

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS
PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.**



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

Contenido

1.	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	4
1.1.	Sumario.....	4
1.2.	Datos Generales del Prestador	5
1.3.	Composición accionaria	6
1.4.	Contrato de Condiciones Uniformes-CCU	7
2.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS.....	7
2.1.	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	7
2.1.1.	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>7</i>
2.1.2.	<i>Junta Directiva</i>	<i>9</i>
2.1.3.	<i>Empleados</i>	<i>10</i>
2.1.4.	<i>Convenciones Colectivas.....</i>	<i>13</i>
2.1.5.	<i>Competencias Laborales</i>	<i>13</i>
2.1.6.	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	<i>13</i>
2.1.7.	<i>Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA</i>	<i>13</i>
2.2.	ASPECTOS FINANCIEROS.....	14
2.2.1	<i>Reportes financieros bajo NIF en el SUI</i>	<i>14</i>
2.2.2.	<i>Conceptos del revisor fiscal y de la auditoría externa de gestión y resultados</i>	<i>14</i>
3.	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	29
3.2.	Aspectos Técnicos de Aseo	29
3.2.3.	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA.....</i>	<i>29</i>
3.2.4.	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i>	<i>35</i>
3.2.5.	<i>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</i>	<i>40</i>
3.2.6.	<i>Limpieza Urbana.....</i>	<i>41</i>
3.2.7.	<i>Disposición final</i>	<i>41</i>
3.3.	Plan de Emergencia y Contingencia.....	64
3.4.	Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC.....	65
4.	ASPECTOS COMERCIALES	66
4.2.	Suscriptores	66
4.2	Facturación y Recaudo.....	66
4.3	Estratificación aplicada.....	69
4.4	Subsidios y contribuciones	69
4.5	Estado de la deuda del municipio	71
4.6	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, PQR.....	71
4.6.1	Formatos de diligenciamiento PQR	73

4.6.2	Sedes, horarios y personal.....	73
4.6.3	Estadísticas de PQR	74
4.7	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	74
4.8	Sitio Web del prestador	74
4.9	Tarifas	74
5	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	77
5.1	Estado de cargue de información al SUI.....	77
5.2	Estado de Cargue de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, AEGR, al SUI	78
5.3	Actualización de RUPS	78
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
6.1	Aspectos administrativos y financieros	80
6.2	Aspectos Técnico – Operativos	81
6.3	Aspectos comerciales.....	82
7	ANEXOS.....	84

SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2017 – 2018 – 1er Semestre de 2019

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1. Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Armenia departamento de Quindío mediante la vigilancia y seguimiento de la empresa SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P., con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

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

Dentro de los antecedentes previos al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la última visita de inspección y vigilancia llevada a cabo. Estás los siguientes:

- En la parte administrativa, el personal a cargo del prestador no cuenta con certificaciones de competencias laborales, por lo cual presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 y 1570 del 2004 del Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.
- En cuanto a los aspectos financieros, el prestador obtuvo una pérdida del ejercicio como resultado final separado del año 2018; lo anterior, debido en gran parte a la participación de las pérdidas en sus inversiones en asociadas y subsidiarias, las cuales tienen una fuerte representación dentro de la situación financiera del prestador.
- Respecto al aspecto comercial, la empresa no ha dado cumplimiento al reporte de información en el SUI de: Factores de subsidios y contribuciones aseo, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo, Facturación del servicio de aseo, Facturación Operadores Sitios de DF y ET, Factura del servicio aseo PDF para los diferentes NUAP, tal como lo establecen las Resoluciones: No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, No. SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.
- Con relación al componente técnico - operativo, para Armenia es necesario llegar a un acuerdo de barrido con el otro prestador del área con fin de iniciar dicha actividad. Así mismo se observan algunas falencias en los reportes al SUI de índole técnico. Adicionalmente deben tenerse en cuenta las observaciones dadas a lo largo del documento, en especial lo concerniente al PPSA y el sitio de disposición final.

- En cuanto al componente tarifario, se evidencia un presunto incumplimiento al artículo 5.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, toda vez que no cuenta con el soporte de audiencia pública. De otra parte, debe realizar las aclaraciones correspondientes al cobro del Costo máximo de Tratamiento de Lixiviados por Metro Cubicó – (CTLM_{VU} – CTLM_{PC}) relacionado al escenario de tratamiento de lixiviados.

1.2. Datos Generales del Prestador

De acuerdo al certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Bogotá, del 3 de octubre de 2019 remitido por la empresa, SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.-SERVIGENERALES S.A. E.S.P., fue constituida por Escritura Pública No. 3636 del 15 de noviembre de 1996 de la Notaria 50 de Santa Fe de Bogotá, registrada bajo el No. 562635 del Libro IX. El objeto principal de la sociedad cita: *“La prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y alumbrado público, así como la realización de una o varias actividades complementarias con dichos servicios y la inversión en empresas de servicios públicos. La prestación del servicio de lavado, mantenimiento y reparación de vehículos automotores. Comprar, vender, importar, exportar, permutar y en general enajenar a cualquier título toda clase de maquinarias, repuestos, accesorios, partes, vehículos, materias primas, productos terminados y demás que se requieran...”*

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización certificada del Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS, solicitada por el prestador el 6 de agosto de 2019, con radicado SSPD: 2019341845368863 aprobado el 23/08/2019:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	1845
Razón social	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.
Sigla	SERVIGENERALES S.A. E.S.P.
NIT	830024104 – 2
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
Estado del Prestador	Operativo
Servicios prestados	Aseo
Fecha última de actualización RUPS	23 de septiembre de 2019
Fecha de constitución	15 de noviembre de 1996
Fecha de Inicio de operaciones	1 de marzo de 1997
Nombre Representante Legal	José Fernando Echeverry Cardona
Cargo Representante Legal	Gerente General
Fecha de posesión representante legal	29 de enero de 2018
Clasificación	Más de 2500 suscriptores

ITEM	PRESTADOR
ÁREAS PRESTACIÓN	<p>DE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yumbo, Sevilla, - VALLE DEL CAUCA • Chima, Momil, Montería, San Bernardo del Viento, San Antero, Puerto Escondido, Puerto Libertador, Tierralta, Ciénaga de Oro, Cereté, Monitos, La Apartada, Planeta Rica, Cotorra, Loricá, Sahagún, Ayapel, Purísima de la Concepción, Las Córdobas, Tuchin, Pueblo Nuevo, San Carlos, Montelíbano, San Andrés de Sotavento, Canalete, Buenavista, Valencia, San Pelayo - CÓRDOBA • Circasia, Armenia, Córdoba, Montenegro, Génova, Filandia, Pijao, La Tebaida, Salento, Calarcá, Quimbaya, Buenavista – QUINDÍO • Tunja, - Boyacá • Arboletes, San Juan de Urabá, La Estrella, Entreríos, Santa Rosa de Osos - ANTIOQUIA • Facatativá, Soacha - CUNDINAMARCA • Caimito - SUCRE
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	T-SOLFIN S.A.S. con NIT. 900594210 - 3 Desde el 1/05//2019 hasta el 30/04/2020
Contrato de Condiciones Uniformes	Servicio Aseo No. 001 Fecha de expedición 01/12/2005 Fecha de actualización 01/10/2018 Concepto de legalidad No. 2018120268091 del 21/11/2018
ACTIVIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Barrido y limpieza de vías y áreas públicas • Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas • Disposición final • Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Fuente: RUPS Consulta 25/10/2019

1.3. Composición accionaria

La empresa SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.- SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P. tiene la siguiente composición accionaria, de acuerdo con la certificación entregada por el prestador en la visita efectuada por la Entidad del 9 al 11 de octubre de 2019, suscrita por el revisor fiscal el 26 de julio de 2019:

Tabla 2. Accionistas

ACCIONISTA	Participación accionaria
FIDEICOMISO FIDUBOGOTÁ NIT. 830.055.897-7	36.15%
BARNES FINANCE TRADINS CORP. Ficha N° 391781-Doc. N° 178906	18.33%
GLOBUS CAPITAL CORPORATION Ficha N° 382156-Doc. N° 126653	18.33%
RAMBER LATINOAMERICANA S.A. Ficha N° 396834-Doc. N° 210664	18.33%
TIZNOW FINANCE CORP Ficha N° 396844-Doc. N° 210691	8.38%
SOLUCIONES Y SERVICIOS DE PROCESAMIENTO Y OPERACIONES DE TECNOLOGÍA S.A.S.	0.47%
TOTAL	100%

Fuente: SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P.

1.4. Contrato de Condiciones Uniformes-CCU

De acuerdo con la última actualización certificada del RUPS, el prestador reportó el CCU expedido el 01 de diciembre de 2005 y actualizado el 1 de octubre de 2018, con Concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA No. 2018120268091 del 21/11/2018, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 1. Concepto Legalidad del CCU

Contratos Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO	001	01/12/2005	01/10/2018	SI	2018120268091	21/11/2018
ASEO	001	01/12/2005	01/10/2018	SI	2018120268091	21/11/2018

Fuente: RUPS con imprimible 2019341845368863 aprobado el 23/08/2019

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

En esta sección se presenta el análisis de la gestión administrativa y financiera del prestador para las vigencias objeto de estudio.

