, se solicita a la empresa que remita soportes de la trazabilidad que ha tenido el tema de la actualización del PGIRS.

3.4.1. Corte de césped

En cuanto a la actividad de corte de césped, el PPSA del prestador establece que *“SERVINTEGRAL S.A. E.S.P., no ha iniciado la ejecución de las actividades del CLUS. Una vez se cuente con la información correspondiente, este PPSA será actualizado conforme a lo establecido en el PGIRS, el cual se encuentra en proceso de actualización.*

Sin embargo, SERVINTEGRAL S.A E.S.P, realiza el corte de césped en las vías y áreas públicas mediante la realización de jornadas de aseo concertadas con la comunidad y se realiza el corte de césped en las vías de la ciudad con personal preparado y capacitado para tal fin; es de tener en cuenta que esta actividad de corte de césped en vías públicas como separadores se realiza de manera esporádica, y no se tiene establecido una macro ruta ni frecuencia para la ejecución de esta actividad (...).”

Por su parte, el PGIRS del municipio identifica 74 áreas públicas entre parques y zonas verdes objeto de corte de césped con un total de 235.335,99 m². Sin embargo, no se precisa la frecuencia de ejecución de esta actividad, indicando que *“No se cuenta con un cronograma o frecuencias establecidas para el corte de césped o poda de árboles, la actividad se desarrolla por solicitud de la comunidad, o ante la realización de eventos culturales lo que permite que se deteriore el entorno paisajístico de las áreas susceptibles de mantenimiento de corte y poda de árboles y césped, esto también podría atribuirse que no se han desarrollado convenios que permita a las empresas de aseo del municipio destinar recursos económicos y humanos para la realización periódica y planeada de este componente de la gestión de residuos”.*

Además, este documento señala que *“el corte de césped y la poda de árboles son actividades realizadas en su mayor frecuencia por la empresa de aseo SERVINTEGRAL S.A E.S.P., de acuerdo a las solicitudes realizadas por los usuarios, de igual manera la administración municipal realiza este tipo de actividades de manera esporádica y con base en solicitudes de los habitantes, contando con la respectiva autorización de la autoridad ambiental, CORPOAMAZONIA. Estas actividades se reportan como esporádicas ante jornadas de embellecimiento de parques, mantenimiento de zonas verdes o solicitudes de la comunidad”.*

3.4.2. Poda de árboles

Con respecto al componente de poda de árboles, el PPSA de la empresa determina que *“SERVINTEGRAL S.A. E.S.P., no ha iniciado la ejecución de las actividades del CLUS. Una vez se cuente con la información correspondiente, este PPSA será actualizado conforme a lo establecido en el PGIRS, el cual se encuentra en proceso de actualización.*

Sin embargo, SERVINTEGRAL S.A E.S.P, ha realizado la actividad de poda de árboles de alturas no superiores a los 5 metros, pero motivada por solicitudes particulares de usuarios o instituciones, y con el acompañamiento y apoyo de CORPOAMAZONIA, actualmente no se tiene un inventario diagnóstico de árboles en el área urbana del municipio lo que dificulta la planeación de esta actividad”.

El PGIRS del municipio de Florencia expone que *“la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural se encuentra desarrollando el proceso de censo de especies forestales que se encuentran en los parques y zonas verdes del Municipio de Florencia, aunque en esta actividad no se ha determinado con exactitud la altura de las especies, se han cuantificado (...)*

De estas 1.935 especies forestales identificadas es necesario conocer su altura, ubicación, frecuencia de poda y método recomendado de acuerdo a su copa y compensación, por lo tanto se debe profundizar en la información de este censo o establecer convenios con las empresas prestadoras del servicio de aseo para elaborar los planes o programas de poda que incluyan la caracterización florística urbana”.

Por lo tanto, se conmina a la empresa y a la Alcaldía Municipal de Florencia para que se complete la información referente al catastro de árboles y se elabore un esquema de ejecución de la actividad de poda de árboles.

3.4.3. Lavado de áreas públicas

En cuanto al lavado de áreas públicas, el PPSA del prestador precisa que “*SERVINTEGRAL S.A. E.S.P., no ha iniciado la ejecución de las actividades del CLUS. Una vez se cuente con la información correspondiente, este PPSA será actualizado conforme a lo establecido en el PGIRS, el cual se encuentra en proceso de actualización.*

Sin embargo, SERVINTEGRAL S.A E.S.P, ha realizado la actividad de áreas públicas, pero la actividad ha sido motivada por solicitudes particulares de usuarios o instituciones en el marco de la campaña cuida tu ciudad disfrútala limpia.

SERVINTEGRAL S.A E.S.P no cuenta con un una macrorruta y una frecuencia para el lavado de áreas públicas, y puentes peatonales, este lavado está estipulado como programas dentro de los planes de acción del Proceso de Comercialización, donde se concierta un lavado de áreas públicas en ciertos periodos del mes o del año, pero no se establece una ruta como tal para esta actividad.”

Por otro lado, el PGIRS del municipio presenta el inventario de 33 áreas públicas objeto de lavado que suman un total de 59.698,68 m², y 9 puentes peatonales y 6 monumentos que para los que no se precisa información sobre el área a intervenir. Adicionalmente, este documento rector señala que “*aactualmente el embellecimiento y limpieza de estas áreas es realizado por la Alcaldía Municipal a través de la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural, como encargada del mantenimiento de parques y zonas verdes, y las empresas de servicio público brindan apoyo en recolección y transporte de los residuos generados.*

Para estas áreas públicas del Municipio de Florencia, se evidencia la necesidad de establecer un cronograma y frecuencias para la limpieza, mantenimiento y embellecimiento.

(...)

*Aunque como se evidencia en esta línea base, que existe una demanda de lavado y limpiezas de áreas públicas **No** se cuenta establecida una frecuencia para el lavado de vías y áreas públicas”.*

No obstante lo anterior, llama la atención que durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, la empresa suministró el acuerdo de lavado de áreas públicas suscrito entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL CAQUETA SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS el 22 de febrero de

2017 para la ejecución de esta actividad en el municipio de Florencia. Vale resaltar que el PGIRS del municipio no contempla la existencia de un acuerdo de lavado en su jurisdicción.

Imagen 24. Acuerdo de lavado de áreas públicas

ACTA DE REUNIÓN
ACUERDO DE LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS

De acuerdo a la Resolución CRA 709 de 2015 con base en el Decreto 1077 de 2015, en el artículo 2.3.2.2.5.64 "Acuerdos de lavado de áreas públicas" menciona que "las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos donde se determinen las áreas públicas, incluidos puentes peatonales a cargo de cada prestador y las frecuencias de ejecución de la actividad que cada persona prestadora vaya a realizar, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atiende la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades".

Por medio del Decreto No 0367 del 02 de agosto del 2016, el alcalde Andrés Mauricio Perdomo Lara actualizó el *Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos* de Florencia. En el Decreto se establecen los programas institucionales para la prestación del servicio público de aseo, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, limpieza de playas, corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas, entre otros.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente es de responsabilidad de las personas prestadoras, en este caso SERVINTEGRAL SA ESP y ESAC SA ESP, establecer un acuerdo en el cual se distribuyan, en relación proporcional al número de usuarios, la operación del siguiente componente del servicio de aseo:

- Lavado de áreas públicas

De modo que, siendo las 16:00 horas del veintidós (22) de febrero de 2017, en la ciudad de Florencia-Caquetá, se reunieron en las instalaciones de SERVINTEGRAL S.A E.S.P, el Señor JAIME FERNANDO GARCÉS CEDEÑO, en calidad de gerente de SERVINTEGRAL S.A. E.S.P.y el Señor CARLOS ENRIQUE SERRANO MORALES, en calidad de gerente de ESAC S.A E.S.P.

Se verificó el contenido del PGIRS, con relación a la actividad de lavado de áreas públicas, y se determinó los metros cuadrados que cada una de las prestadoras del servicio de aseo va a intervenir, específicamente así:

Empresa Prestadora	M2 asignados	Km/mes	Frecuencia
ESAC SA ESP	3654.37	1.98	3 Veces al año
SERVINTEGRAL SA ESP	55744.31	27.87	3 Veces al año
TOTAL	59698,68	29,85	

Para constancia firman las partes involucradas,



JAIME FERNANDO GARCÉS CEDEÑO
Gerente SERVINTEGRAL S.A E.S.P



CARLOS ENRIQUE SERRANO MORALES
Gerente ESAC S.A E.S.P

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

Por lo tanto, la empresa debe aclarar por qué se suscribió un acuerdo de lavado entre los prestadores del servicio de aseo que confluyen en el municipio de Florencia e informar cómo se estableció la frecuencia de ejecución de esta actividad. Además, debe precisar cuándo iniciaría el desarrollo de este componente y cuándo se trasladaría el cobro de esta actividad vía tarifa a los usuarios.

3.4.4. Instalación y mantenimiento de cestas

En cuanto a la instalación y mantenimiento de cestas, el PPSA precisa que *“actualmente no se tiene diseñado un programa de ubicación de cestas en el área de prestación del servicio, como meta para el primer año de aplicación del programa para la prestación del servicio público de aseo se tiene la formulación del programa para la ubicación de cestas el cual será presentado la administración municipal con el fin de generar acuerdos para la ubicación y/o el reemplazo de las mismas.*

Es importante resaltar que las cestas que se encontraban ubicadas en la ciudad, la misma comunidad solicito su retiro ya que no se realiza un buen uso de estas; muchas de estas cestas incrementaron los focos de contaminación de la ciudad y se estaban depositando en ellas residuos biológicos y contaminados, igualmente varias cestas fueron arrancadas de su lugar para ser vendidas como chatarra, ya que el control por parte de las autoridades locales sobre estos elementos es muy bajo”.

De igual forma, el PGIRS del municipio indica que *“No se cuenta con un censo de las cestas públicas instaladas en el Municipio de Florencia (...)*

Se manifestó que las cestas instaladas en otros puntos fueron desinstaladas por solicitud de la comunidad, debido al uso inadecuado que se le daba a estas, generando puntos críticos por la acumulación de residuos sólidos.

Sin embargo en la realización del presente plan s e determino [sic] la extrema necesidad de dotar andenes y áreas públicas con cestas que permitan la acumulación controlada del residuo de bolsillo, es de resaltar que el correcto uso de estos equipamientos está directamente relacionado con la asimilación del sentido de pertenencia por el espacio público, lo cual se logra con un marcado ciclo de sensibilización y capacitación”.

Así las cosas, es necesario que el municipio realice una actualización del PGIRS de modo que sea posible incluir el componente de instalación y mantenimiento de cestas dentro de la prestación integral del servicio de aseo.

3.5. Disposición Final

SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. no presta la actividad de disposición final en el municipio de Florencia. Los residuos generados en el municipio son llevados al Relleno Sanitario Parque Ambiental Tayarú localizado a 13 Km del casco urbano de Florencia en el corregimiento San Martín, vereda San Juan del Barro, el cual posee licencia ambiental emanada por CORPOAMAZONIA mediante Resolución 1472 del 2015.

El relleno es operado por SANEAMIENTO Y MEJORAMIENTO AMBIENTAL S.A.S ESP desde noviembre de 2016, en virtud de lo establecido en la citada Resolución CORPOAMAZONÍA 1472 de 2015, por medio de la cual se autorizó la cesión parcial de los derechos y obligaciones que tenía SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. en cuanto a la operación del Relleno Sanitario.

De acuerdo con el PGIRS del municipio, a partir de la capacidad estimada por Servintegrales S.A. E.S.P. de las zonas autorizadas en la Resolución, el relleno tendría una vida útil de 59 años a partir del año 2015, es decir, estaría vigente hasta el año 2074.

Al revisar los reportes SUI del operador del sitio de disposición final para los años 2017 y 2018, se encontró que no ha reportado la información correspondiente. Por su parte, SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. entregó durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018 la relación de toneladas recolectadas para los años 2016, 2017 y 2018.