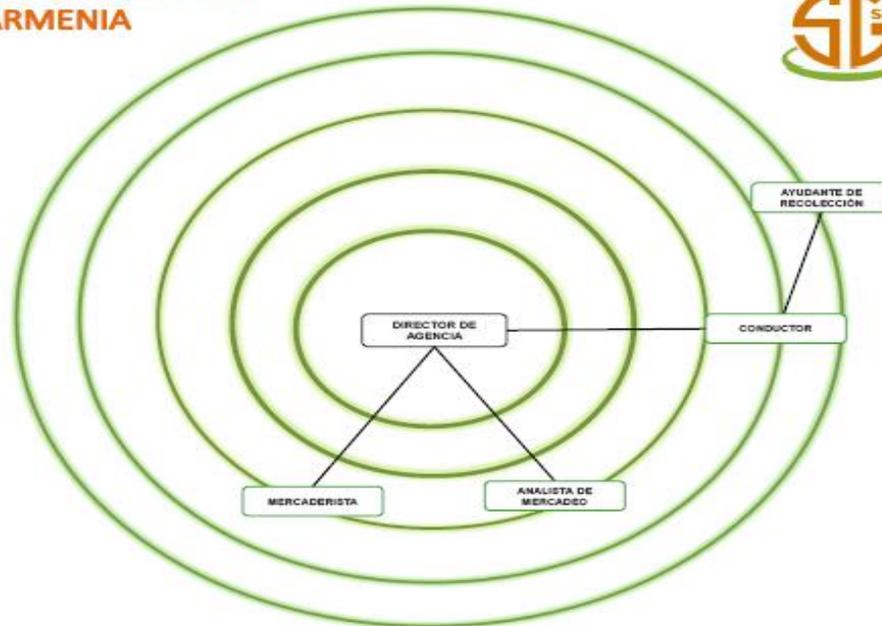
2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Estructura Organizacional

La siguiente es la estructura organizacional de SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P. en Armenia entregada por la empresa en la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019 por la Entidad:

Imagen 2. Organigrama.

**SERVIGENERALES S.A. ESP.
ARMENIA**



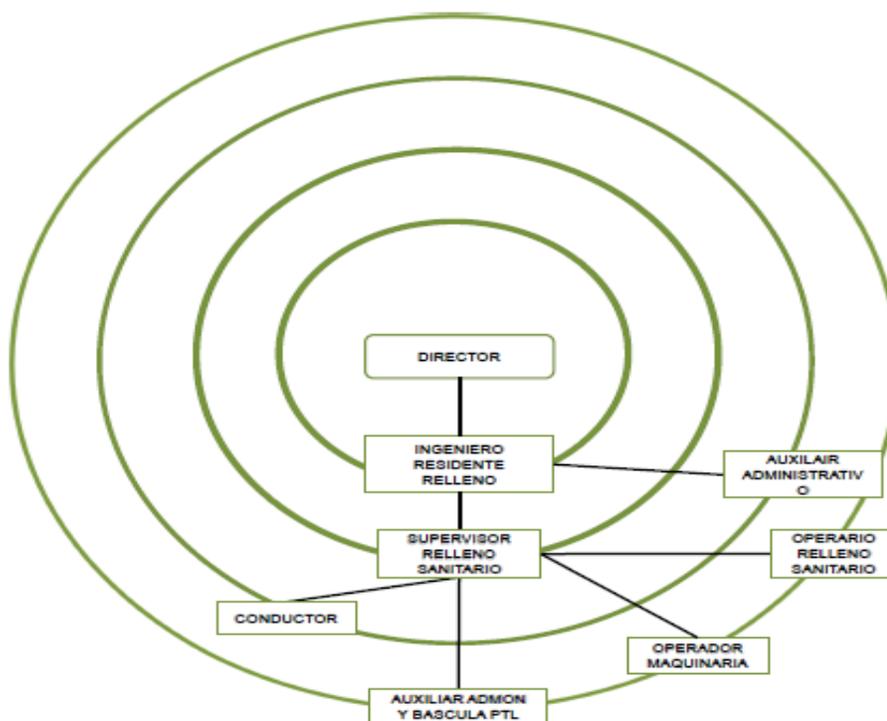
Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

El organigrama de Armenia designa cinco niveles: director, mercaderista, analista de mercadeo, conductor y ayudante de recolección.

El organigrama del Relleno Sanitario operado por SERVIGENERALES S.A. E.S.P., el prestador lo remitió mediante radicado No. 20195291184832 del 21/10/2019.

Imagen 3. Organigrama.

SERVIGENERALES S.A E.S.P (MONTENEGRO)



Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, la empresa cuenta con ocho segmentos encargados de las labores en el Relleno Sanitario así: director, ingeniero, auxiliar administrativo, supervisor, operario, conductor, operador maquinaria y el auxiliar de báscula.

2.1.2. Junta Directiva

El certificado de existencia y representación legal, expedido el 3 de octubre de 2019 registra que por: Acta No. 109 de Asamblea de Accionistas del 4 de julio de 2019 y Acta No. 85 del 27 de marzo de 2015 fueron nombrados como “*JUNTA DIRECTIVA – PRINCIPALES*”: Luz Adriana León Mancilla, Paola Núñez Mejía, Oscar Andrés Tobón Flórez, Rubén Leonardo Ballesteros Gutiérrez y José Fernando Echeverry Cardona.

Acerca de este aspecto, el RUPS de la empresa presenta la siguiente información:

Imagen 4. Junta directiva

Junta Directiva				Empresa que Representa		
Nombre	Tipo Documento	Identificación	Cargo en la Junta	Nombre	Tipo Documento	Identificación
GOMEZ CLAUDIA MARIA	CEDULA DE CIUDADANIA	30300895	OTRO	SERVIGENERALES S.A. E.S.P	NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA - NIT	830024104 - 2
HEYDY TATIANA CALDERON	CEDULA DE CIUDADANIA	1032360847	OTRO	SERVIGENERALES S.A. E.S.P	NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA - NIT	830024104 - 2
TOBON FLOREZ OSCAR ANDRES	CEDULA DE CIUDADANIA	94472198	OTRO	SERVIGENERALES S.A. E.S.P	NUMERO DE IDENTIFICACION TRIBUTARIA - NIT	830024104 - 2

Fuente: RUPS con imprimible 2019341845368863 aprobado el 23/08/2019

De acuerdo a lo anterior, el prestador debe aclarar porque no registra los miembros principales de la Junta directiva en su Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS y efectuar la actualización pertinente en relación a la presentación de la información vigente en su RUPS, de acuerdo a lo señalado en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

2.1.3. Empleados

El siguiente es el reporte efectuado por la empresa en el Sistema Único de Información-SUI correspondiente al formato personal por categoría de empleo de los años 2016 al 2018, del prestador:

Imagen 5. Reporte Personal por categoría

Categoría por Personal de Empleo

Servicio Aseo
 Año 2016
 Tipo Total Planta de personal
 Empresa 1845
 Unidades Pesos

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	513	465,129,580	1,000,569,354	1,465,698,934	1,124,157,961	0	2,589,856,895

Servicio Aseo
 Año 2017
 Tipo Total Planta de personal
 Empresa 1845
 Unidades Pesos

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	141	135,383,827	199,171,320	334,555,147	337,720,519	0	672,275,666

Servicio Aseo
 Año 2018
 Tipo Total Planta de personal
 Empresa 1845
 Unidades Pesos

Identificador de la Empresa	Empresa	Numero de Empleados	Sueldo	Otros Pagos Servicios Personales	Salario	Prestaciones Legales	Prestaciones ExtraLegales	Salarios + Prestaciones
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	145	145,304,125	397,496,640	542,800,765	429,323,008	0	972,123,773

Fuente: SUI Consulta 25/10/2019

En la imagen se evidencia que en el año 2016 la empresa contaba con 513 empleados, para el año 2017 disminuyó reportando 141 empleados y en el último año el personal fue de 145.

La relación de empleados entregada por el prestador en la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019, corresponde a los encargados de las actividades relacionadas con la prestación del servicio de aseo en el municipio de Armenia y del Relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía ubicado en el municipio de Montenegro, departamento de Quindío, de la siguiente manera:

Tabla 3. Personal activo octubre 2019

NOMBRES	CARGO	ÁREA	TIPO DE CONTRATO	F.INGRESO
BURGOS BETANCUR JHON JAIRO	AYUDANTE DE RECOLECCIÓN E	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	22/03/2018
JURADO OSORIO MARIO ANDRES	MERCADERISTA	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	2/02/2015
LOPEZ BENJUMEA ALEXANDER	ANALISTA DE MERCADEO	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	2/02/2015
TOBON FLOREZ OSCAR ANDRES	DIRECTOR LIBRE COMPETENCIA AGENCIA	Directivo	TÉRMINO INDEFINIDO	1/06/2009
TORO LOPEZ LUIS FELIPE	MERCADERISTA	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	1/12/2013
SANZ VILLAMIL ARLES .	SUPERVISOR DE RELLENO SANITARIO B	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	8/02/2016
AGUIRRE AGUIRRE QUEBIN ALEXIS	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	1/04/2019
AGUIRRE JURADO JUAN DAVID	OPERADOR DE MAQUINARIA C	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	22/01/2019
ARANGO GARCIA YEFERSON YAN CARLOS	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	26/04/2019
AVENDAÑO RIVERA CARLOS ANDRES	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	19/01/2019
BLANDON HERRERA MAURICIO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	16/02/2016
CASTRO JIMENEZ ANDRES MAURICIO	AUXILIAR ADMINISTRATIVO BASCULA Y PTL A	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	2/03/2017
CUADROS HERRERA KEDWIN ANDRES	CONDUCTOR A8	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	2/08/2018
DAZA CRUZ EIDER ALONSO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	1/02/2017
GARCIA MORENO VICTOR ALEXANDER	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	7/05/2019
GAVIRIA AGUDELO JOSE JAIR	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	16/02/2016
GIRALDO CARDONA CARLOS EDUARDO	OPERADOR DE MAQUINARIA C	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	18/11/2015
GOMEZ TORO JUAN CARLOS	OPERADOR DE MAQUINARIA C	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	28/06/2017

NOMBRES	CARGO	ÁREA	TIPO DE CONTRATO	F.INGRESO
HERNANDEZ BLANDON CARLOS STEVEN	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	22/03/2019
JURADO VALLEJO CRISTIAN CAMILO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	2/03/2017
LOPEZ FERNANDO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	16/02/2016
MONTOYA JULIAN ANDRES	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	22/06/2017
PARRA AGUDELO BERNARDO LEON	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	18/11/2015
PARRA GONZALEZ YAMILETH	AUXILIAR ADMINISTRATIVO N	Administrativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	26/04/2019
POSADA OCAMPO IVAN DARIO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	7/06/2018
PULGARIN JURADO JULIO CESAR	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	2/01/2019
PULIDO CASTRILLON JHON FABER	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	26/04/2019
RODRIGUEZ CARDONA OSCAR ANDRES	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	22/03/2019
RUIZ SEPULVEDA GABRIEL	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	26/11/2016
SANZ VILLAMIL ARLES	SUPERVISOR DE RELLENO SANITARIO B	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	8/02/2016
SERNA DELGADO JOSE ANDRES	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	29/03/2019
SERRANO SILVA RICAUARTE	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	1/09/2017
TAFUR GARCIA JHON FREDY	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	17/12/2018
TAPASCO TOMBE MAICOL STIVEN	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	TÉRMINO INDEFINIDO	19/01/2019
VALLEJO ZULETA JOSE NOLBERTO	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	15/05/2019
VASQUEZ PEÑA ISIDRO MIGUEL	OPERARIO DE RELLENO SANITARIO	Operativo	CONTRATO POR OBRA O LABOR	16/02/2019
VILLADA GUALTEROS ANGIEE TATIANA	INSPECTOR HSEQ	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	4/04/2019
ZAMUDIO GUTIERREZ LUZ ADRIANA	ASISTENTE DE NOMINA Y REGISTRO C	Administrativo	TÉRMINO INDEFINIDO	15/03/2019

Fuente: SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P.

De acuerdo a dicha información, de los 6 empleados de la empresa en Armenia: 2 son del área operativa, 1 es directivo y 3 son administrativos. Así mismo, de los 34 empleados del relleno sanitario: 5 son administrativos y 29 operativos, de los cuales 3 son operarios de maquinaria, 24 son operarios del relleno sanitario, 1 conductor y 1 supervisor.

Por lo anterior, se solicita al prestador remitir la información del total de sus empleados detallada de acuerdo a las áreas de prestación.

2.1.4. Convenciones Colectivas

De acuerdo a lo manifestado por el prestador durante la visita de la Entidad del 9 al 11 de octubre de 2019, no se ha suscrito ningún pacto colectivo.

2.1.5. Competencias Laborales

Mediante el radicado No. 20195291184832 del 21/10/2019 la empresa, anexó la repuesta del subdirector Centro Agroindustrial SENA Regional Quindío que cita: *“nuestra entidad no cuenta con evaluador para llevar a cabo el proceso de certificación en las normas solicitadas por su empresa para este año.”*, no anexó ninguna certificación de sus empleados.

Por lo anterior, se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003¹ modificada por la Resolución 1570 de 2004², del Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.

2.1.6. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P. según el Registro Único de Prestadores de Servicios suscribió contrato de Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR con T-SOLFIN S.A.S. cuyo NIT. 900594210 - 3, con vigencia del 1 de mayo de 2019 hasta el 30 de abril de 2020.

2.1.7. Porcentaje de cumplimiento de aprendices SENA

Revisada la información remitida por el prestador, en el listado de empleados del relleno sanitario se evidenció:

- En el año 2017 relaciona 24 empleados y no contaba con aprendiz.
- Para el año 2018 relaciona 26 empleados y contaba con un APRENDIZ ETAPA PRODUCTIVA.
- En el año 2019 relaciona 34 empleados y no cuenta con aprendiz.

En este sentido, la empresa SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P. presuntamente está incumpliendo lo señalado en los artículos 32 y 33 de la Ley 789 de 2002, acerca del número de aprendices del SENA que debería tener vinculados la empresa.

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

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

2.2. ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1 Reportes financieros bajo NIF en el SUI

La empresa SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P. - SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P. se clasificó en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI, como Grupo II – NIIF, bajo los nuevos marcos normativos para reporte de información financiera.

A continuación, se presenta la verificación del estado de cargue de las taxonomías de los años 2015, 2016, 2017 y 2018 en el SUI, bajo nuevo marco normativo NIF.

Imagen 6. Estado de cargue de taxonomías años 2015, 2016, 2017 y 2018.

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios					Taxonomía	Fecha Presidencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN									
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	31/01/2019			Ver	Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	31/01/2019				Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	27/08/2015	Certificado	28/08/2017			Ver	Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	28/08/2017	Certificado	18/01/2018			Ver	Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	18/01/2018	Certificado	08/05/2018				Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	07/05/2019				Ver	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.	No	No	Si	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	10/05/2019			Ver	Ver	

Fuente: Sistema único de información SUI – noviembre 2019.

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.

Revelaciones y Políticas

El prestador en sus notas a los estados financieros separados por el año terminado al 31 de diciembre de 2018, enumera las principales políticas contables y revelaciones; y en cuanto a la aplicación del nuevo marco normativo declara que *“Los estados financieros por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y el 31 de diciembre de 2017 han sido preparados de acuerdo con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia, establecidas en la Ley 1314 de 2009 que corresponden a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), normatividad adoptada mediante el decreto reglamentario 3022 de 2013 traducidas de manera oficial y autorizadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB, por sus siglas en inglés) al 31 de diciembre de 2014, reglamentadas en Colombia por el Decreto Reglamentario 2420 de 2015, Decreto Único Reglamentario de las normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de la información modificado el 23 de diciembre de 2015 por el Decreto Reglamentario 2496 y el 22 de diciembre por el Decreto Reglamentario 2131”*.

2.2.2. Conceptos del revisor fiscal y de la auditoría externa de gestión y resultados

Revisoría Fiscal

La revisoría fiscal está desempeñada por la firma JAHV MACGREGOR S.A.S., quien designó al señor Luis Fernando Tovar Santos para tal fin. Sobre su dictamen de los estados financieros presentados al 31 de diciembre de 2018, se destaca lo siguiente:

“En nuestra opinión, los estados financieros separados presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de GRUPO SERVIGENERALES S.A. E.S.P., a 31 de diciembre de 2018, así como de sus resultados y flujos de efectivo correspondientes al ejercicio terminado en dicha fecha, de conformidad con el Decreto 3022 de 2013, que incorpora las Normas Internacionales de Información Financiera para PYMES”.

Auditoría Externa de Gestión y Resultados

Por otro lado, para el año 2018, la firma que se desempeñó como auditor externo de gestión y resultados de la empresa fue AMEZQUITA & CIA S.A.S. Respecto a su informe correspondiente a dicho año, se puede destacar lo siguiente:

“En nuestra opinión los estados financieros de SERVIGENERALES S.A. E.S.P., adjuntos y los indicadores evidenciados, no contienen errores materiales respecto a la situación financiera y el resultado financiero con corte a 31 de diciembre de 2018, en observancia del Estándar Internacional de contratos de Aseguramiento: Revisión, aseguramiento y otros trabajos distintos a revisión de información financiera histórica.

Los estados financieros cargados al SUI y la evaluación de los indicadores más representativos exteriorizan una posición financieramente viable, se observa según el resultado de los indicadores financieros que la empresa en su conjunto tiene capacidad de cumplir con sus obligaciones actuales, generando recursos para garantizar una adecuada prestación del servicio de aseo a los usuarios. De igual manera esto es soportado por los indicadores financieros agregados IFA los cuales garantizan un rango I superior.

No se observaron situaciones importantes que pudieran afectar significativamente la razonabilidad financiera y que pongan en peligro la continuidad de la empresa o afecten a los usuarios del servicio (...).

Respecto del nivel de riesgo general se observa que continúa en un nivel superior 1 o riesgo bajo, los indicadores de primer nivel financieros de liquidez y endeudamiento mejoraron ubicándose en un nivel intermedio de desempeño, el indicador de eficiencia y recaudo se mantiene en nivel superior y el de cobertura de intereses sigue en un nivel intermedio desempeño, como resultado el indicador IFA mejoro y quedo calificado en un nivel superior de desempeño.”.

2.2.3 Análisis de los estados financieros separados 2018 – 2017

En esta sección se muestra el análisis de las taxonomías individuales cargadas para los años 2017 y 2018 en el SUI y los Estados Financieros Separados por los años terminados el 31 de diciembre de 2018 y 2017 entregados por el prestador durante la visita realizada

los días 10 y 11 de octubre de 2019, los cuales fueron: Estado de Situación Financiera Separado, Estado de Resultados Separado, Flujo de Efectivo Método Indirecto Separado, Estado de Cambios en el Patrimonio y Notas a los Estados Financieros Separados.

Adicionalmente, se confirma a través de las políticas reveladas en las notas a los estados financieros arriba mencionados, que estos fueron preparados bajo los nuevos marcos normativos de información financiera establecidos para el Grupo 2, fundamentados en las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).

Cabe mencionar que, el prestador también reportó taxonomías correspondientes a estados financieros consolidados de las subsidiarias y asociadas del GRUPO SERVIGENERALES, que incluyen las siguientes empresas: Enertolima S.A. E.S.P., Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., Serviaseo Popayán S.A. E.S.P., Serviaseo la Tebaida S.A. E.S.P., Empresa Capitalizadora del Tolima S.A. E.S.P., Parque Ambiental del Caribe S.A. E.S.P., Compañía de Servicios Públicos Municipales Domiciliarios de Aseo S.A. E.S.P., Serviaseo Filandia S.A. E.S.P., Parques Nueva Montería S.A. E.S.P. en liquidación, Enertolima Inversiones S.A. E.S.P., Cafeaseo Quindío S.A. E.S.P., Trash Global S.A. E.S.P., Equity Proyectos S.A. E.S.P., Asear Equipos de Colombia S.A. E.S.P., Servigenerales S.A. E.S.P., Aseo Capital S.A. E.S.P., Enelar Pereira S.A. E.S.P., Aseo Internacional S.A. E.S.P., Serviaseo Duitama S.A. E.S.P., Serviaseo Tunja S.A. E.S.P., Sociluz S.A. E.S.P., Aquaseo S.A. E.S.P. en liquidación y Limpiaductos S.A. E.S.P..

Todas las cifras mostradas a continuación se encuentran expresadas en miles de pesos.