Además, entregó una certificación por parte de SANEAMIENTO Y MEJORAMIENTO AMBIENTAL S.A.S ESP en la que se discriminan mes a mes las toneladas dispuestas en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Tayarú para los años desde noviembre de 2016 a junio de 2018 por parte de Servintegrales S.A. E.S.P. A continuación, se contrastan estos dos registros de toneladas para los dos últimos años, observando que los valores coinciden para todas las vigencias.

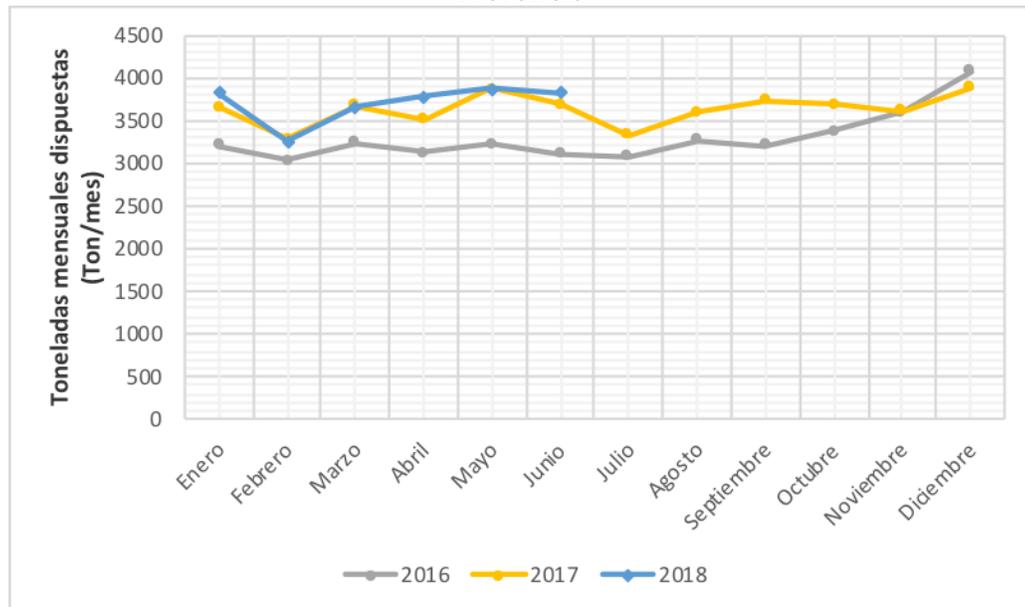
Tabla 27. Toneladas provenientes del municipio de Florencia 2017-2018

Mes	Toneladas dispuestas (certificación)	Toneladas recolectadas (reporte visita)
Ene-17	3648.92	3648.92
Feb-17	3285.11	3285.11
Mar-17	3665.78	3665.78
Abr-17	3508.91	3508.91
May-17	3865.06	3865.06
Jun-17	3681.39	3681.39
Jul-17	3325.84	3325.84
Ago-17	3596.33	3596.33
Sep-17	3729.46	3729.46
Oct-17	3686.03	3686.03
Nov-17	3607.28	3607.28
Dic-17	3888.04	3888.04
Ene-18	3818.88	3818.88
Feb-18	3241.98	3241.98
Mar-18	3645.97	3645.97
Abr-18	3774.69	3774.69
May-18	3865.61	3865.61
Jun-18	3819.83	3819.83

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

A continuación, se muestra el comportamiento que ha tenido la disposición final de residuos sólidos provenientes del municipio de Florencia en el Relleno Sanitario Parque Ambiental Tayarú en el periodo 2016 – 2018, a partir de lo informado por la empresa durante la visita:

Imagen 25. Comportamiento de la disposición final de residuos en el municipio de Florencia



Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.

De la gráfica, puede observarse que entre el año 2016 y 2017 hubo un aumento en la cantidad de residuos dispuestos para todos los meses, a excepción del mes de diciembre. De igual forma, entre 2017 y 2018 se registra un aumento general en la producción de residuos. Adicionalmente, puede observarse cómo el mes de diciembre es el mes de mayor generación de residuos en el municipio de Florencia puesto que se presente un tendencia similar.

3.6. Plan de Emergencia y Contingencia - PEC

Durante la visita del 27 al 29 de agosto de 2018, el prestador hizo entrega del Plan de Emergencia y Contingencia, el cual tenía fecha de elaboración del año 2017. Al verificar el respectivo reporte en la plataforma SUI se encontró que la empresa cargó del 21 de agosto de 2018 el mismo documento suministrado en visita.

Por otra parte, se procedió a realizar un análisis de la información contenida en los cargues habilitados por la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, para la vigencia 2018 del prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. para el municipio de Florencia:

Tabla 28. Estado de cargue de los formatos y formularios de la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016

Formato/Formulario	Fecha de cargue
Formulario recursos e inventarios	Pendiente formulario
Formulario de recursos financieros	Pendiente formulario (último cargue 13/06/2017)
Plan de Emergencia y Contingencia	21/08/2018
Formulario cuestionario eventos aseo	19/08/2018
Formulario registro de eventos - servicio de aseo	19/08/2018
Formato amenazas servicio de aseo	15/01/2018

Formato/Formulario	Fecha de cargue
Formato nivel de exposición servicio de aseo	15/01/2018
Formato resistencia daño servicio de aseo	15/01/2018

Fuente: Elaboración propia

Así las cosas, se evidencia que el prestador debe proceder a efectuar el reporte al SUI de los formatos y/o formularios pendientes a la fecha.

Se realizó la verificación de la versión del Plan de Emergencia y Contingencia que reposa en SUI a partir de los lineamientos establecidos en la Resolución 0154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por la cual se reglamenta el contenido de este documento para el servicio de aseo. A continuación, se detalla el análisis desarrollado del PEC del prestador:

Tabla 29. Análisis del Plan de Emergencia y Contingencia

Numeral	Observaciones
<p>Artículo 3: “(...) el Plan de Emergencia y Contingencia que adopte cada persona prestadora de los servicios públicos deberá considerar las medidas necesarias para adaptarse a las <u>condiciones específicas</u> del sistema de prestación y responder a las condiciones físicas, técnicas, operacionales, institucionales, económicas y ambientales del mismo”</p>	<p>El prestador formula un Plan de Emergencia y Contingencia para todas las actividades del servicio de aseo que presta.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se encontró que PRESUNTAMENTE SI cumple con el Artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 pues sí incluye las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</p>
<p>1.1 Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. determinó como sistema a evaluar para las amenazas los siguientes: la recolección y transporte de residuos sólidos domiciliarios y el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</p> <p>A cada una la clasificó según su significancia o importancia (S) por medio de la multiplicación del tamaño relativo (T) con el potencial de daño (P).</p> <p>Para la evaluación la empresa selecciona las siguientes amenazas: incendios y explosiones, vendavales e inundaciones, deslizamientos, sismos, fallas en equipos de recolección y transporte, falta de combustible, fallas en sistemas operativos, de planeación y control del servicio de aseo, cierre de vías, orden público.</p> <p>En la tabla 1.6 “Identificación de Riesgos y amenazas en el municipio de Florencia” del PEC, la empresa identifica el tipo de amenaza, su nivel de significancia, la causa, la consecuencia, los componentes del servicio afectado, el impacto socioeconómico y el impacto ambiental.</p> <p>A raíz de lo anterior, identificaron los recursos amenazados: empleados: escobitas, tripulantes, operarios y/o conductores, base de operaciones, rutas de desplazamiento, vehículos de recolección y transporte de los residuos, barrido de vías y áreas públicas.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>

Numeral	Observaciones
<p style="text-align: center;">1.2.1 Elaboración de inventarios</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el PEC identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos físicos: En el documento se evidencia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Las rutas y frecuencias de recolección para 11 micro-rutas, tabla 1.7 “Rutas de recolección de residuos sólidos”. ○ El tipo de vehículo para el transporte de residuos sólidos y barrido de áreas públicas está en la tabla 1.9 “Equipos de recolección, transporte y barrido de áreas públicas”, donde describe el estado, la marca o localización y la cantidad disponible de vehículos. ○ Para la actividad de barrido de calles y áreas públicas, especifica el número de auxiliares de barrido junto con la frecuencia por semana de la actividad. • Recursos Humanos: En el documento cargado por el prestador se describe el número de personas por, nombre, cargo, número telefónico/celular, contacto en caso de emergencia, número telefónico/celular para el personal de gerencia, coordinación talento humano, coordinación HSEQ, coordinación gestión comercial, coordinación gestión financiera, coordinación gestión residuos sólidos (administrativo y operativo). • Personal que ha recibido capacitación: En el documento, la empresa plantea capacitaciones sobre equipos, procedimientos y sistemas de comunicación para el personal involucrado en la recolección y transporte de residuos sólidos y barrido de áreas públicas. Temas como procedimientos de crisis, entrenamientos y actividades a fin son planteados para su desarrollo durante las sesiones de capacitación. <p>Adicional a lo anterior en la tabla 1.18 se especifica el personal de los equipos de emergencia y contingencia encargados y capacitados para la atención de amenazas.</p> • Organigrama de la empresa: En el documento la empresa presenta el organigrama en orden jerárquico de forma clara y concisa. • Edificaciones: En la página 30 del documento se registran las sedes y dependencias de la empresa con su respectiva dirección, la función que en ella se cumple y el área del lugar.

Numeral	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Económicos: En la tabla 1.20 la empresa identifica el presupuesto administrativo y operativo para las posibles emergencias. • Vehículos: La tabla 1.21 de la página 34 identifica los vehículos usados para el transporte de residuos sólidos con su respectiva placa, marca, tipo, modelo, capacidad, tipo de combustible y estado del vehículo. • Equipos: La tabla 1.22 de la página 34 relaciona los equipos de apoyo para la recolección, transporte y barrido de áreas públicas con su respectiva localización, estado y cantidad. • Almacenes: La empresa menciona la ubicación del almacén y describe en la tabla 1.23 los insumos para la reposición y reparación de vehículos e infraestructura. Adicional a lo anterior, proporciona el listado de los proveedores que suministran los insumos, también especifica que en la sección 1.2.2 de <i>identificación de requerimientos</i> se encuentra el listado de repuestos. • Comunicaciones: La empresa identifica el equipo, la cantidad, el estado y la ubicación de los medios de comunicación. <u>No especifican quien es el encargado del equipo.</u> • Sistemas de monitoreo: <u>En la tabla 1.25 no identifica la cantidad disponible ni especifica la continuidad del servicio que presta.</u> • Hidratantes y equipos: En la tabla 1.26 identifica la cantidad, estado y localización de los hidrantes de la empresa. • Sitios de posible albergues temporales: En la página 38, identifican la ubicación del albergue junto con las coordenadas correspondientes. <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con algunos de los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.2.2. Identificación de requerimientos</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el PEC identifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recursos físicos: La empresa en las tablas 1.27 y 1.28 relaciona los materiales e insumos situados en el almacén para la reparación de vehículos que se puedan ver afectado por una emergencia.