2.2.3.1. Estado de situación financiera separado 2018 – 2017

A continuación, se presenta el análisis del estado de situación financiera separado del año 2018 comparado con el año 2017, en miles de pesos:

Tabla 4. Análisis vertical y horizontal estado de situación financiera 2018 vs. 2017 (miles de pesos)

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	3.881.825	2,3%	3.975.501	2,3%	(93.676)	(2,4%)
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	26.813.652	15,7%	30.365.002	17,3%	(3.551.350)	(11,7%)
Inventarios corrientes	791.759	0,5%	773.649	0,4%	18.110	2,3%
Activos corrientes totales	31.487.236	18,4%	35.114.152	20,0%	(3.626.916)	(10,3%)
Propiedades, planta y equipo	14.622.678	8,5%	16.110.309	9,2%	(1.487.631)	(9,2%)
Propiedades de inversión	27.193.796	15,9%	14.826.164	8,5%	12.367.632	83,4%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	383.423	0,2%	360.026	0,2%	23.397	6,5%
Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas	80.099.252	46,8%	91.551.969	52,2%	(11.452.717)	(12,5%)
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	15.470.779	9,0%	15.295.695	8,7%	175.084	1,1%
Activos por impuestos no corrientes	-	0,0%	34.159	0,0%	(34.159)	(100,0%)
Otros activos financieros no corrientes	2.045.316	1,2%	2.045.317	1,2%	(1)	(0,0%)
Total de activos no corrientes	139.815.244	81,6%	140.223.639	80,0%	(408.395)	(0,3%)
Total Activos	171.302.480	100,0%	175.337.791	100,0%	(4.035.311)	(2,3%)
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	15.152.150	8,8%	8.615.319	4,9%	6.536.831	75,9%

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	1.887.921	1,1%	-	0,0%	1.887.921	100,0%
Pasivos por impuestos corrientes	2.634.405	1,5%	1.067.159	0,6%	1.567.246	146,9%
Obligaciones financieras corrientes	4.420.141	2,6%	8.726.684	5,0%	(4.306.543)	(49,3%)
Otros pasivos no financieros corrientes	247.108	0,1%	217.787	0,1%	29.321	13,5%
Total pasivos corrientes	24.341.725	14,2%	18.626.949	10,6%	5.714.776	30,7%
Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes	13.668.243	8,0%	11.408.488	6,5%	2.259.755	19,8%
Pasivos por impuestos diferidos	10.514.612	6,1%	11.402.162	6,5%	(887.550)	(7,8%)
Otros pasivos financieros no corrientes	12.760.918	7,4%	16.230.846	9,3%	(3.469.928)	(21,4%)
Otras provisiones no corrientes	4.668.099	2,7%	4.572.489	2,6%	95.610	2,1%
Total pasivos no corrientes	41.611.872	24,3%	43.613.985	24,9%	(2.002.113)	(4,6%)
Total pasivos	65.953.597	38,5%	62.240.934	35,5%	3.712.663	6,0%
Capital emitido	6.791.199	4,0%	6.779.149	3,9%	12.050	0,2%
Prima de emisión	7.751.098	4,5%	7.558.298	4,3%	192.800	2,6%
Ganancias acumuladas	45.413.459	26,5%	58.373.230	33,3%	(12.959.771)	(22,2%)
Otras participaciones en el patrimonio	45.393.127	26,5%	40.386.180	23,0%	5.006.947	12,4%
Total patrimonio	105.348.883	61,5%	113.096.857	64,5%	(7.747.974)	(6,9%)
Total de patrimonio y pasivos	171.302.480	100,0%	175.337.791	100,0%	(4.035.311)	(2,3%)

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes hallados desde el análisis vertical y horizontal del estado de situación financiera del año 2018 comparado con el año 2017:

Efectivo y equivalentes al efectivo

Para el año 2018, el efectivo posee una participación del 2,3% sobre el activo total; presentó un decremento en el año 2018 del -2,4% con respecto al año 2017, pasando de \$3.975.501 a \$3.881.825 en el año 2018. Este concepto representa el efectivo en caja, los recursos depositados en entidades bancarias y encargos fiduciarios. De acuerdo con lo informado por el prestador durante visita del mes de octubre de 2019, se tienen las siguientes cuentas bancarias para el manejo de los recursos en los municipios de Armenia y Montenegro (Quindío):

Tabla 5. Relación cuentas bancarias.

Entidad Financiera	No. Cuenta	Tipo	Municipio	Uso
Bancolombia	6921170015	Ahorros	Armenia	Recaudo / Pagos
Bancolombia	76144803082	Corriente	Montenegro	Recaudo / Pagos

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

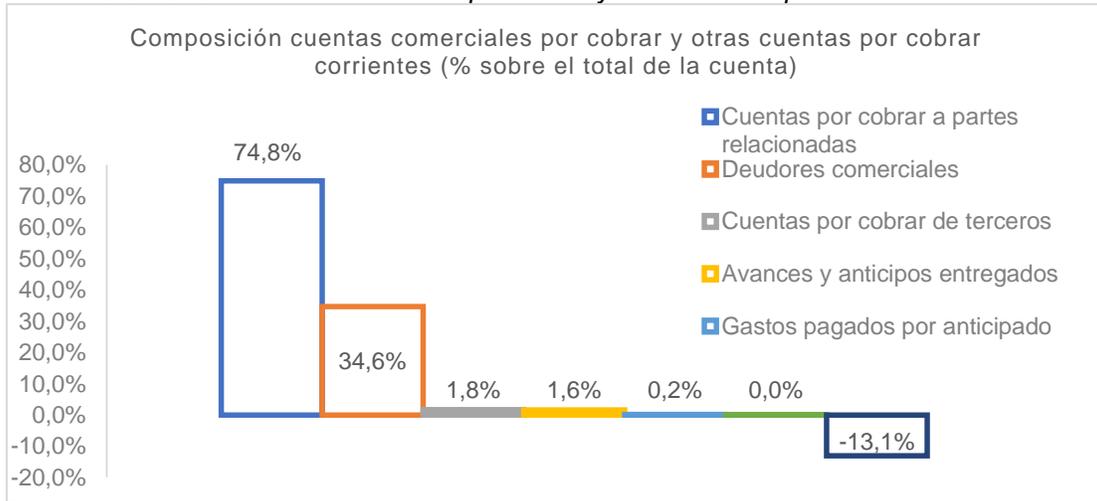
Cabe mencionar que, la nota 5 a los estados financieros separados revelan \$101.712 correspondientes a encargos fiduciarios destinados para la Clausura y Pos Clausura de los Rellenos Sanitarios de Montería y Montenegro.

Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes

Para el año 2018, se observa una disminución de las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes del -11,7% con respecto al año 2017, pasando de

\$30.365.002 a \$26.813.652 en el año 2018 y con una participación del 15,7% sobre el total de activos. Este rubro está compuesto así:

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

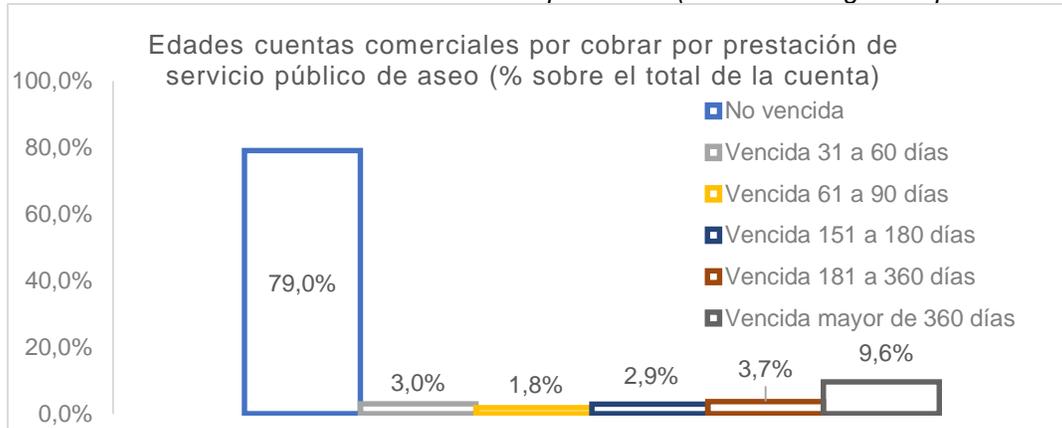


Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Como se evidencia en la anterior gráfica, el 74,8% de las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes corresponden a partes relacionadas y el 34,6% representan deudores comerciales.

Por otro lado, según lo reportado por el prestador en la taxonomía del año 2018 en el SUI, \$5.565.676 corresponden a cuentas comerciales por cobrar por la prestación del servicio público de aseo (componente vigilado), de las cuales, a continuación, se presenta el comportamiento de las edades:

Gráfica 2. Edades de las cuentas comerciales por cobrar (actividades vigiladas por la SSPD)



Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – Octubre de 2019.

Según lo reportado por el prestador en el SUI, el 79% (\$4.398.390) de las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicio público de aseo no tienen vencimiento y el 9,6% tienen vencimiento mayor a un año.

Cabe mencionar que, el reporte del formato [900023] FC03-3 - CXC - Aseo (Detallado por estrato), en la taxonomía individual del año 2018, no contiene todo el detalle de la información requerida en este, tales como las cuentas por cobrar por estrato y el deterioro calculado por edad, entre otras. Lo anterior, presume una falta de calidad en la información reportada en el SUI, según lo establecido en la resolución SSPD 20191000006825 del 18 de marzo de 2019.

Propiedad, planta y equipo y propiedades de inversión

En cuanto a la propiedad, planta y equipo, esta tiene una participación dentro del total de activos del 8,5% en el año 2018 y tuvo un decremento del -9,2% al pasar de \$16.110.309 en el año 2017 a \$14.6226.78 en el año 2018. De acuerdo con la nota 8 a los estados financieros separados, este decremento se debió, en gran parte, a bajas por retiro o venta de terrenos y equipo de transporte, tracción y elevación.