Numeral	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos: En el documento cargado por el prestador se describe el personal encargado y capacitado para las emergencias; estos están descritos por cargo, perfil profesional, tiempo de dedicación, función y/o rol y número de contacto. • Edificaciones: La empresa define como “sala de crisis” la sede administrativa ubicada en la sede principal, Cra 7 No. 17-15 del barrio 7 de agosto. En la tabla 1.30 realiza la descripción General de la sede administrativa y atención al público y en la tabla 1.31 define los aspectos de la sala de crisis con su respectivo requerimiento. • Recursos Económicos: En las tablas 1.32, 1.33 y 1.34 la empresa identifica los recursos económicos antes, durante y después de la amenaza esta última puede ser natural, operacional o antrópica. • Vehículos: La tabla 1.35 de la página 47 identifica los vehículos usados para el transporte de personal con su respectiva placa, marca, tipo, modelo, capacidad. • Equipos: En este ítem la empresa se remite a las tablas 1.27 y 1.28 del PEC. • Comunicaciones: La empresa identifica el equipo, la marca, el personal encargado y un número de contacto. <u>No especifican el estado del equipo, la cantidad ni la ubicación.</u> • Sistemas de monitoreo: En la tabla 1.37 se identifican los sistemas de alarma, la amenaza a la cual responden y el medio de comunicación. • Equipos para la atención de emergencias: En la tabla 1.38 relaciona los elementos y equipos para la atención de emergencias con su respectiva descripción. <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con algunos de los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014, debido a que falta la descripción de hidrantes y equipos y albergues.</p>
<p>1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el documento contiene los roles, funciones y requerimientos del comité de emergencia, las responsabilidades antes, durante y después de una emergencia.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el documento describe los datos de contacto de</p>

Numeral	Observaciones
	<p>grupos de apoyo externo del municipio que pueden ser requeridos en caso de una situación de emergencia.</p> <p>Adicional a lo anterior, en caso de emergencia de origen natural o antrópico de cierre de vías al relleno sanitario, la empresa generó convenio con la empresa de servicio de aseo Ciudad Limpia operadora del Relleno Sanitario Los Ángeles, ubicado en la ciudad de Neiva Huila. En la tabla 1.47, se especifican los tiempos de disposición final en el relleno sanitario Loa Ángeles.</p> <p>Por último, menciona los medios de comunicación del municipio para la ayuda externa en caso de emergencia.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. Establece las necesidades y las fortalezas que se deben tener en cuenta en la atención de emergencias, menciona las actividades planteadas en el cronograma de actividades de capacitación de Seguridad y Salud en el trabajo y relaciona los resultados esperados de los simulacros y capacitaciones.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.3.1 Línea de Mando</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. En el PEC se incluye el organigrama del comité de emergencias y contingencias de la empresa. Se identifica la línea de mando de acuerdo al tipo de evento a atender, las acciones a tomar antes, durante y después de una emergencia.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.3.2 Comunicaciones</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. En el Plan de Emergencia y Contingencia cargado contiene la estructura de comunicación de gestión del riesgo y atención a emergencias identificado en la tabla 1.53 <i>“Protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar, en Amenazas Naturales, Fallas Operacionales y Amenazas Antrópicas”</i>.</p> <p>Por lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
<p>1.3.3 Protocolo de actuación</p>	<p>El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el documento especifica los sistemas de alarma, con el respectivo nivel de alerta, las señales de alarma a tener en cuenta, el plan de evacuación y los protocolos en caso de amenaza natural, el protocolo de actuación en caso de falla operacional, el protocolo en caso de fallas en sistemas operativos, de planeación y control del servicio de aseo , las señales de alarma en caso de amenaza antrópica, el protocolo general de emergencias.</p>

Numeral	Observaciones
	En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. incluye el formato para la evaluación de daños naturales, operacionales y antrópicos. Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
1.4 Análisis posterior al evento	El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. en el PEC describe la estructura del informe preliminar y del informe final del evento de emergencia y contingencia atendido. En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.
<u>CAPITULO 2 EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA</u>	El prestador del servicio de aseo Servintegral S.A. E.S.P. establece los protocolos y los procedimientos específicos para cada actividad planteada en el documento. En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación, se puede concluir que el PEC para el servicio de aseo para el municipio de Florencia, Caquetá, de vigencia 2018 reportado en el SUI el 21 de agosto de 2018 por el prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., presuntamente no cumple con la inclusión de algunos de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Al no cumplir con la totalidad de dicho documento se involucra un panorama de riesgos importante que podrían llegar a tener repercusiones en la adecuada provisión del servicio de aseo en su continuidad, calidad y eficiencia.

Razón por la que se debe proceder a actualizar dicho documento, con la inclusión de los elementos faltantes.

3.7. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

A continuación se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA de la empresa con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

Tabla 30. Esquema de gestión del riesgo PGIRS, PPSA y PEC

PGIRS – Programa de Gestión del Riesgo	PPSA – Programa de Gestión del Riesgo	PEC
No reporta un programa para la gestión del riesgo	No reporta un programa para la gestión del riesgo	

Fuente: Elaboración propia

4. ASPECTOS COMERCIALES

La información presentada en este capítulo corresponde a la reportada en los formatos y/o formularios del Sistema Único de Información SUI, complementada con la recopilada durante la visita de inspección realizada a la empresa los días 27, 28 y 29 de agosto de 2018.

4.1. Sitio web del prestador

El prestador cuenta con la respectiva página web al cual se puede ingresar siguiendo el link: <http://www.servintegral.com.co>

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

Además, en la página web es posible encontrar las rutas y horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las cuales coinciden con los compilados entregados en visita.

Por otro lado, en la página web se encuentra la información de tarifas que aplicaron en el municipio desde enero de 2018 hasta la fecha. Además, existe información de ubicación y horario de la oficina de atención al usuario, números telefónicos y un correo electrónico para la radicación de las PQR. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento a lo establecido en los Numerales 2, 3, 4, 5 y 6 del Artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015. Sin embargo, considerando que en la página no se encuentran publicadas las rutas de limpieza de playas, lavado de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, se configura un presunto incumplimiento del Numeral 1 del citado Artículo:

“Artículo 2.3.2.2.4.2.112. Página web. Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
2. Tarifas.
3. Contrato de Condiciones Uniformes.
4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.
6. Números teléfonos para la atención de usuarios.

(...)”

4.2. Suscriptores

De acuerdo con la información reportada en el SUI, el prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. presta el servicio público de aseo a los siguientes suscriptores:

Tabla 31. Suscriptores diciembre 2016 y diciembre 2017.

Estrato	Número de Suscriptores	
	dic-16	dic-17
Estrato 1	26.924	27.930
Estrato 2	10.372	10.496
Estrato 3	2.610	2.668
Estrato 4	661	753
Rango 1	972	893
Rango 2	2.237	2.305
Rango 3	36	30
Rango 4	102	102
Total	43.914	45.177

Fuente: SUI – septiembre 2018.

De acuerdo con la información entregada durante la visita por parte del prestador, éste reporta con corte al mes de diciembre de 2017 un total de 45.311 suscriptores, lo cual genera una posible inconsistencia entre lo reportado en el SUI y lo entregado en la visita.

Se evidencia para los años 2016 y 2017, que la mayor concentración de usuarios se centra en los estratos 1 y 2, lo cual no dista de lo suministrado por el prestador durante la visita, ya que se observan concentraciones similares de usuarios.

En cuanto a los meses corridos del año 2018, una vez verificado en el SUI se evidencia que el prestador no ha cargado la información correspondiente a estos; por lo tanto, de acuerdo con la información suministrada durante la visita, los suscriptores de mayo de 2018 son:

Tabla 32. Suscriptores mayo 2018.

Estrato	may-18
Estrato 1	28.188
Estrato 2	10.468
Estrato 3	2.684
Estrato 4	802
Comercial	3.059
Oficial	367
Industrial	33
Total	45.601

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Por otra parte, es necesario que el prestador de cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 dado que las fechas correspondientes al reporte aún se encuentran vigentes.

4.3. Tarifas

4.3.1. Estudio de costos y tarifas

En lo que corresponde al estudio de costos y tarifas, la junta directiva de la empresa Servicios Integrales Efectivos S.A. E.S.P a través de Acta de junta¹ No. 151 del 30 de diciembre de 2015, aprobó la aplicación de las tarifas en el municipio Florencia - Caquetá, a partir del 01 de abril de 2016, dichas tarifas fueron estructuradas de acuerdo a la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 720 DE 2015.

A su turno, a través del radicado No SSPD 20185291151742 del 05 de octubre de 2018, adjunto acta de audiencia pública adelantada el día 04 de marzo de 2016, por medio de la cual socializó las tarifas resultantes de la metodología definida en la precitada resolución.

Lo anterior, cumpliendo lo establecido en la artículos 5.1.2.1, 5.1.2.2 y 5.1.2.3² de la Resolución CRA 151 de 2001, los cuales hacen referencia a los términos en los que deben ser informados a los usuarios del servicio, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por parte de la entidad tarifaria local, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso de acuerdo a los tiempos allí definidos.

Tabla 33. Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ³
Soporte Estudio de costos_NUAP_996018001 CAQUETA FLORENCIA	2016	Enero	Pendiente	15-06-2016

Fuente: SUI.

Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, el prestado aclaró que la información no se encuentra habilitada de en el periodo correcto, situación que fue informada a través de la mesa de ayuda del SUI No 397829, situación que fue confirmada por esta Dirección, razón por la cual se adelantaran las acciones con el fin de que sean habilitados de acuerdo a los criterios definidos en la Resolución SSPD No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

- Longitud de vías y áreas Barridas LBLj: Adicional a lo mencionado en el *numeral 3.1.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA*, de la presente evaluación integral, se realizan las siguientes observaciones:

La empresa aclaro que la diferencia se presenta obedece a una actualización en el PGIRS presentada entre la *longitud de vías y áreas barridas* relacionados en el *estudio de costos* y los relacionados en el programa para la prestación del servicio de aseo - PPSA diferencia que se relaciona en la siguiente tabla:

¹ Artículo 1° Resolución CRA 271 de 2003, Definiciones, Entidad tarifaria local, numeral b.

² El artículo 5.1.2.3 de la Resolución C.R.A 151 de 2001, modificado por la Resolución CRA 403 de 2006.

³ Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Tabla 34. Longitud de vías y áreas Barridas Estudio de costos y tarifas vs. PPSA

Estudio de Costos y Tarifas	PPSA	Diferencia
1.353,75	3.651,12	2297,37

Fuente: Aportado en visita

Fuente: SUI

En consecuencia se requiere, que reporte en SUI el Estudio de Costos y el PPSA con la actualización con el fin de que esta Dirección pueda verificar la información aplicada en el cobro de las tarifas de los periodos de abril de 2018 hasta mayo de 2018, correspondiente a la variable longitud de vías y áreas barridas – LBLj.

4.3.2. Cargue de publicación de tarifas

A continuación, se muestra el estado de reporte de información al SUI, relacionado con el cargue de publicación de tarifas:

Tabla 35. Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de reporte ⁴
Publicación de costos y tarifas_NUAP_996018001 CAQUETA FLORENCIA	2016	Semestre 1	Certificado	28-02-2018
Publicación de costos y tarifas_NUAP_649073001 TOLIMA_IBAGUE	2016	Semestre 2	Certificado	28-02-2018
Publicación de costos y tarifas_NUAP_649073001 TOLIMA_IBAGUE	2017	Semestre 1	Certificado	28-02-2018
Publicación de costos y tarifas_NUAP_649073001 TOLIMA_IBAGUE	2017	Semestre 2	Certificado	28-02-2018
Publicación de costos y tarifas_NUAP_649073001 TOLIMA_IBAGUE	2018	Semestre 1	Certificado	20-08-2018

Fuente: SUI

Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, se observa que procedió a certificar dicha información, la cual es requerida a través en la Resolución SSPD No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

4.3.3. Tarifas aplicadas

Las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de Aseo en el Área de Prestación del Servicio atendida en el municipio de Florencia (Caquetá) para julio y agosto de 2018,

⁴ Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

consultada en el sitio WEB del prestador toda vez que la misma no fue aportada en visita por parte del prestador y actualmente no se encuentra certificada en SUI:

Tabla 36. Tarifas aplicadas

Estrato o sector	Tarifa Total	Subsidios y contribuciones	Tarifa a cobrar
ESTRATO 1	14.674	-3.375	11.299
ESTRATO 2	15.474	-1.393	14.082
ESTRATO 3	15.931	0	15.931
ESTRATO 4	17.083	0	17.083
PEQUEÑO P. COMERCIAL R1	17.066	8.533	25.599
PEQUEÑO P. COMERCIAL R2	28.592	14.296	42.887
PEQUEÑO P. COMERCIAL R3	33.641	16.820	50.461
PEQUEÑO P. INDUSTRIAL	33.641	10.092	43.733
PEQUEÑO P. OFICIAL	33.641	0	33.641
GRAN P. COMERCIAL CARGO VAR. M3	36.532	18.266	54.799
GRAN P. INDUSTRIAL CARGO VAR. M3	36.532	10.960	47.492
GRAN P. OFICIAL CARGO VAR. M3	36.532	0	36.532
GRAN P. COMERCIAL CARGO FIJO	5.530	2.765	8.295
GRAN P. INDUSTRIAL CARGO FIJO	5.545	1.663	7.208
GRAN P. OFICIAL CARGO FIJO	5.567	0	5.567
INMUEBLES DESOCUPADOS RESIDENCIAL ESTRATO 1	5.584	-1.284	4.300
INMUEBLES DESOCUPADOS RESIDENCIAL ESTRATO 2	5.574	-502	5.072
INMUEBLES DES RESID ESTRAT 3 Y 4 - DESOCUP OFIC	5.567	0	5.567
INMUEBLES DESOCUPADOS INDUSTRIAL	5.545	1.663	7.208
INMUEBLES DESOCUPADOS COMERCIAL	5.530	2.765	8.295

Fuente: Sitio Web E.S.P.