Por otro lado, las propiedades de inversión tienen una representación del 15,9% sobre el total de los activos, en el año 2018; de acuerdo con la nota 9 a los estados financieros separados, estas corresponden a las siguientes propiedades para alquiler y/o valorización: bodega en el municipio de Soacha, un piso de la torre Cabrera en la ciudad de Bogotá D.C., una casa de habitación en la ciudad de Santa Marta y una base Perdomo en la ciudad de Bogotá D.C.

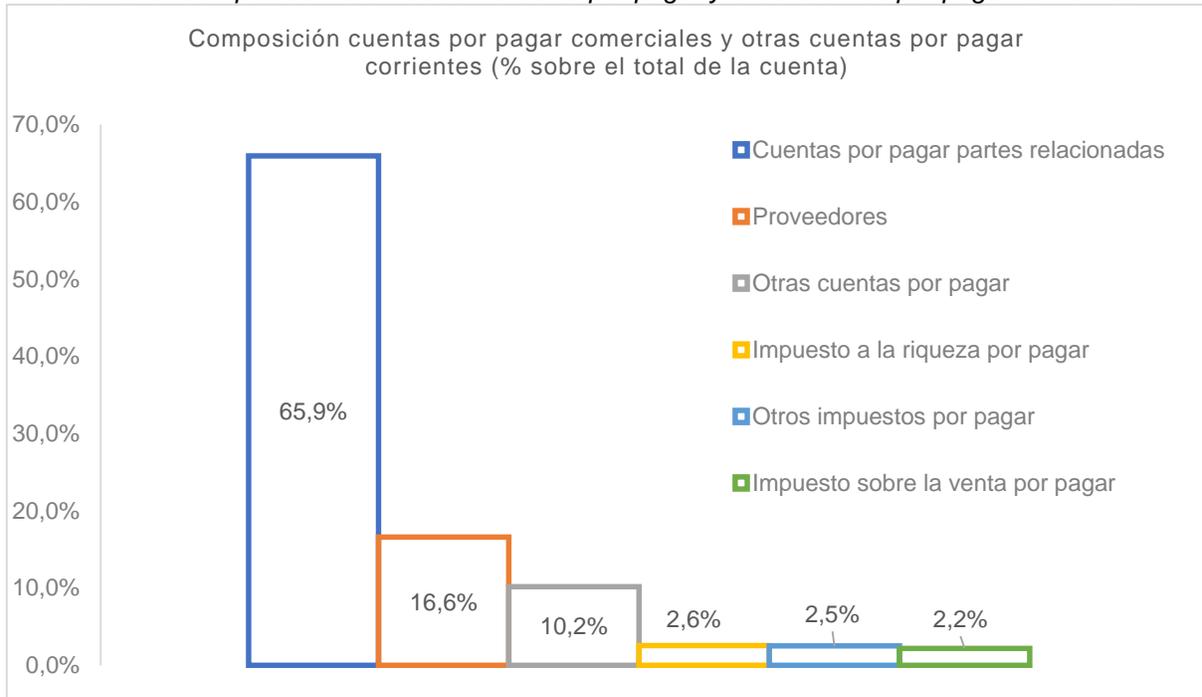
Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas

Las inversiones en subsidiarias y asociadas tienen una fuerte representación del 46,8% sobre el total de los activos del año 2018, además presentaron un decremento del -12,5% con respecto al año 2017, pasando de \$91.551.969 a \$80.099.252 en el año 2018. De acuerdo con la nota 11 a los estados financieros separados, las inversiones más representativas están en las siguientes compañías: Empresa Capitalizadora del Tolima S.A. E.S.P., Energía y Alumbrado de Pereira S.A. E.S.P., Equity Proyectos S.A. y Asear Serviequipos de Colombia S.A.

Cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes

Las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes reflejaron un fuerte incremento del 75,9% respecto al año 2017, llegando a un saldo de \$15.152.150 en el año 2018; representando así el 8,8% del total del patrimonio y pasivos. Este rubro se compone de la siguiente manera:

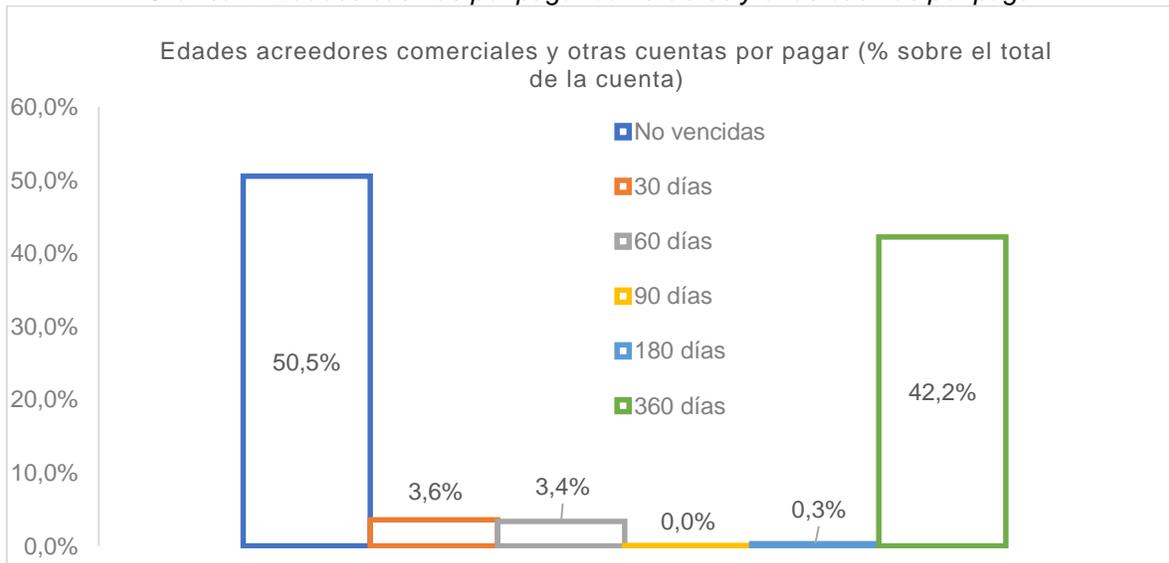
Gráfica 3. Composición cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes



Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Por otro lado, a continuación, se presenta el comportamiento de las edades de las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar, según lo reportado por el prestador en el SUI:

Gráfica 4. Edades cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar



Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Como se puede observar en la anterior gráfica, el 50,5% de las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar no se encuentran vencidas y el 42,2% tienen vencimiento igual a 360 días.

Al respecto, cabe mencionar que, el prestador reporto en el formato [900028a] FC05 - *Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar*, un total de \$17.140.664 en el rubro de proveedores con vencimiento corriente, lo cual no es consistente con lo reflejado en la nota 14 de los estados financieros separados, ya que, en esta, se muestra un saldo de \$2.515.227 para el rubro de proveedores corrientes; lo anterior, presume una mala calidad de la información financiera reportada en el SUI.

Otras provisiones no corrientes

Las otras provisiones no corrientes representan el 2,7% sobre el total del patrimonio y pasivos del año 2018, presentando un saldo de \$4.668.099 en el mencionado año. De acuerdo con la nota 20 a los estados financieros separados, estas corresponden a los costos provisionados para el cierre, clausura y post-clausura de los rellenos sanitarios Loma Grande (Montería) y Andalucía (Montenegro).

Otros aspectos relevantes del estado de situación financiera

De acuerdo con el análisis vertical del año 2018, la concentración de los activos corrientes (18,4%) es casi la quinta parte de la de los activos no corrientes (81,6%), sobre el total del activo. Esto se debe a la alta representación que tienen la propiedad, planta y equipo, las propiedades de inversión y sobre todo las inversiones en subsidiarias y asociadas, dentro de los activos no corrientes.

- La distribución de los pasivos corrientes (14,2%), pasivos no corrientes (24,3%) y el patrimonio (61,5%) sobre el total del patrimonio y pasivos en el año 2018; reflejan una política de financiamiento sana, ya que los acreedores en total son dueños del 38,5% y los accionistas poseen el 61,5%. Por otro lado, la participación de los pasivos corrientes (14,2%) es un poco menor a la participación de los activos corrientes (18,4%), lo cual indica que el prestador posee activos en el corto plazo justos frente a las exigibilidades que tiene en el mismo periodo.

2.2.3.2. Estado de resultado separado 2018 – 2017

A continuación, se presenta el análisis del estado de resultado integral separado del año 2018 comparado con el año 2017, en miles de pesos:

Tabla 6. Análisis vertical y horizontal estado de resultado separado 2018 vs. 2017 (miles de pesos)

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ingresos de actividades ordinarias	60.175.034	100,0%	56.098.354	100,0%	4.076.680	7,3%
Costo de ventas	(39.339.332)	(65,4%)	(33.949.278)	(60,5%)	(5.390.054)	(15,9%)
Resultado bruto	20.835.702	34,6%	22.149.076	39,5%	(1.313.374)	(5,9%)
Gastos de administración	(11.409.102)	(19,0%)	(11.597.249)	(20,7%)	188.147	1,6%

Denominación	2018	%	2017	%	Variación Absoluta	Variación Relativa
Otros ingresos	439.084	0,7%	845.264	1,5%	(406.180)	(48,1%)
Otros gastos	(2.332.087)	(3,9%)	(230.446)	(0,4%)	(2.101.641)	(912,0%)
Ingresos financieros	362.698	0,6%	640.762	1,1%	(278.064)	(43,4%)
Costos financieros	(2.516.315)	(4,2%)	(3.384.384)	(6,0%)	868.069	25,6%
Participación en las ganancias (pérdidas) de asociadas y negocios conjuntos que se contabilicen utilizando el método de la participación	(5.040.548)	(8,4%)	15.949.432	28,4%	(20.989.980)	(131,6%)
Resultado antes de impuestos	339.432	0,6%	24.372.455	43,4%	(24.033.023)	(98,6%)
Gasto por impuestos	(6.582.460)	(10,9%)	(15.076.085)	(26,9%)	8.493.625	56,3%
Resultado del ejercicio	(6.243.028)	(10,4%)	9.296.370	16,6%	(15.539.398)	(167,2%)

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

A continuación, se enuncian los aspectos relevantes hallados desde el análisis vertical y horizontal del estado de resultado separado del año 2018 comparado con el año 2017:

Ingresos de actividades ordinarias

Los ingresos de actividades ordinarias, sumaron \$60.175.034 en el año 2018, lo que significó un incremento del 7,3% con respecto al año 2017. Los ingresos operacionales se componen así:

Tabla 7. Composición ingresos de actividades ordinarias año 2018 (miles de pesos)

Concepto	Saldo a Dic-18 \$	%
Servicio de aseo	46.673.626	77,6%
Arrendamiento	5.711.644	9,5%
Honorarios	4.155.059	6,9%
Mantenimiento	3.551.249	5,9%
Servicios	93.675	0,2%
Devoluciones rebajas y descuentos	(10.220)	0,0%
Total	60.175.035	100,0%

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Como se observa en la anterior tabla, los conceptos de arrendamiento, honorarios, mantenimiento y servicios están reportados como actividades no vigiladas por la SSPD dentro de las taxonomías.