Las tarifas relacionadas, no presentan diferencias con los valores facturados, de acuerdo con el análisis realizado a una muestra aleatoria de facturas aportadas por parte del prestador en visita.

Tabla 37. Tarifas aportadas vs. Tarifas facturadas

Periodo de consumo	Número Matricula	Estrato/Us	Valor Reportado ESP	Valor Facturado	No. Factura	Diferencia
jun-18	292345691	Estrato 1	\$11.475,00	\$11.475,00	20186-292345691	\$ -
	218069334	Estrato 2	\$14.303,00	\$14.303,00	20186-218069334	\$ -
	191032292	Estrato 3	\$16.184,00	\$16.184,00	20186-191032292	\$ -
	299231285	Estrato 4	\$17.350,00	\$17.350,00	20186-299231285	\$ -

Fuente*: Sitio Web E.S.P.

Fuente **: Facturas aportadas en visita

A su turno, se informa que, si bien las tarifas fueron comparadas contra las facturas aportadas, es importante mencionar que el prestador se encuentra pendiente de reportar el formato *Suscriptores y Tarifa Aplicada*⁵, mediante el cual los prestadores de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables debe reportar el número de suscriptores atendidos en el mes de reporte y las tarifas que se calcularon para dicho periodo; lo anterior, en virtud de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 720 de 2015. Así pues, la empresa deberá explicar a qué se debe dicha situación.

4.3.4. Hogares comunitarios

De conformidad con lo anterior, actualmente el prestador cuenta en su catastro de usuarios con 19 hogares comunitarios en el área de prestación atendida en el municipio de Florencia en este sentido, a efectos de constatar lo establecido en el Decreto 1766 del 2012, mediante el cual se dispuso que *“sin perjuicio de la estratificación socioeconómica asignada por el respectivo municipio o distrito, para efectos de la facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas domiciliario, los inmuebles de uso residencial en donde se preste el servicio de hogares comunitarios de bienestar y hogares sustitutos serán considerados como usuarios pertenecientes al estrato uno (1)”*, se realizó la verificación de la aplicación como se muestra a continuación:

Tabla 38. Facturas Hogares comunitarios

Cuenta Contrato	Dirección	Estrato	Periodo	Valor
213185246	DG 4 N 4-14	Estrato 1	ago-18	\$11.299
198763518	CALLE 8 N 17A-20	Estrato 1	jul-18	\$21.209
204727260	CLL 2B SUR 14-16	Estrato 1	jul-18	\$11.299
198824576	CLL 11 N 17A - 15	Estrato 1	jul-18	\$11.354
193193088	CRA 17 N 16A-35	Estrato 1	ago-18	\$11.299
216100816	CRA 17 10 -55-61-63	Estrato 1	ago-18	\$11.299
194678919	CLL 2D 8-15	Estrato 1	jul-18	\$11.299
196969026	CRA 4 N 3	Estrato 1	jul-18	\$11.299
199092868	CRA 19 N 3 -09	Estrato 2	jul-18	\$11.299
254374251	CLL 11 14-77	Estrato 2	jul-18	\$11.392
230428571	CLL 33BN 48 -27	Estrato 2	jul-18	\$11.299
206236245	CRR 5D N 4-38 B	Estrato 2	ago-18	\$11.299
196872669	CLL 3 BisN 13	Estrato 2	jul-18	\$11.299
231176930	CLL 16 N 1BEste-18	Estrato 2	ago-18	\$11.299
214070554	MZ 28 CS 37	Estrato 2	ago-18	\$11.299
198571209	CLL 24 N 7 -13	Estrato 2	ago-18	\$11.299
193100586	CLL 11B 15A-09	Estrato 2	ago-18	\$11.299

⁵ Mediante Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 y 20184000056215 del 10 de mayo de 2018.

Cuenta Contrato	Dirección	Estrato	Periodo	Valor
197206651	CLL 26 N 1ABIS N 29-3 B	Estrato 2	jul-18	\$11.299
217063793	CRA 1H N 39 2 7	Estrato 2	jul-18	\$11.299

Fuente: Información aportada en visita

Es menester aclarar que, la información de la muestra de facturas previamente relacionadas fue comparada con la base de datos remitida para el prestador; evidenciando así que los hogares comunitarios son considerados como estrato 1, por lo cual el porcentaje de subsidio aplicado es el dispuesto para este estrato, de conformidad con el acuerdo municipal que fija los porcentajes de subsidios y contribuciones que se encuentre vigente.

4.4. Facturación y recaudo

El ente facturador del prestador es ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. E.S.P.. A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo correspondiente a los años 2016 y 2017 que se encuentran cargados en el Sistema Único de Información SUI:

Tabla 39. Facturación versus recaudo año 2016.

Mes	Facturado	Recaudado	Índice Recaudo
ene-16	946.922.317	528.063.355	55,8%
feb-16	973.002.704	579.992.313	59,6%
mar-16	930.952.835	515.205.556	55,3%
abr-16	-	-	0,0%
may-16	968.444.967	565.021.003	58,3%
jun-16	954.365.080	552.351.802	57,9%
jul-16	985.987.497	564.143.580	57,2%
ago-16	991.820.183	586.722.646	59,2%
sep-16	936.028.525	493.670.116	52,7%
oct-16	995.996.080	546.474.117	54,9%
nov-16	968.724.516	480.961.388	49,6%
dic-16	955.611.505	576.930.181	60,4%
Total	10.607.856.209	5.989.536.057	56,5%

Fuente: SUI – septiembre 2018.

Para el año 2017, la información reportada en el SUI es la siguiente:

Tabla 40. Facturación versus recaudo año 2017.

Mes	Facturado	Recaudado	Índice Recaudo
ene-17	1.002.927.490	808.209.831	80,6%
feb-17	999.586.165	579.609.638	58,0%
mar-17	1.029.191.174	600.474.334	58,3%
abr-17	1.009.048.246	590.666.071	58,5%
may-17	892.900.272	548.056.059	61,4%
jun-17	854.150.699	622.876.063	72,9%
jul-17	847.122.327	662.990.843	78,3%
ago-17	868.829.733	626.647.607	72,1%

sep-17	779.188.809	576.525.622	74,0%
oct-17	759.767.703	597.573.400	78,7%
nov-17	765.365.072	587.039.795	76,7%
dic-17	796.201.813	603.381.342	75,8%
Total	10.604.279.503	7.404.050.605	69,8%

Fuente: SUI – septiembre 2018.

En total para el año 2016, de acuerdo con lo reportado en el SUI, el prestador facturó \$10.607.856.209 y recaudó \$5.989.536.057, lo cual denota un índice de recaudo del 56,5%. Es importante indicar que para este año no cargó información referente al mes de abril. Por lo tanto, deberá remitir las aclaraciones pertinentes a dicha situación.

Para el año 2017, acuerdo con lo reportado en el SUI, el prestador facturó \$10.604.279.503 y recaudó \$7.404.050.605, lo cual refleja un incremento en su índice de recaudo con respecto al año 2016, colocándolo en 69,8%.

De acuerdo con lo entregado por el prestador durante la visita, para los años 2016 y 2017, la facturación y su recaudo fueron los siguientes:

Tabla 41. Facturación versus recaudo año 2016.

Mes	Facturado	Recaudado	Índice Recaudo
ene-16	602.213.633	557.317.231	92,5%
feb-16	595.513.333	622.411.862	104,5%
mar-16	580.224.453	537.422.282	92,6%
abr-16	633.085.014	585.201.071	92,4%
may-16	606.546.528	698.146.497	115,1%
jun-16	562.238.390	620.032.895	110,3%
jul-16	631.029.918	549.988.196	87,2%
ago-16	595.732.345	675.215.768	113,3%
sep-16	601.031.441	521.092.029	86,7%
oct-16	604.681.191	619.616.011	102,5%
nov-16	600.845.017	535.719.169	89,2%
dic-16	605.872.966	634.828.578	104,8%
Total	7.219.014.229	7.156.991.589	99,1%

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Para el año 2017, la información entregada por el prestador fue la siguiente:

Tabla 42. Facturación versus recaudo año 2017.

Mes	Facturado	Recaudado	Índice Recaudo
ene-17	582.099.061	571.364.832	98,2%
feb-17	582.145.121	582.435.490	100,0%
mar-17	587.560.557	586.268.786	99,8%
abr-17	596.989.812	588.549.252	98,6%
may-17	594.818.670	560.542.419	94,2%
jun-17	598.432.413	666.214.910	111,3%
jul-17	680.225.629	667.120.946	98,1%
ago-17	676.795.074	650.851.075	96,2%

sep-17	678.658.587	687.487.792	101,3%
oct-17	692.828.275	629.518.258	90,9%
nov-17	694.534.674	657.777.507	94,7%
dic-17	698.349.368	695.046.246	99,5%
Total	7.663.437.241	7.543.177.513	98,4%

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Para el año 2016, según información entregada en la visita, la empresa facturó \$7.219.014.229 y recaudó \$7.156.991.589 lo cual reflejó un índice de recaudo del 99,1%. Por otro lado, para el año 2017 la facturación fue de \$7.663.437.241 y el recaudo de \$7.543.177.513, obteniendo un índice de recaudo del 98,4%.

Para algunos meses se evidencia un recaudo mayor al 100%, lo cual permite inferir que presuntamente la empresa está incluyendo en los rubros de recaudo los cobros de carteras. Con respecto a los indicadores de recaudo, se requiere que la empresa detalle la procedencia de su cartera, la edad y las gestiones adelantadas para el recaudo.

De acuerdo con lo anterior, los valores reportados en SUI difieren significativamente de los entregados por el prestador durante la visita, lo cual presume una mala calidad de información reportada, por lo que deberá explicar dicha situación.

4.5. Facturas

Las facturas entregadas por el prestador (emitidas a través de la empresa ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P.) presuntamente cumplen los numerales establecidos de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 y el artículo 43 de la Resolución 720 de 2015 en lo referente al contenido mínimo de la factura tal como se evidencia a continuación:

Imagen 26. Factura.

		ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A ESP					
Carrera 1 N 35- 89 A. A 404 Florencia - Caqueta NIT 891.190.127-3 NUIR 2-1800 1000 pbx:4366400 Fax 4366414 www.electrocaqueta.com.co Línea gratuita 01 800 09 08512. e-mail: peticionesyrecamos@electrocaqueta.com							
INFORMACIÓN CLIENTE:		FACTURA No: 20186-292345691					
BERNARDO NARVAEZ SALGADO CRA 12A ESTE 14D-33 LAS		Tel.: CLASE DE SERVICIO Residencial.					
INFORMACIÓN TÉCNICA							
Matricula	Ruta	Municipio	Concentracion Estrato				
292345691	0090000000541820	Florencia	025 1 B. Bajo				
Nodo	Circuito	Grupo	Carga Dtt CRO m-1 Cmp				
7131	20006		3500 3.086667 1325.82 104.6666				
CI Compensación							
646.55	573,651						
PERIODO FACTURADO		DÍAS FACTURADOS	VENCIMIENTO				
25/MAY/18 a 24/JUN/18		30	03/07/2018 04/07/2018				
INFORMACIÓN CONSUMO							
Serie Contador	Marca T.E	Lec. Ante.	Lec. Actual Prom Factor Consumo				
44227	CDM A	12995	13098 107 1 103				
COSTO UNITARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO							
Gm:	Tm:	PRn,m:	Dn,m:	Rm:	Cv,m:	Cu(\$/Kwh)	
176,384	30,139	33,262	194,716	37,669	101,481	573,651	
FOES: Consumo Kwh		\$Kwh	Valor \$	Nº Factura			
ULTIMOS CONSUMOS		OBSERVACION					
111	97	107	110	96	121	00103 Kw	
DIC-17	ENE-18	FEB-18	MAR-18	ABR-18	MAY-18	JUN-18	0: Toma exitosa
LIQUIDACION CONSUMO PERIODO							
Consumo (kwh)	Tarifa(\$/kwh)	Valor Total (\$)	Consumo (kwh)	Tarifa(\$/kwh)	Valor Total (\$)		
103	* 250,65	=	25.817				
Valor Total Energía del Periodo							
Valor (Subsidio /Contribución %)		- 56,31		\$	59.086		
Valor Total Energía Facturado:				\$	33.269		
				\$	25.817		
CARTERA							
Capital	Interes Corriente	Interes de Mora	Interés de Atraso	Saldo			
FINANCIACIONES							
Valor	# Cuota	Valor Cuota	Cuota Pendiente	Saldo			
DETALLE DE CUENTA							
CONCEPTO		VALOR MES					
Valor factura periodo			\$	25.817			
Ajuste al Peso			<\$	3>			
VALOR A PAGAR				25.814			

LIQUIDACION FACTURA DE ALUMBRADO PUBLICO	
TARIFA APROBADA SEGUN ACUERDO No:	
CON BASE A LA CLASULA 25 PARAGRAFO 4 DEL CCU: INTERES:	
ATENCION AL PUBLICO:	VALOR A PAGAR 1.941
LIQUIDACION FACTURA ASEO	
SERVINTTEGRAL S.A E.S.P 01/JUN/2018 al 30/JUN/2018	
NIT 82802225-2 CARRETERA 7 No 17-158/AGOSTO	
Frecuencia de Recolección	2 m³ .05824
Valor por Barrido \$	2.974 Costo del Servicio \$ 14901
Valor por Recolección \$	5.833 Subsidio o Contribución <\$ -3426>
Valor por Disposición \$	3.792 Tarifa
Valor por Comercialización \$	2.302 VALOR A PAGAR \$ 11.475
VALOR TOTAL A PAGAR \$ 39.230	
No pagar antes del vcto. genera suspension. Procede reposicion ante empresa en subsidio apelacion ante SSPD en los 5 dia	
LA PRESENTE FACTURA PRESTAMIENTO EJECUTIVO ART. 130 LEY 142 DE 1994 Y PARA TODOS LOS EFECTOS SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO \$ Habiles estudiantes.	
BERNARDO NARVAEZ SALGADO Fecha Vence:03/JUL/2018	
Fecha Corte:04/JUL/2018	
MES: JUNIO / 06	ENERGIA: \$ 25.814
FACTURA No: 20186-292345691	ASEO: \$ 11.475
MATRICULA: 292345691	ALUMBRADO PUBLICO: \$ 1.941
VALOR TOTAL A PAGAR: \$ 39.230	
Version 18.06-1.PC75 Lect. 122	

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

4.6. Subsidios y Contribuciones

Durante el desarrollo de la visita el prestador entregó copias del Acuerdo No. 2015018 del 30 de noviembre de 2015, Acuerdo No. 034 del 24 de noviembre de 2016 y del Acuerdo No. 021 del 28 de noviembre de 2017, por medio de los cuales se establecieron los factores de subsidio para los estratos 1 y 2 y los factores de aporte solidario para los usuarios industriales y comerciales en los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Florencia, en los años 2016, 2017 y 2018 respectivamente, de la siguiente manera:

Tabla 43. Porcentajes de subsidios y contribuciones.

Estrato	2016	2017	2018
Estrato 1	-18%	-23%	-23%
Estrato 2	-13%	-9%	-9%
Estrato 1 rural	-23%	-23%	-23%
Estrato 2 rural	-9%	-9%	-9%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

La información de los Acuerdos se encuentra cargada en el Sistema Único de Información SUI y está acorde con lo entregado durante la visita; también cumple con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 el cual señala:

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

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

4.6.1. Balance de subsidios y contribuciones

En relación con el balance de subsidios y contribuciones el prestador informó que la Alcaldía Municipal de Florencia, se encuentra al día con la cancelación de los recursos por dicho concepto.

Al respecto, el prestador entregó la relación mes a mes de los años 2016 y 2017, del balance de subsidios y contribuciones, en el cual se refleja su comportamiento en la siguiente tabla:

Tabla 44. Balance de subsidios y contribuciones año 2016.

Mes	Subsidios otorgados	Aportes recaudados	Balance (Déficit)
ene-16	(78.686.891)	33.784.643	(44.902.248)
feb-16	(78.147.149)	33.653.053	(44.494.096)
mar-16	(76.311.211)	32.725.131	(43.586.080)
abr-16	(80.428.351)	33.850.143	(46.578.207)
may-16	(80.432.022)	33.837.518	(46.594.504)
jun-16	(80.343.710)	33.804.300	(46.539.410)
jul-16	(78.268.503)	32.015.055	(46.253.448)
ago-16	(78.180.504)	31.892.537	(46.287.967)
sep-16	(78.053.709)	32.666.923	(45.386.786)
oct-16	(78.524.835)	32.851.369	(45.673.466)
nov-16	(78.363.340)	32.459.645	(45.903.695)
dic-16	(78.845.414)	32.997.731	(45.847.683)
Total	(944.585.638)	396.538.048	(548.047.590)

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Para el año 2017, el balance de subsidios y contribuciones es el siguiente:

Tabla 45. Balance de subsidios y contribuciones año 2017.

Mes	Subsidios otorgados	Aportes recaudados	Balance (Deficit)
ene-17	(83.612.226)	35.459.811	(48.152.415)
feb-17	(83.965.578)	35.969.681	(47.995.897)
mar-17	(84.444.122)	36.326.970	(48.117.152)
abr-17	(85.303.379)	36.802.020	(48.501.359)
may-17	(85.583.508)	36.712.688	(48.870.820)
jun-17	(85.629.700)	36.844.026	(48.785.674)
jul-17	(99.238.262)	42.339.744	(56.898.518)
ago-17	(99.295.603)	42.413.162	(56.882.441)
sep-17	(99.349.098)	42.381.837	(56.967.261)
oct-17	(100.540.214)	43.091.568	(57.448.646)
nov-17	(101.503.521)	43.155.663	(58.347.858)
dic-17	(102.467.849)	43.441.554	(59.026.295)
Total	(1.110.933.060)	474.938.725	(635.994.335)

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Conforme a lo anterior y dado que son mayores los subsidios que las contribuciones, se concluye que la empresa es deficitaria; lo que conlleva a que la alcaldía del municipio esté continuamente transfiriendo recursos al prestador para superar estos déficits.

4.7. Peticiones, Quejas y Reclamos

Durante la visita realizada, el prestador entregó las estadísticas de las peticiones, quejas y reclamos recibidas mes a mes durante los años 2016 y 2017, las cuales se presentan en el siguiente resumen:

Tabla 46. PQR's año 2016.

Reclamo Mes	101- Aforos	106- Cobro múltiple	112- Descuento por predio desocupado	117- Tarifa cobrada	Total
ene-16	4	1	143	5	153
feb-16	8	1	123	5	137
mar-16	7	-	150	3	160
abr-16	6	-	128	16	150
may-16	2	1	130	21	154
jun-16	6	-	97	5	108
jul-16	3	1	108	7	119
ago-16	6	-	165	6	177
sep-16	1	1	96	4	102
oct-16	1	-	127	2	130
nov-16	3	1	107	3	114
dic-16	-	-	99	5	104
Total	47	6	1.473	82	1.608

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

De acuerdo con la anterior tabla, para el año 2016 se evidencia que el prestador no recibió peticiones y quejas, únicamente reclamos; en cuanto a éstos, su causa más frecuente es por descuento por predios desocupados.

Tabla 47. PQR's año 2017.

Reclamo Mes	101- Aforos	104- Cobro por servicios no prestados	106- Cobro múltiple	112- Descuento por predio desocupado	117- Tarifa cobrada	Total
ene-17	-	-	-	135	4	139
feb-17	4	1	2	125	9	141
mar-17	5	-	2	133	7	147
abr-17	3	-	1	92	-	96
may-17	2	-	-	152	3	157
jun-17	3	-	-	113	7	123
jul-17	3	-	3	130	4	140
ago-17	6	-	2	167	4	179
sep-17	3	-	-	143	8	154
oct-17	5	-	2	142	4	153
nov-17	8	-	3	113	3	127
dic-17	4	-	-	130	6	140
Total	46	1	15	1.575	59	1.696

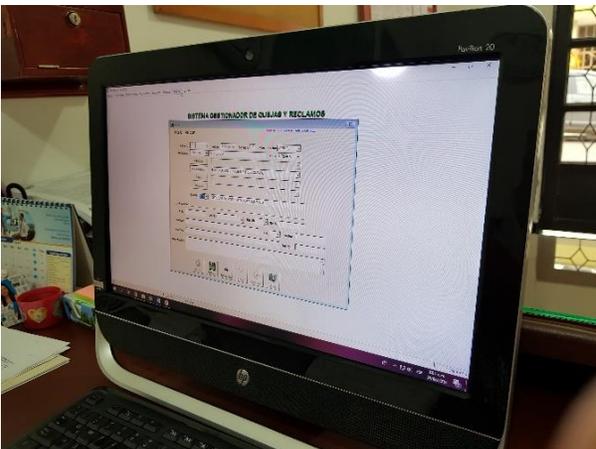
Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Como se observa en la anterior tabla, para el año 2017 se evidencia que el prestador tampoco recibió peticiones y quejas, únicamente reclamos; en cuanto a éstos, su causa más frecuente sigue siendo el descuento por predios desocupados.

4.7.1. Oficina de Atención al Usuario

La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada dentro de la misma sede principal del prestador, con horario de atención de lunes a viernes en el horario de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. – 5:00 p.m.. En esta se encontraba visible el reglamento interno de trabajo y el CCU, tal como se evidencia en las siguientes imágenes:

Imagen 27. Oficina atención al usuario.



Fuente: Registro fotográfico.

4.7.2. Formato de atención al usuario

Durante el desarrollo de la visita, el prestador suministró el siguiente formato de recepción de PQR's:

Imagen 28. Formato recepción PQR.

	FORMATO DE PQR	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">VERSION: 1</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">CODIGO: GC.FM.01</td> </tr> </table>	VERSION: 1	CODIGO: GC.FM.01										
VERSION: 1														
CODIGO: GC.FM.01														
	Cra No 17-15 Barrio 7 de Agosto Línea amiga del aseo Teléfonos 4355879 - 4357614 Florencia Caquetá	GC.FM.01 FORMATO DE PQR <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;">FECHA</td> <td style="width: 50%; text-align: center;">NUMERO</td> </tr> </table>	FECHA	NUMERO										
FECHA	NUMERO													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">Municipio:</td> <td style="width: 33%;">Zona:</td> <td style="width: 33%;">Forma:</td> </tr> <tr> <td>Solicitud:</td> <td>Clase:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Factura:</td> <td>Causal:</td> <td></td> </tr> </table>			Municipio:	Zona:	Forma:	Solicitud:	Clase:		Factura:	Causal:				
Municipio:	Zona:	Forma:												
Solicitud:	Clase:													
Factura:	Causal:													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Nombre:</td> <td style="width: 25%;">NIT</td> <td style="width: 25%;">Cód.:</td> <td style="width: 25%;">NUID:</td> <td style="width: 20%;">Estrato:</td> </tr> <tr> <td>Dirección:</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>Tel:</td> </tr> </table>			Nombre:	NIT	Cód.:	NUID:	Estrato:	Dirección:				Tel:		
Nombre:	NIT	Cód.:	NUID:	Estrato:										
Dirección:				Tel:										
DESCRIPCION:														
FIRMA USUARIO Y C.C	COORDINADOR GESTION COMERCIAL	FUNCIONARIO QUE ATENDIO												
VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS NUIR No. 1-18001000-2														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">ELABORO:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">NOMBRE:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">CARGO:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">FIRMA:</td> </tr> </table>	ELABORO:	NOMBRE:	CARGO:	FIRMA:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">REVISÓ:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">NOMBRE:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">CARGO:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">FIRMA:</td> </tr> </table>	REVISÓ:	NOMBRE:	CARGO:	FIRMA:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">APROBO:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">NOMBRE:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">CARGO:</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">FIRMA:</td> </tr> </table>	APROBO:	NOMBRE:	CARGO:	FIRMA:
ELABORO:														
NOMBRE:														
CARGO:														
FIRMA:														
REVISÓ:														
NOMBRE:														
CARGO:														
FIRMA:														
APROBO:														
NOMBRE:														
CARGO:														
FIRMA:														
CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS.														
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">Versión</th> <th style="width: 25%;">Fecha aprobación</th> <th style="width: 40%;">Nota de cambio</th> <th style="width: 15%;">Firma</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>			Versión	Fecha aprobación	Nota de cambio	Firma								
Versión	Fecha aprobación	Nota de cambio	Firma											

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

Adicionalmente, el prestador entrego el siguiente formato de notificación de respuesta de PQR:

Imagen 29. Formato notificación PQR.