Por otro lado, de acuerdo con la nota 23 a los estados financieros separados, las áreas de prestación de Montería, Facatativá y Yumbo son las mayores generadoras de ingresos por la prestación del servicio público de aseo.

Costos de ventas

Los costos de ventas reflejaron un fuerte incremento del 15,9% con respecto al año 2017, ubicándose en \$39.339.332 en el año 2018 y participando en un 65,4% de los ingresos de actividades ordinarias. La composición de éstos durante el año 2018 es la siguiente:

Tabla 8. Composición costo de ventas (miles de pesos)

Concepto	Saldo a Dic-18 \$	%
Servicios personales	15.241.774	38,7%
Órdenes y contratos por otros servicios	7.298.216	18,6%
Otros costos operación y mantenimiento	4.298.863	10,9%
Consumo de insumos directos	3.747.584	9,5%
Honorarios	3.144.119	8,0%
Depreciaciones	1.727.243	4,4%
Generales	1.518.411	3,9%
Mantenimiento y reparaciones	958.211	2,4%
Arrendamientos	751.746	1,9%
Amortizaciones	228.681	0,6%
Seguros	201.486	0,5%
Servicios públicos	133.929	0,3%
Impuestos y tasas	75.255	0,2%
Costo de ventas de bienes	10.301	0,0%
Contribuciones y regalías	3.501	0,0%
Materiales operación alumbrado público	15	0,0%
Total	39.339.332	100,0%

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Como se puede observar en la anterior tabla, la mayor concentración del costo está dada por los servicios personales, órdenes y contratos por otros servicios, otros costos de operación y mantenimiento, consumo de insumos directos y honorarios; los cuales representan el 85,7% del total de los costos.

Gastos de administración

Para el año 2018, los gastos de administración se ubicaron en \$11.409.102 en el año 2018, participando en un 19% de los ingresos de actividades ordinarias. La composición de éstos durante el año 2018 es la siguiente:

Tabla 9. Composición gastos de administración (miles de pesos)

Concepto	Saldo a Dic-18 \$	%
Sueldos y salarios	4.132.048	36,2%
Generales	3.839.573	33,7%
Impuestos, contribuciones y tasas	1.325.426	11,6%

Deterioro en cuentas por cobrar comerciales	641.756	5,6%
Contribuciones efectivas	577.139	5,1%
Provisiones	575.545	5,0%
Contribuciones imputadas	169.491	1,5%
Depreciaciones	92.979	0,8%
Aportes sobre la nomina	25.359	0,2%
Deterioro en baja de activos	16.414	0,1%
Amortizaciones	9.307	0,1%
Deterioro de cartera servicios	2.716	0,0%
Deterioro en inversiones	1.348	0,0%
Total	11.409.102	100,0%

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – Octubre de 2019.

Como se puede observar en la anterior tabla, la mayor concentración de los gastos de administración está dada los conceptos de por sueldos y salarios, generales e impuestos, contribuciones y tasas; los cuales representan el 81,5% del total de los gastos.

Finalmente, la pérdida neta del ejercicio del año 2018, obtuvo una participación del -10.4% sobre el total de los ingresos de actividades ordinarias, con un valor de -\$6.243.028.

Otros aspectos relevantes del estado de resultados integrales

De acuerdo con el análisis horizontal, debido a que se obtuvo un aumento del 7,3% en el año 2018 de los ingresos por actividades ordinarias con respecto al año 2017; 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 (15,9%) fue un poco más del doble del crecimiento de los ingresos de actividades ordinarias (7,3%), el resultado bruto tuvo un decremento del 5,9% con respecto al año 2017, según lo observado en el análisis horizontal; la anterior situación que sumada al incremento en los otros gastos (912%) y la participación en las pérdidas de las asociadas y subsidiarias (-\$5.040.548) hicieron que, el resultado del ejercicio disminuyera (-167,2%) al nivel de una pérdida igual al -10,4% de los ingresos de actividades ordinarias.

Al respecto, cabe resaltar que, las participaciones más representativas, en las pérdidas de las inversiones en asociadas y subsidiarias, fueron las de: Energía y Alumbrado de Pereira S.A. E.S.P., Equity Proyectos S.A. y Eninsa S.A. E.S.P.

2.2.3.3. Estado de flujo de efectivo separado 2018 – 2017

A continuación, se presenta el análisis del estado de flujo de efectivo separado del año 2018 comparado con el año 2017, en miles de pesos:

Tabla 10. Análisis horizontal del estado flujo de efectivo separado 2018 vs. 2017 (miles de pesos)

Denominación	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Ganancia (pérdida)	(6.243.028)	9.296.370	(15.539.398)	(167,2%)
Ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)				
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias no monetarios	(887.550)	11.428.573	(12.316.123)	(107,8%)
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	4.355.767	3.647.513	708.254	19,4%
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	(2.058.209)	2.226.016	(4.284.225)	(192,5%)
Ajustes por participaciones no controladoras	3.659.657	(619)	3.660.276	591321%
Ajustes por pérdidas (ganancias) del valor razonable	-	(3.393.675)	3.393.675	100,0%
Ajustes por ganancias no distribuidas de asociadas	-	(12.647.292)	12.647.292	100,0%
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo	(86.606)	(3.896.205)	3.809.599	97,8%
Ajustes por provisiones	575.544	377.735	197.809	52,4%
Ajustes por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo.	(644.471)	4.069.678	(4.714.149)	(115,8%)
Otros ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	3.998.509	-	3.998.509	100,0%
Otros ajustes para los que los efectos sobre el efectivo son flujos de efectivo de inversión o financiación	-	(2.651.105)	2.651.105	100,0%
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	8.912.641	(839.381)	9.752.022	1161,8%
Cambios en activos y pasivo de operación				
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	(18.109)	124.227	(142.336)	(114,6%)
Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial	4.020.736	8.951.190	(4.930.454)	(55,1%)
Ajustes por disminuciones (incrementos) en otras cuentas por cobrar derivadas de las actividades de operación	-	(4.104.724)	4.104.724	100,0%
Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial	10.356.087	(11.716)	10.367.803	88492,7%
Ajustes por incrementos (disminuciones) en otras cuentas por pagar derivadas de las actividades de operación	(374.884)	(2.559.168)	2.184.284	85,4%
Dividendos recibidos	3.852.998	-	3.852.998	100,0%
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	(2.788.520)	(2.691.301)	(97.219)	(3,6%)
Otras entradas (salidas) de efectivo	-	21.041	(21.041)	(100,0%)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	17.717.921	8.186.538	9.531.383	116,4%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión				
Flujos de efectivo procedentes de la pérdida de control de subsidiarias u otros negocios	34.424	-	34.424	100,0%

Denominación	2018	2017	Variación Absoluta	Variación Relativa
Flujos de efectivo utilizados para obtener el control de subsidiarias u otros negocios	2.230.000	-	2.230.000	100,0%
Otros pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades	(12.367.631)	-	(12.367.631)	(100,0%)
Otros pagos para adquirir participaciones en negocios conjuntos	-	(16.202)	16.202	100,0%
Importes procedentes de la venta de propiedades, planta y equipo	3.603.391	-	3.603.391	100,0%
Compras de propiedades, planta y equipo	(4.294.048)	(1.149.985)	(3.144.063)	(273,4%)
Compras de activos intangibles	301.197	-	301.197	100,0%
Dividendos recibidos	-	920.192	(920.192)	(100,0%)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	(10.492.667)	(245.995)	(10.246.672)	(4.165,4%)
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación				
Importes procedentes de la emisión de acciones	204.850	-	204.850	100,0%
Importes procedentes de préstamos	26.622.757	-	26.622.757	100,0%
Intereses pagados	-	(938.955)	938.955	100,0%
Reembolsos de préstamos	(26.093.028)	(6.242.541)	(19.850.487)	(318,0%)
Pagos de pasivos por arrendamientos financieros	(8.053.509)	-	(8.053.509)	(100,0%)
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	(7.318.930)	(7.181.496)	(137.434)	(1,9%)
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	(93.676)	759.047	(852.723)	(112,3%)
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	3.975.501	3.216.453	759.048	23,6%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	3.881.825	3.975.500	(93.675)	(2,4%)

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Como se evidencia en la anterior tabla, el efectivo procedente de actividades de operación, en el año 2018, fue en su mayoría debido a la disminución de las cuentas por cobrar de origen comercial, al incremento de las cuentas por pagar de origen comercial y a los dividendos recibidos, todo sumando un valor de \$18.229.821. Por otro lado, el efectivo utilizado en la operación fue dado en su mayoría en el incremento de otras cuentas por pagar y al pago de impuestos a las ganancias, los cuales sumaron \$3.163.404.

El total de efectivo procedente de actividades de operación sumó \$17.717.921 en el año 2018, lo que significó un fuerte incremento del 116,4% con respecto al año 2017.

El flujo de efectivo neto utilizado en actividades de inversión sumó \$10.492.667 en el año 2018, lo cual resultó principalmente por adquisiciones de propiedad, planta y equipo y pagos para adquirir patrimonio o instrumentos de deuda de otras entidades.

También, se evidenciaron flujos de efectivo utilizados en actividades de financiación, los cuales sumaron en su totalidad \$7.318.930; lo anterior, debido al pago por arrendamientos financieros.

Por último, el efectivo y los equivalentes al efectivo disminuyeron en \$93.676 en el año 2018, lo que restado al efectivo de inicio de año (\$3.975.501), arrojó un efectivo al final del año 2018 por valor de \$3.881.825.

2.2.3.4. Indicadores Financieros

Con las cifras de los estados financieros, se procedió a realizar el siguiente análisis sobre los principales indicadores financieros de SERVIGENERALES S.A. E.S.P., para el año 2018:

Tabla 11. Indicadores financieros

Grupo Indicador	Indicador	Formula	2018	2017
Liquidez	Razón corriente	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,29	1,89
	Prueba ácida	$\frac{\text{Activo corr.} - \text{cuentas comerciales por cobrar}}{\text{Pasivo corriente}}$	1,04	1,43
	Capital neto de trabajo	$\text{Activo corriente} - \text{pasivo corriente}$	\$7.145.511	\$16.487.203
Actividad	Rotación de cartera	$\frac{\text{Cuentas comerciales por cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	37 días	54 días
	Rotación de activos totales	$\frac{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}{\text{Activo total promedio}}$	0,35	0,32
Rentabilidad	Margen bruto	$\frac{\text{Ganancia bruta}}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	0,35	0,39
	Margen neto	$\frac{\text{Resultado del período}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	(0,10)	0,17
	Rendimiento del patrimonio (ROE)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Patrimonio promedio}}$	(0,06)	0,08
	Rendimiento de activo total (ROA)	$\frac{\text{Ganancia neta}}{\text{Activo total promedio}}$	(0,04)	0,05
Endeudamiento y solvencia	Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Total pasivo}}{\text{Total activo}}$	0,39	0,35
	Concentración pasivos corrientes	$\frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Pasivo total}}$	0,37	0,30
	Endeudamiento financiero	$\frac{\text{Otros pasivos financieros promedio}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$	0,29	0,44
	Impacto de la carga financiera	$\frac{\text{Costos financieros}}{\text{Ingresos de actividades ordinarias}}$	0,04	0,06

Fuente: Visita Servigenerales S.A. E.S.P. – octubre de 2019.

Indicadores de liquidez

El indicador de razón corriente muestra una capacidad aceptable del prestador en atender sus obligaciones a corto plazo, ya que cuenta con \$1,29 en sus activos corrientes para atender cada \$1 que debe; esta situación se mantiene si se retiran de los activos corrientes las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes, como se muestra en la prueba ácida, ya que el nivel del indicador se sitúa en \$1,04, manteniendo así la capacidad para pagar las obligaciones de corto plazo. Sin embargo, cabe mencionar que, la anterior capacidad de liquidez presuntamente es apalancada por las *“otras actividades no vigiladas por la SSPD”*, de acuerdo con lo reportado por el prestador en la taxonomía del año 2018.

Indicadores de actividad

El indicador de rotación de cartera muestra que el prestador tarda en promedio 37 días en recuperar sus cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes. En otras palabras, en promedio, la totalidad de las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes se convierten en efectivo cada 37 días. Se observa una mejora en la rotación con respecto al año 2017, ya que en este se encontraba en 54 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 \$0,35 en ingresos operacionales 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 operacionales generaron un 35% de ganancia bruta. En otras palabras, que cada \$1 vendido, generó \$0,35 pesos de utilidad bruta, descontando solamente el costo de ventas. Pasando al margen neto, éste indica que la pérdida correspondió al -10% de los ingresos, es decir, que de cada \$1 vendido en el año 2018, se obtuvieron -\$0,10 pesos de pérdida neta. El anterior margen de pérdida neta fue dado, presuntamente, por las *“otras actividades no vigiladas por la SSPD”*.

Pasando al rendimiento del patrimonio, este indica que los accionistas obtuvieron una pérdida sobre su inversión del -6% en el año 2018, el cual fue debido, presuntamente, al comportamiento financiero de las *“otras actividades no vigiladas por la SSPD”*.

Indicador de endeudamiento y solvencia

El endeudamiento del prestador es del 39%, es decir, que por cada \$1 que la empresa tiene invertido en activos, \$0,39 han sido financiados por los acreedores. Lo que significa que, los acreedores son dueños del 39% de la compañía y los accionistas del 61%, situación que no es riesgosa, debido a la baja concentración de la deuda.

Finalmente, el endeudamiento financiero refleja que por cada \$1 que la empresa vende, \$0,29 son destinados al sistema financiero; este resultado muestra que el prestador no encontraría dificultades para atender el servicio de la deuda.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.2. Aspectos Técnicos de Aseo

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

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

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo, particularmente, las de limpieza urbana dentro de las cuales se encuentran el corte de césped y poda de árboles, lavado de áreas públicas y lavado de playas que deben reflejarse en el programa para la prestación del servicio de la persona prestadora. En este sentido, los cobros vía tarifa del servicio público de aseo, a los que haya lugar por las actividades en mención, se deben basar en las actividades efectivamente realizadas por la persona prestadora para el periodo de facturación de acuerdo con los lineamientos del PGIRS.

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

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

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

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

ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS ARMENIA QUINDÍO 2016 2027”.

Es de resaltar que durante la visita a Armenia fue aportado un documento nombrado de la misma manera. Sin embargo, a pesar de que este presenta variaciones tanto en contenido como en paginación, no es posible corroborar cual es la versión más reciente, puesto que ambos presuntamente corresponden a la “ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN 2015”.

Así las cosas, se requirió al ente territorial mediante radicado SSPD No. 20194340007631 del 07 de noviembre de 2019, con el fin que esclarezca cual es el documento más actualizado y de ser procedente, reportar en el aplicativo INSPECTOR el mismo. Lo anterior de conformidad con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20151300054195 de 2015, ya que el único medio oficial de recibo de dicha información es el SUI. Por consiguiente, en este informe se realiza el análisis del documento reportado en el aplicativo INSPECTOR-SUI.

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

Tabla 12. Análisis de actividades del prestador.

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección, transporte de residuos sólidos.	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X		X
Corte de césped, poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas	X		
Lavado de áreas públicas	X		
Limpieza de playas	X		
Aprovechamiento	X	X	
Tratamiento	X		
Transferencia			
Disposición final	X	X	X

Fuente: SSPD

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

Así las cosas, llama la atención porque el prestador no tiene inscritas en RUPS y por consiguiente, no se encuentra ejecutando las actividades complementarias de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, razón por la cual debe aclarar dicha situación y proceder a realizar los ajustes del caso.

Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El prestador SERVIGENERALES S.A. E.S.P., realizó el cargue al SUI del PPSA el día 29/09/2019, el cual concuerda con el documento suministrado en la visita.

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

Tabla 13. – Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

Numeral	Observaciones
1. Actividades prestadas	<p>El prestador registra las actividades de recolección, transporte y comercialización.</p> <p>En este sentido es de resaltar que el prestador hace una nota aclaratoria, así: <i>“Para las actividades de barrido, limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped en vías y áreas públicas, se procederá con la suscripción de los correspondientes acuerdos con el actual prestador del servicio Empresas Públicas de Armenia ESP-EPA en donde se determinen las zonas a intervenir por cada uno. Una vez se suscriban los acuerdos se procederá con la actualización del presente PPS”.</i></p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
2. Objetivos y metas	<p>El prestador establece una tabla discriminada por actividades del servicio de aseo que contiene los siguientes parámetros: Actividad del servicio, aspecto, objetivos, línea base, metas a corto, mediano y largo plazo, indicador y plazo. Es de anotar que solo enuncia la actividad de recolección y transporte. En consecuencia, hace falta relacionar las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.</p> <p>Sobre el particular, el prestador establece la nota aclaratoria, así: <i>“Para las actividades de barrido, limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped en vías y áreas públicas, se procederá con la suscripción de los correspondientes acuerdos con el actual prestador del servicio Empresas Públicas de Armenia ESP-EPA en donde se determinen las zonas a intervenir por cada uno. Una vez se suscriban los acuerdos se procederá con la actualización del presente PPS”.</i></p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	<p>El prestador establece que el programa para la prestación del servicio se adoptó a partir del catorce (14) de enero del año 2019.</p> <p>En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
3.2. Área de prestación del servicio	<p>El prestador reporta como área de prestación del servicio de aseo a la zona urbana y rural del municipio de Armenia, Quindío. El prestador, establece una tabla donde relaciona las actividades, el departamento, el municipio y localidad comunas y similares, requerida por la resolución, para las actividades de recolección, transporte y comercialización.</p> <p>El prestador tiene como nota aclaratoria que las actividades, de barrido, limpieza de vías y áreas públicas y corte de césped en vías y áreas públicas, se procederá correspondiente a la suscripción de los acuerdos con el prestador del servicio EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA ESP-EPA, en donde se determinaran las</p>

Numeral	Observaciones
	<p>zonas a intervenir por cada uno. Una vez se suscriban los acuerdos se actualizará el PPSA.</p> <p>Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE NO 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 describe como se debe hacer la presentación de los residuos no aprovechables por parte de los usuarios. Por otro lado, reporta la ubicación de la base de operaciones, macrorrutas de recolección y transporte, puntos críticos y puntos erradicados.</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>
<p>3.4. Actividad de transferencia</p>	<p>N/A</p>
<p>3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</p>	<p>El prestador no registra los metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido. Para el Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, el prestador establece que se instalaran dichas cestas en vías y áreas públicas para almacenamiento de residuos sólidos, dicha instalación se hará en concertación con la alcaldía, la recolección la realizarán según frecuencia definida por sector.</p> <p>El prestador tiene conocimiento de la existencia del otro prestador en el municipio de Armenia (EMPRESAS PÚBLICAS DE ARMENIA) de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Por lo que el apartado del acuerdo de barrido debe incluirse dentro del PPSA según lo requerido.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas</p>	<p>No reporta.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</p>	<p>No reporta.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>
<p>3.8. Actividad de aprovechamiento</p>	<p>N/A</p>
<p>3.9. Actividad de tratamiento</p>	<p>N/A</p>
<p>3.10. Actividad de comercialización</p>	<p>El prestador reporta punto de atención a los usuarios, medios de contacto, programas de relaciones con la comunidad y finalmente describe el esquema de facturación del servicio.</p> <p>En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. del anexo de la Resolución 288 de 2015.</p>