	FORMATO DE NOTIFICACIÓN DE PQR	VERSION: 1
		CODIGO:GC.FM.04

	Cra No 17-15 Barrio 7 de Agosto Línea amiga del aseo Teléfonos 4355879 - 4357614 Florencia Caquetá	GC.FM.04 FORMATO DE NOTIFICACIÓN PQR		
		FECHA	NOTIFICACION	SOLICITUD

Municipio:	Ruta:	Respuesta:	Días:
Nombre:	ID:	COD:	Tel:
Factura:	Dirección:		

SOLUCION:

OBSERVACIONES:

Estimado cliente en caso de presentar inconformidad con la solución a su reclamo. Usted puede presentar dentro de los cinco días siguientes a la notificación de esta respuesta, el recurso de reposición ante esta oficina. Subsidiario el de apelación.

FIRMA USUARIO Y C.C	COORDINADOR GESTION COMERCIAL	FUNCIONARIO QUE ATENDIO
---------------------	-------------------------------	-------------------------

VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS NUIR No. 1-18001000-2

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
NOMBRE:	NOMBRE:	NOMBRE:
CARGO:	CARGO:	CARGO:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

CONTROL DE VERSIONES Y CAMBIOS.

Versión	Fecha aprobación	Nota de cambio	Firma

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

4.7.3. Procedimiento PQR

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

Tabla 48. Procedimiento atención PQR.

Atención al Cliente		
Actividad	Responsable	Registro
Realizar la apertura de atención al público en el horario establecido por la empresa, de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm y sábados de 8:00 am a 12:00 m.	Coord. Comercial, Asistente Comercial, Auxiliar administrativo	NO APLICA.
Recibir de manera cordial y atenta al usuario para atender su solicitud o direccionarlo dentro de las instalaciones.	Auxiliar administrativo – Asistente Comercial	NO APLICA.
Se receptan todas las peticiones quejas o reclamos que presente los usuarios en general mediante los diferentes medios (Verbal, escrita, vía telefónica, correo electrónico, página Web y buzón de sugerencias) las cuales pueden ser identificables o anónimas y estas se registran en el formato correspondiente.	Auxiliar administrativo – Asistente Comercial	Oficios Recibidos Correos electrónicos Formatos de solicitudes Solicitudes anónimas por oficio o en Formato de Solicitudes
Una vez se reciben las solicitudes verbales de los usuarios o clientes, se registran en el programa PQR de la empresa clasificándolas de acuerdo a los requerimientos. De igual manera, si es posible se notifica de inmediato, pero si se requiere realizar la visita para verificar lo solicitado, incluimos en la tabla de visitas los datos del predio a verificar para programar la inspección, luego comunicar el resultado, utilizando cualquiera de los tipos de notificación teniendo en cuenta la ley 1437 de 2011: <ul style="list-style-type: none"> • Notificación personal • Por medio electrónico • En estrados • Citaciones para notificación personal. • Notificación por aviso. Así mismo, la solicitud, notificación y visita será firmada por el usuario y el trabajador dejando una copia física para el archivo de la empresa y la otra será entregada al usuario.	Auxiliar – Asistente Comercial administrativo	Formato de PQR Formato de visitas Formato de notificación de PQR Los formatos permanecen almacenados en el archivo digital en el servidor.
En caso de no poder notificar personalmente al quejoso, por motivos ajenos a la empresa: ej; que el usuario no quiera firmar, que se encuentre fuera de la ciudad o que el inmueble se encuentre deshabitado, se cita al quejoso, si no asiste dentro de los 5 días hábiles a este se le hará una notificación por aviso, donde se tomará registro fotográfico como comprobante de notificación y surtirá el mismo efecto de una notificación personal de acuerdo con el Nuevo Código Contencioso Administrativo. En el caso en que la solicitud, queja o reclamo haya sido presentada mediante la modalidad de anónimo, se aplicará lo establecido en el Código Contencioso Administrativo.	Auxiliar administrativo	Formato de citación de notificación Fotografías
Las peticiones realizadas por los usuarios teniendo en cuenta los diferentes mecanismos de recepción, descritos	Auxiliar administrativo.	Formato de notificación de PQR

anteriormente, se les dan respuesta escrita, las cuales después deben de ser archivados.		Carpeta caja, marcada.
Publicar en la oficina de PQR información en la que se puede visualizar la línea amiga del aseo y dirección de la oficina de PQR, noticias ambientales.	Auxiliar administrativo	NO APLICA
Se genera consolidado mensual, en el cual se realiza el análisis a las PQR's, referente al resultado de "Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos: cuantas PQR's, clase de pqr, "tiempo de respuesta a PQR", tipo de respuesta, para SERVINTEGRAL S.A. E.S.P. Mensualmente, se recopila la información de las pqr's anónimas y su tratamiento para ser analizados por el Coordinador Comercial, quien, a su vez, semestralmente presentará informe consolidado a la gerencia.	Asistente gestión Comercial	Archivo Reclamaciones Mensual (Reclam_mes)

Fuente: Información entregada por el prestador durante visita.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

5.1. Estado de cargue de información al SUI.

A continuación, se relaciona el estado de cargue de información al SUI y la vigencia correspondiente:

Tabla 49. Porcentaje cumplimiento reporte SUI.

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	2	-	0%
2003	-	26	100%
2004	-	67	100%
2005	-	108	100%
2006	-	141	100%
2007	-	223	100%
2008	-	212	100%
2009	1	250	99%
2010	-	248	100%
2011	-	271	100%
2012	-	260	100%
2013	1	240	99%
2014	1	233	99%
2015	1	238	99%
2016	66	236	78%
2017	72	187	72%
2018	82	70	46%
Total	226	3.010	93%

Fuente: SUI – septiembre 2018.

5.2. Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI de AEGR

Conforme con lo estipulado por la Resolución SSPD 20061300012295 de 18 de abril de 2016⁶

⁶ Por la cual se fijan criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados y sobre el reporte de información a través del sistema único de información, SUI"

y la Resolución SSPD 20171300058365 de 18 de abril de 2017⁷, el prestador tiene cargados todos los formularios correspondientes a las auditorías externas de gestión de resultados para el año 2017, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 30. Estado de cargue AEGR.

Información PDF de riesgo empresas de Aseo		
Año		2017
Empresa	Nombre del Archivo	PDF
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ASEO	ENCUESTA CONTROL INTERNO 2017 .pdf
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ASEO	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS 2017.pdf
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ASEO	VIABILIDAD FINANCIERA 2017.pdf
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	NOVEDADES PDF ASEO	NOVEDADES 2017.pdf
SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	ORGANIGRAMA PDF ASEO	ORGANIGRAMA 2017.pdf

Fuente: SUI – septiembre 2018.

5.3. Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, 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 31. Periodicidad actualización RUPS.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: RUPS.

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Imagen 32. Resolución actualización RUPS.

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:	
DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID	PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: SUI – septiembre 2018.

⁷ Por la cual se fijan criterios con relación a las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y se modifica la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.

De acuerdo con lo anterior, la actualización para la empresa debe ser realizada en el “quinto mes del año, antes del 30 de mayo”.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS, se evidencia que únicamente para el año 2018 el prestador realizó la respectiva actualización cumpliendo el plazo señalado. Para los años 2017 y 2016, la actualización no se realizó dentro de los plazos establecidos, tal y como se muestra a continuación:

Imagen 33. Estado actualización RUPS.

# SOL	ID ESP	EMPRESA ▲ ▼	MOTIVO ▲ ▼	ESTADO ▲ ▼	N° RAD ▲ ▼	FECHA RADICACION ▲ ▼
1	363889	3328 SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201813328363889	17/01/2018 18:09:24
2	363208	3328 SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017113328363208	23/11/2017 11:53:36
3	345989	3328 SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	201653328345989	11/05/2016 12:30:10

Fuente: SUI – septiembre 2018.

6. CONCLUSIONES

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, correcciones, reportes en estado pendiente e indicar las acciones de corto y mediano plazo emprendidas.

6.1. Aspectos generales y administrativos

- El CCU del prestador no se ajusta a lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2016; adicionalmente, el anexo técnico no se encuentra publicado en la página web de la empresa.
- La cantidad de aprendices SENA es presuntamente inferior a la requerida por el Artículo 32 en adelante de la Ley 789 de 2002.

6.2. Aspectos financieros

- El prestador se encuentra al día con su obligatoriedad en el reporte de información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios – SUI. A pesar, de la presentación extemporánea de esta.
- El estado de la situación financiera del prestador reflejó una concentración apropiada de los pasivos frente al patrimonio, sobre el total de los pasivos y patrimonio; lo que refleja una política de financiación sana.
- Se evidenció, en la nota 3 a los estados financieros, una fiducia por valor \$219.000 de la cual no se recibió la conciliación solicitada durante la visita efectuada. Además, como se mencionó durante el análisis, existen diferencias entre los saldos mostrados de las cuentas corrientes y de ahorros en la nota 3 a los estados financieros y la información de las conciliaciones bancarias suministradas por el prestador durante la visita.
- El prestador identificó deudas de difícil cobro por valor de \$488.936.854, cuya morosidad es mayor a un año; sin embargo, solo reconoce \$265.106.185 como

deterioro; ya que, según lo manifestado durante la visita, el deterioro es reconocido teniendo en cuenta los límites de deducibilidad que permiten las normas fiscales.

- De acuerdo con la información reportada en el SUI, la cartera vencida con un término mayor a 180 días suma \$56.294.960, lo cual podría ser inconsistente con lo manifestado por el prestador durante la visita; ya que, según éste, se tienen deudas de difícil cobro mayores a un año por valor de \$488.936.854 y además existe un alto porcentaje de las cuentas por cobrar de subsidios adeudados por la alcaldía (\$481.849.602), con edades mayores a un año.
- En la nota 5 a los estados financieros (Inventarios), el prestador no revela el importe de los inventarios reconocido como gasto durante el período, tal y como lo establece el párrafo 13.22 de las NIIF para PYMES.
- Según el formato 900028 FC – Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, de la taxonomía 2017, el saldo de estas cuentas es \$501.908.371; cifra que no es consistente con el saldo mostrado en el estado de situación financiera.
- Existen diferencias entre los montos reportados en el SUI y los mostrados en el estado de situación financiera del año 2017, para los conceptos de otros pasivos financieros corrientes y no corrientes y los dividendos por pagar; sin embargo, conservan el mismo total de pasivos.
- El prestador no diligenció el formato 520000 – Estado de flujos de efectivo, método indirecto, dentro de la taxonomía 2017, en el SUI; por lo cual, el análisis del estado de flujos de efectivo se realizó con la información suministrada por éste durante la visita.
- Dentro del efectivo procedente de actividades de operación en el año 2017 (en el estado de flujo de efectivo), el componente con mayor representación corresponde a la disminución en las cuentas por pagar de origen comercial por valor de \$701.971.102; lo cual resulta inconsistente con la variación presentada en el estado de situación financiera reportada en la taxonomía 2017, la cual fue -\$203.259.510.
- Los indicadores de liquidez del prestador muestran lo que podría ser una dependencia sobre las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar corrientes, para atender sus obligaciones a corto plazo.
- El estado de resultados integrales de la empresa arrojó un fuerte comportamiento decreciente, debido a que el incremento de los costos de ventas (23,9%) fue superior al incremento de los ingresos de actividades ordinarias (15,3%).
- Como se describió en el análisis a los estados financieros, se observaron falencias en la aplicabilidad de las NIIF para PYMES en distintos tópicos como: revelación de bases específicas de medición en activos y pasivos financieros y revelación de las condiciones de los instrumentos de deuda, entre otros.

6.3. Aspectos técnico operativos

- El Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. para el municipio de Florencia reportado al SUI el 27 de agosto de 2018, presuntamente incumple con algunos de los lineamientos técnicos mínimos establecidos en la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- No todos los datos planteados en el PGIRS coinciden con su equivalente en el PPSA de SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. Por lo tanto, se presenta una inconsistencia en la línea base de algunas de las actividades prestadas.

- Dado que la frecuencia de ejecución de la actividad de recolección no corresponde a la exigida en el PGIRS, la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 67 de la Resolución CRA 720 de 2015, en cuanto al esquema de prestación de este componente.
- El número de macrorrutas referidas en visita no coincide con el que presenta la última versión del PPSA.
- Al verificar el registro de microrrutas en el aplicativo SUI, se observó que el prestador no ha realizado el respectivo reporte. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- Las características de las microrrutas de recolección trazadas por la empresa estarían presuntamente atentando contra la definición de microrruta de la que trata el Numeral 27 del Artículo 2.3.2.1.1 el Decreto 1077 de 2015.
- Se presentan discrepancias entre la información de microrrutas entregada en visita con aquella que se presenta en el PPSA.
- Las características de los planos de las microrrutas de recolección suministrados en visita no permiten verificar lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.
- La empresa indicó que no se cuenta con geolocalización de los vehículos con GPS para el seguimiento en tiempo real de los recorridos que realizan. Esta situación representa un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 54 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. no ha realizado el reporte en la plataforma SUI del parque automotor con el que cuenta para la prestación del servicio de aseo. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- Los vehículos de recolección no cumplían con la totalidad de lineamientos establecidos en el Artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015.
- La base de operaciones carecía de señalización de las distintas áreas, así como de sentidos de circulación, lo que implica un presunto incumplimiento del Numeral 3 del Artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015.
- El número de macrorrutas de barrido informado en visita difiere de su equivalente en el PPSA.
- Se constató que la empresa no ha realizado el reporte de microrruta de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la plataforma SUI, situación que se traduce en un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- En cuanto a las microrrutas de barrido, el PPSA indica una hora de inicio de éstas diferente a la informada durante la visita.
- Dado que la actividad de barrido no se ejecuta de acuerdo con la frecuencia establecida en el PGIRS, se concluye que la empresa estaría incurriendo en un presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.4.53 del Decreto MVCT 1077 de 2015.
- Al momento de la verificación de la actividad de barrido algunos operarios no contaban con la totalidad de elementos de protección personal y seguridad industrial. Estas condiciones se traducen en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.4.59 del Decreto 1077 de 2015.
- La longitud de barrido ejecutada por la empresa y consignada en el PPSA difiere de lo establecido en el PGIRS del municipio. Esta situación representa un presunto

incumplimiento de lo estipulado en el Parágrafo 1 del Artículo 21 de la Resolución CRA 720 de 2015.

- La información de kilómetros de barrido no ha sido reportada por la empresa en la plataforma SUI, lo cual representa un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo Primero de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.
- Luego de llevar a cabo el análisis del documento del acuerdo de barrido y limpieza suscrito entre SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P. y la EMPRESA DE SERVICIOS AMBIENTALES DEL CAQUETA SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS el 22 de febrero de 2017, se encuentra que presuntamente no se da cumplimiento a lo exigido en los Numerales 1, 3, 4 y 5 del Artículo 2 de la Resolución CRA 709 de 2015.
- La empresa debe aclarar por qué se suscribió un acuerdo de lavado entre los prestadores del servicio de aseo que confluyen en el municipio de Florencia e informar cómo se estableció la frecuencia de ejecución de esta actividad. Además, debe precisar cuándo iniciaría el desarrollo de este componente y cuándo se trasladaría el cobro de esta actividad vía tarifa a los usuarios.
- El PEC para el servicio de aseo para el municipio de Florencia, Caquetá, de vigencia 2018 reportado en el SUI el 21 de agosto de 2018 por el prestador SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P., presuntamente no cumple con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

6.4. Aspectos comerciales

- Las facturas entregadas por el prestador (emitidas a través de ELECTRIFICADORA DEL CAQUETÁ S.A. E.S.P.) presuntamente cumplen la Resolución CRA 778 de 2016 y del artículo 43 del Resolución CRA 720 de 2015 en lo referente al contenido mínimo de la factura.
- Los valores reportados en el SUI sobre la facturación y recaudo de los años 2016 y 2017 difieren significativamente de los entregados por el prestador durante la visita, lo cual presume una mala calidad de información reportada, por lo que deberá explicar dicha situación.
- El porcentaje de subsidios y contribuciones informado por el prestador se encuentra acorde con lo reportado en el SUI y con lo señalado en el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.
- Se advierte de una presunta contravención respecto lo establecido en los artículos 5.1.2.1, 5.1.2.2 y 5.1.2.3 de la Resolución CRA 151 de 2001 referente al inicio de la aplicación de la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 720 de 2015.
- En cuanto a la *longitud de vías y áreas barridas* cobrados a los suscriptores, se presenta diferencia entre la *longitud de vías y áreas barridas* relacionados en el *estudio de costos* y los relacionados en el programa para la prestación del servicio de aseo - PPSA
- Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, se colige *prima facie*, que la información relacionada las tablas 4 y 5 de la presente evaluación integral anterior incumple los plazos definidos en la Resolución SSPD No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Proyectó: Luis Eduardo Ángel Imitola – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Mary Angélica Jiménez Monroy – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Aseo
 Francisco Javier Chaves Díaz – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo
 Gustavo Adolfo Duarte Rodríguez– Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Mary Angélica Jiménez Monroy– Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo

Aprobó: Luisa Fernanda Camargo – Directora Técnica de Gestión de Aseo (E).

Expediente virtual: 2018430170100010E

7. ANEXOS

Tabla 50. Microrrutas de recolección y transporte

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
1	1R1	Lunes, Jueves	(6:00 am)EDS palma Real, Conjunto Balcones del Cunday, Ingreso en Reversa Cunday calle 29, (6:30 am) Liga contra el Cancer, Punto Clave, (6:45 am) Alamos Entre Rios, (7:00 am) Villa Margoth, Conjunto Santorini, (7:40 am) Estación de Servicio El Cunday, Parqueadero la Pizarra, (8:10 am) Gas Caquetá, Conjunto Residencial Senderos de Santa Ana, Condominio Altos del Cunday, (10:30 am) Conjunto residencial Altos de la Colina, Conjunto Residencial Real Campestre, Pranta de tratamiento el Diviso, Restaurante la Pampa, Estadero la Ruana, (11:05 am) , Balcones de Cardy enseguida de la UNAD, (11:20 am)UNAD, El cunday.	2

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
1	1R1		(6:00 am) Carrera 9, Laboratorios Secretaria de Salud departamental, (6:10 am) Hospital María Inmaculada, (6:40 am) Terminal, (7: 00 am)Bohío, (7: 10 am) Avda Centenario Carril Derecho, Gas País, (7: 40 am) Avd Pizarro carril izquierdo desde EDS Palma Real hasta la carrera 4B Buenos Aires, (8:00 am) Avd Centenario Carril Izquierdo desde carrera 4B Buenos Aires hasta gas país, (8:30 am) Acacias, (9:10 am) Alpes, (9:50 am) Buenos Aires, (10:10 am) Calle 18 y 19 de los Alpes, calle 18 A de los Alpes, (11:10 am) termina ruta calle 19 con calle 20 frente al terminal	2
1	1R2		(6:00 am) Villa del Río, (6:15 am)Centro Penitenciario el Cunday, (6:45 am) Electrificadora del Caquetá, (7:10 am) Central de Abastecimiento de Alcanos, (7:20 am) Urbanización Villa Natalia, (8:00 am) la Victoria, (8:30 am) el Sinai I Etapa (10:30 am) y II Etapa, (10:50 am) La paz, Conjunto Residencial Altos de San jorge, (11:40 am) Conjunto Residencial Calle Real, (14:20 pm) La Paonesa, (15:00 pm) Brisas del Sinai, (15:40 pm) Avd Pizarro Carril Derecho hasta Centro Comercial Gran Plaza.	2
1	1R2		(6:00 am)Villa recreo, Urba. las Mercedes, (6:15 am) San Sebastian, Urba. Villa Hermosa, (6:45 am) Yapura II, Urba. los Laureles , Urb. los Lideres, (7:30 am) los Pinos Altos (10:30 am) y Bajos, (11:20 am) Urb la Amazonia, (11:40 am) Brisas del Hacha, (11:55 am) Atalaya Cerritos (12:40 pm)Americas.	2
1	1R3		(19:00 pm) Centro Comercial Gran Plaza, avd Pizarro carril derecho desde el Centro Comercial Gran Plaza hasta cr 4 del Torasso y Rompoy Terminal, (19:40 pm) Carrera 4, 5, 6, 7 del Torasso y Antonio Ricaurte, Colegio el Industrial, (20:30 pm) Consolata, (20: 50 pm) conjunto Residencial el Rosal, Éxito, (21: 30 pm) Calle 22, 22 intermedia, 23, 24, 25, 26, 27, 28 del torasso, la libertad, Hernando Turbay.	2
1	1R4		(6:00 am) Bello Horizonte Tres Esquinas) Santa Teresita y Santa Rosa Cofema, Vereda El Bosque, Vereda Santo Domingo, (7:00 am) Centro Recreacional de la uniamazonia, Charco Azul, (7:30 am) Clud del Comercio, (7:10 am) Motel Calipso, (7:20 am)Conjunto residencial Colinas de San Antonio, Quintas de Barcelona, (8:10 am) Motel Cupido, Ciudadela, (11: 00 am) Lucrecia Murcia, (11: 40 am)Portal de la Amazonia, (12:20 pm) Asohabitat, (13:00 pm)Ciudadela I	2
1	1R4		(6: 00 am) Conjunto residencial El Encanto, (6: 20 am) Alcolsure, (6:50 am) Conjunto Bosques de Arazá, Conjunto Residencial Villas de San Pablo, (6:50 am) Pa'lo Quemado, (7:20 am) Planta Caldas, Conjunto Residencial Villas de Jerusarén, Conjunto Residencial Balcones deL Mirador, (8:10 am) Seminario Mayor San José, Monasterio las clarisas, (12:00 pm) Ciudadela II Etapa, (12:55 am) Escuela Copoazú, (13:30 pm) El Limonar, (14:00 pm) Villa Esperanza, Portal de la Amazonia II Etapa, (14:40 pm) Tracto Camiones.	2
1	1R4		(6: 00 am) Villa Clara, 18 de Marzo, (6:30 am) El Timmy, (10:00 am) Dos quebradas, Cristales, (10:40 am) Palmas del Eden, El tiburón, (11:30 am) la Esperanza.	2

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
4	4R1		SE INICIA EN LA CALLE 13 A LAS 8:00 PM Y REALIZA RECORRIDO CALLE 13 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 14 HASTA LA CRA16, CALLE 15 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 16 HASTA CRA 16, LUEGO HACE LA CALLE 13 CON CARRERA NOVENA HASTA LA CRA 6, CALLE 14 HASTA LA CRA NOVENA, CALLE 15 HASTA LA CRA 6, CALLE 16 HASTA LA CRA 10, A CALLE 15, CRA 9 A CALLE 16 Y REALIZA LA CALLE LA 16 HASTA LA CRA 6, Y SUBE A LA CALLE 16A HASTA LA CARRERA 7, VA A LA CALLE 16 Y VA A LA CRA 9 Y SUBE A LA CALLE 17 HASTA LA CRA 6, SUBE A LA CALLE 18 Y REALIZA LA CALLE 18 HASTA LA CRA 14, VA A LA CALLE 19 Y REALIZA LA CALLE 17 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 18 A LA CRA 7MA A, A LA CALLE 20, A LA DIAGONAL 18, A LA CALLE 18, A LA CARRERA 8VA A, A LA CALLE 20 HASTA LA CRA 15 A LA CALLE 21, A LA CRA 14, A LA CRA 15, A LA CLLE 19 Y REALIZA LA 19 HASTA LA CRA 10, A LA CALLE 18, A LA CRA 8VA, SUBE A LA CALLE 20 Y DIAGONAL 21, A LA CALLE 21 HASTA LA CRA 9 Y CRA 9 HASTA LA CALLE 20 DIAGONAL 20 TERMINANDO A LAS 10:00 PM	7
4	4R1		SE INICIA 8:00 PM CALLE 21 CRA 14, CRA 14,15,16,13, 12, 11 , 10, 9, 8 ,7 Y 6 TERMINANDO A LAS 10:00 PM	7
2	2R1	Martes, Viernes	(6:00 am) Villa María, Londres, El Chamón, San Felipe,(9:00 am) La Esmeralda, (11:30 am) Urbanización la Nueva Esperanza, (11:50 am) Villa Mónica, Bella Vista.	2
2	2R1		(6:00 am) Yapurá Sur, (7:30 am) Ana María, (8:30 am) San Luís, (10:30 am) Idema, (11:20 am) Obrero, Bocacanoa, (12:00 pm) El Peñón, (12:30 pm) Versalles.	2
2	2R2		(6:00 am) Capitolio, Parque residencial Linderos del Valle, Metal Muebles, (6:50 am) Ángeles, Cabañas, (8:00 am) Prados del Norte, (10:30 am) Bruselas, los Molinos, Estaciones de servicio Santa Elena, (11:40 am) Coliseo Cubierto, Normal Nacional, (12:20 pm) EDS entrada Calle Oscura, Renault.	2
2	2R2		(6:00 am) Pan Pa Ya, santa ines, Nueva Florencia, Florencia la nueva, (6:50 am) 17 de enero, (8:00 am)El rosal , (11:30 pm) Transportadores, (12:30 pm) Villa Madrigal, (12:50 pm) Portal Amazonico, Templo Renovación Católica Carismatica, (13:30 pm) Villa Karola.El Bosque, Nuevo Horizonte	2
2	2R3		(19:00 pm) San Francisco, las torres, Lenin, Torres de Andalucía, Galán, Circasia , la Vega, Alfonso López, la Floresta, El Guamal, la Bocana.	2
2	2R3		(19:00 pm) Juan XXIII	2
2	2R4		(6:00 am) Parcelas frente centro penitenciario Heliconias, Granja Universidad, Colegio Buinaima, Plaza de Toros, Centro Recreacional La Manigua, (7:00 am) Colegio COMFACA, (9:00 am) Urbanización la Gloria I, (11:30 am) II y III Etapa, (11:30 am) Villa del Rey, (11:50 am) Corpoica, intalaciones Incoder, Portal de Nazareth, Portal del Amazonas, (12:50 pm) Conjunto Residencial Victoria Regia.	2

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
4	4R1		SE INICIA EN LA CALLE 13 A LAS 8:00 PM Y REALIZA RECORRIDO CALLE 13 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 14 HASTA LA CRA16, CALLE 15 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 16 HASTA CRA 16, LUEGO HACE LA CALLE 13 CON CARRERA NOVENA HASTA LA CRA 6, CALLE 14 HASTA LA CRA NOVENA, CALLE 15 HASTA LA CRA 6, CALLE 16 HASTA LA CRA 10, A CALLE 15, CRA 9 A CALLE 16 Y REALIZA LA CALLE LA 16 HASTA LA CRA 6, Y SUBE A LA CALLE 16A HASTA LA CARRERA 7, VA A LA CALLE 16 Y VA A LA CRA 9 Y SUBE A LA CALLE 17 HASTA LA CRA 6, SUBE A LA CALLE 18 Y REALIZA LA CALLE 18 HASTA LA CRA 14, VA A LA CALLE 19 Y REALIZA LA CALLE 17 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 18 A LA CRA 7MA A, A LA CALLE 20, A LA DIAGONAL 18, A LA CALLE 18, A LA CARRERA 8VA A, A LA CALLE 20 HASTA LA CRA 15 A LA CALLE 21, A LA CRA 14, A LA CRA 15, A LA CLLE 19 Y REALIZA LA 19 HASTA LA CRA 10, A LA CALLE 18, A LA CRA 8VA, SUBE A LA CALLE 20 Y DIAGONAL 21, A LA CALLE 21 HASTA LA CRA 9 Y CRA 9 HASTA LA CALLE 20 DIAGONAL 20 TERMINANDO A LAS 10:00 PM	7
4	4R1		SE INICIA 8:00 PM CALLE 21 CRA 14, CRA 14,15,16,13, 12, 11 , 10, 9, 8 ,7 Y 6 TERMINANDO A LAS 10:00 PM	7
3	3R1		(6:00 am) Triangulo, Santander, (7:10 am) Pueblo Nuevo, (7:40 am) Tovar Zambrano, (8:20 am) Tirso Quintero, (11:30) Brisas Altas y bajas, Monserrate, (12:40 pm), casa del Menor Inflactor, (13:40 pm) Andes Altos y Bajos. (16:30 pm) La Balastrea, (17:00 pm) Malvinas sector 1, 2, 4, 5, sector 7 Malvinas,	2
3	3R1		(6:00 am) 20 de Julio entrada a Asentamiento Piedrahita, (6:20 am) Asentamiento Altos de Capry, (7:30 am) Nisola, (7:45 am) Plazoleta del Tovar Zambrano, (8:20 am) Corazones, (10:30 am) Rodrigo Alto, Bajo, la Isla, 20 de Julio , (11:40 am) Ángel Acosta, Primavera, Berlín, (12:30 pm) Cr 5, 5a, 5b, (13:20 pm) Calle Cocheros. (16:30 pm) El triunfo, Maizal, las Lajas, (17:20 pm) El Portal, Villa Nueva, (18:30 pm) Palmeras Altas, Bajas, (19:00 pm)el Castillo, Kennedy,(19:50 pm) Minuto.	2
3	3R2	Miercoles, Sábado	(6:00 am) Prado, Cooperativa, (6:40 am) Estrella Alta y Baja, (7:40 am) las avenidas, (11:00 am) San Judas Bajo y Alto , (12:00 pm) comuneros Bajo y Alto , (12:30 pm) Raicero carrera 6, 5, 4,3	2
3	3R2		(6:00 am) Porvenir, Rincón de Ipanema, (6:40 am) Uniamazonia, (7:00 am) Pablo Sexto, Conjunto Residencial Torres de Sion, (7:50 am) La castilla, (11:00 am) Colegio Antonio Ricaurte, (11:20 am) Avd Simón Bolivar hasta la Diagonal 7 detrás de la Uniamazonia, (11:35 am) El Paraiso.	2
3	3R3		(6:00 am) Palermo, Chapinero, (7:30 am) Avd Jesús Ángel Acosta Carril Izquierdo, (10:30 am) 7 de Octubre, (10:50 am) las Perlas, (11:20 am)Fontibón, Constructores, (14:30 pm) El Jazmin, (14:50 pm) El Cairo, (15:20 pm) , Avd Palo del Ahorcado, (18:00 pm) Nueva Colombia, Villa Salem	2

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
3	3R4		(6:00 am) Av simón Bolívar Carril Derecho Subiendo desde la diagonal 7 detras de la Uniamazonia, Las Villas, (6:40 am) Bello Horizonte, (7:30 am) Ventilador, (8:10 am) CooviFlorenca, (11:00 am) Vista Hermosa, (11:50 am) Rincón de la estrella Etapa I, Rincón de la estrella Etapa II, (12:40 pm) Torres de Salem.	2
3	3R4		(6:00 am) Familias de Nazaret, (6:45 am) el lucero, 12 de octubre, (7:20 am) Villa Miley, (7:40 am) Kammany, la pradera, (8:10 am) Av simón Bolívar Carril Derecho Bajando, (11:00 am) Abbas Turbay, (11:50 am) Altamira, Edén, (12:30 pm) Panorama, (12:50 pm) Villa Erika.	2
3	3R4		(6:00 am) Parcelas, Bajo y Alto Brasil, (8:00 am) Manantial, (10:30 am) La Florida, (11:10 am) Mirador, (11:30 am) Casa Loma	2
4	4R1		SE INICIA EN LA CALLE 13 A LAS 8:00 PM Y REALIZA RECORRIDO CALLE 13 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 14 HASTA LA CRA16, CALLE 15 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 16 HASTA CRA 16, LUEGO HACE LA CALLE 13 CON CARRERA NOVENA HASTA LA CRA 6, CALLE 14 HASTA LA CRA NOVENA, CALLE 15 HASTA LA CRA 6, CALLE 16 HASTA LA CRA 10, A CALLE 15, CRA 9 A CALLE 16 Y REALIZA LA CALLE LA 16 HASTA LA CRA 6, Y SUBE A LA CALLE 16A HASTA LA CARRERA 7, VA A LA CALLE 16 Y VA A LA CRA 9 Y SUBE A LA CALLE 17 HASTA LA CRA 6, SUBE A LA CALLE 18 Y REALIZA LA CALLE 18 HASTA LA CRA 14, VA A LA CALLE 19 Y REALIZA LA CALLE 17 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 18 A LA CRA 7MA A, A LA CALLE 20, A LA DIAGONAL 18, A LA CALLE 18, A LA CARRERA 8VA A, A LA CALLE 20 HASTA LA CRA 15 A LA CALLE 21, A LA CRA 14, A LA CRA 15, A LA CLLE 19 Y REALIZA LA 19 HASTA LA CRA 10, A LA CALLE 18, A LA CRA 8VA, SUBE A LA CALLE 20 Y DIAGONAL 21, A LA CALLE 21 HASTA LA CRA 9 Y CRA 9 HASTA LA CALLE 20 DIAGONAL 20	7
4	4R1		SE INICIA 8:00 PM CALLE 21 CRA 14, CRA 14,15,16,13, 12, 11 , 10, 9, 8 ,7 Y 6 TERMINANDO A LAS 10:00 PM	7

Macro ruta	Micro ruta	Días	Recorrido	Frecuencia
4	4R1	Domingo	SE INICIA EN LA CALLE 13, REALIZA RECORRIDO CALLE 13 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 14 HASTA LA CRA16, CALLE 15 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 16 HASTA CRA 16, LUEGO HACE LA CALLE 13 CON CARRERA NOVENA HASTA LA CRA 6, CALLE 14 HASTA LA CRA NOVENA, CALLE 15 HASTA LA CRA 6, CALLE 16 HASTA LA CRA 10, A CALLE 15, CRA 9 A CALLE 16 Y REALIZA LA CALLE LA 16 HASTA LA CRA 6, Y SUBE A LA CALLE 16A HASTA LA CARRERA 7, VA A LA CALLE 16 Y VA A LA CRA 9 Y SUBE A LA CALLE 17 HASTA LA CRA 6, SUBE A LA CALLE 18 Y REALIZA LA CALLE 18 HASTA LA CRA 14, VA A LA CALLE 19 Y REALIZA LA CALLE 17 HASTA LA CARRERA 9, CALLE 18 A LA CRA 7MA A, A LA CALLE 20, A LA DIAGONAL 18, A LA CALLE 18, A LA CARRERA 8VA A, A LA CALLE 20 HASTA LA CRA 15 A LA CALLE 21, A LA CRA 14, A LA CRA 15, A LA CLLE 19 Y REALIZA LA 19 HASTA LA CRA 10, A LA CALLE 18, A LA CRA 8VA, SUBE A LA CALLE 20 Y DIAGONAL 21, A LA CALLE 21 HASTA LA CRA 9 Y CRA 9 HASTA LA CALLE 20 DIAGONAL 20.	7
4	4R1		SE INICIA EN LA CALLE 21 CRA 14, CRA 14,15,16,13, 12, 11 , 10, 9, 8 ,7 Y 6	7

Fuente: SERVICIOS INTEGRALES EFECTIVOS S.A. E.S.P.