Numeral	Observaciones
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	No reporta. En este sentido, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.11. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.12. Residuos especiales	El prestador reporta las condiciones en las que realizará las actividades del servicio público para atender los residuos especiales generados en eventos y espectáculos masivos, residuos generados por ventas públicas, animales muertos RCD y residuos especiales. Pero no se relacionan números telefónicos de contacto para atención del servicio. En concordancia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	El prestador reporta que tiene estructurado y actualizado el programa de Gestión del Riesgo de acuerdo a la normativa vigente para las diferentes actividades en la prestación del servicio. Se evidencia las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo, además de las acciones de respuesta del prestador del servicio y las medidas que deben ser adoptadas por el usuario. Dado lo anterior, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
3.14. Subsidios y contribuciones	El prestador registra el acuerdo No. 067 que define los factores de subsidio y aporte solidario, con fecha de suscripción el día trece de noviembre del año 2016. De igual manera, reporta que la empresa no cuenta con equipos o elementos aportados bajo condición para ninguna de las actividades del servicio de aseo. En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE SI cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	El prestador informa que definió las estrategias y actividades a implementar para dar cumplimiento a las obligaciones que se encuentran definidas para el programa de recolección transporte de residuos en el PGIRS, pero no se relacionan las actividades de transporte, comercialización, barrido, limpieza de vías y áreas públicas. En consecuencia, este aspecto PRESUNTAMENTE NO cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Fuente: Resolución MVCT 288 de 2015

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador **PRESUNTAMENTE NO CUMPLE** lo establecido en los numerales 1, 2, 3.1, 3.2, 3.5,3.6, 3.7, 3.11 y 4 del anexo de la Resolución MVCT 288 de 2015. En consecuencia, debe realizar los ajustes pertinentes y proceder a reportar el nuevo documento al SUI.

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

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

Tabla 14 - Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS	PPSA
Recolección, transporte y transferencia		
Cobertura de recolección área urbana	100%	100%
Frecuencia de recolección área urbana	Zona residencial 2 veces por semana, zona comercial 7 veces a la semana	No reporta
Censo de puntos críticos en área urbana	135 en todo el casco urbano	54 en todo el casco urbano
Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno Sanitario Parque ambiental Andalucía - Montenegro	Relleno Sanitario Parque ambiental Andalucía - Montenegro
Existencia de estaciones de transferencia	N/A	N/A
Capacidad de la estación de transferencia	N/A	N/A
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas		
Cobertura del barrido área urbana	100%	No reporta
Longitud de vías y áreas públicas	No reporta	No reporta
Área de parques y zonas públicas	No reporta	No reporta
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	No reporta	No reporta
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	684	No reporta
Frecuencia actual de barrido área urbana	2 sector residencial y 7 en zona céntrica del municipio.	No reporta
Área de playas costeras	54000 m ² de ribera	No reporta
Corte de césped y poda de árboles		
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas urbanas que deben ser objeto de poda, según rangos de altura: Tipo 1: hasta 5 metros; Tipo 2: de 5,01 a 15 metros; Tipo 3: de 15,01 a 20 metros; Tipo 4: Mayor a 20 metros	Tipo 1= 1.404 Tipo 2= 845 Tipo 3= 377 Tipo 4= 130 Total 2756	No reporta
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	480.000 m ²	No reporta
Frecuencia actual de corte de césped	No reporta	No reporta
Frecuencia actual de poda de árboles	No reporta	No reporta
Lavado de áreas públicas		
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	Reporta 70 áreas públicas objeto de lavado y 6 puentes peatonales.	No reporta
Acuerdo de lavado de áreas públicas	N/A	No reporta
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	No existe	No reporta

Fuente: Elaboración SSPD

Con ocasión de lo anterior, se evidencia que en la mayoría de los apartados consignados por el prestador en su PPSA no coincide con lo registrado en el PGIRS, por lo que se

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

De igual forma, a pesar de que el PGIRS establece la cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana, la cobertura de barrido área urbana, la frecuencia actual de barrido área urbana, Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas urbanas que deben ser objeto de poda, según rangos de altura y el lavado de áreas públicas, el prestador en su PPSA no cuenta con esta información, por lo que se requiere que actualice el PPSA e incluya esta información.

No obstante, lo anterior, es de anotar que el PGIRS no registra la longitud de vías y áreas públicas objeto de barrido, información que el prestador requiere para la elaboración del PPSA.

3.2.4. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

A continuación, se analizará el área de prestación del municipio de Armenia para la empresa SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P.

Requisitos de la actividad de recolección

El Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo, a partir del artículo 2.3.2.2.3.26 del mencionado decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios, por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma en que la Servicios Generales Empresa de Servicios Públicos de Carácter Privado S.A. E.S.P, lleva a cabo esta actividad en contraste con lo referido en la norma y lo reportado al SUI.

Tabla 15. Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductor	No. de Operarios	No. Frecuencia / Semana
1 compactador.	1 conductor	2 operarios de recolección	3 veces por semana

Fuente: Visita octubre 2019

Sistemas de Recolección

Durante la visita se observó que el prestador realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables, a partir de su presentación en la acera de las calles. Para la recolección de las bolsas, residuos en contenedores y canecas la empresa utiliza 1 vehículo compactador. Ahora bien, durante la prestación de esta actividad, se observó que el vehículo contaba con elementos complementarios como escoba, canastilla y recogedor. Lo anterior, presuntamente acorde con lo exigido por el numeral 1 del artículo 2.3.2.2.3.27. Decreto

1077 de 2015, en cuanto a la realización de esta labor bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos.

Macrorrutas y microrrutas

Verificado el Sistema Único de Información – SUI se encontró que el prestador no tiene reportado para el área de prestación de Armenia la información de microrrutas de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, por lo que se analizará la información otorgada en visita.

No obstante, se le recuerda al prestador que la información en SUI se considera en todo caso oficial y es necesaria para que esta Entidad pueda cumplir con sus acciones de vigilancia.

Macrorrutas

Durante la visita se informó que la macrorruta corresponde al área del municipio de Armenia. En el PPSA del prestador se indica más específicamente lo siguiente:

Tabla 7. Macro rutas de recolección y transporte.

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
311	SAN JORGE, BATALLÓN	X		X		X			6:00	18:00

Microrrutas

De acuerdo a lo informado en visita para realizar la recolección de residuos sólidos en el municipio de Armenia, la SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P. tiene 1 microrruta, lo anterior en consideración a que de acuerdo a lo informado en la visita la empresa solo tiene un usuario que corresponde a un conjunto residencial denominado San Jorge, que se encuentra a las afueras de la ciudad de Armenia, en la vereda Murillo.

Ahora bien, al realizar la comparación con los documentos del PPSA y el CCU se encuentra que en éstos se relacionan 1 ruta situación conforme con lo informado en visita. No obstante, lo anterior en el plano proporcionado por la empresa no se observa el trayecto que debe seguir el vehículo para realizar la ruta, esto es desde su salida de la base de operaciones pasando por los puntos de recolección hasta el sitio de disposición final, en este sentido se recuerda la definición de microrruta establecida en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015:

“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.”

Así mismo dentro del CCU, además del conjunto residencial San Jorge, se observa dentro de la ruta al batallón como otro suscriptor, por lo que se solicita aclaración frente a esto.

Planos de microrrutas: Fue aportado el plano de la microrruta que se observa en la imagen 7.

Frecuencia: La frecuencia de recolección es de 3 veces por semana, los días lunes, miércoles y viernes.

Horario: el vehículo realiza la actividad de 6 am a 6 pm.

Imagen 7. Rutas de recolección



Fuente: CCU Servigenerales SA ESP

Se verificó la microrruta registradas por el prestador en el SUI, PPSA, CCU e información de la visita, de lo cual se tienen las siguientes observaciones:

Tabla 16. Comparación SUI – PPSA- CCU – Web

Información de Microrrutas	Visita	SUI	PPSA	CCU
Cantidad microrrutas	1	No existe información	1	1
Horarios y frecuencias	Lunes- miércoles – viernes 6am -6pm		Lunes- miércoles – viernes 6am -6pm	Lunes- miércoles – viernes 6am -6pm

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la tabla anterior, se observa que existe coherencia entre lo informado en la visita, el programa para la prestación del servicio y el Contrato de condiciones uniformes en cuanto a la ruta de recolección, sin embargo, la información debe ser reportada en el SUI.

Ejecución de la actividad: Durante la visita de 2019, se verificó el sitio donde se realiza la recolección de residuos en Armenia, se indagó frente al cumplimiento de las frecuencias, indicándose que se realiza 3 veces por semana.

En el recorrido de la visita, se encontró lo siguiente:

Tabla 17 - Observaciones a la verificación de campo

Número de microrruta	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
1	9:30 am	Conjunto San Jorge	La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas VKH371.

Fuente: Visita a octubre 2019

Parque automotor

Respecto a los vehículos utilizados por la empresa se encuentra que en el SUI se tiene el siguiente reporte:

Tabla 18. Análisis validación flota vehicular en SUI

Placa	Marca	Capacidad (YD ³)	Capacidad (Toneladas)	Modelo	Tipo de vehículo	Estado
VKH371	CHEVROLET	14	7	2003	COMPACTADOR	En Operación

Fuente: SUI

Ahora bien, de la información aportada durante la visita realizada en octubre de 2019 se tiene que la empresa cuenta con 1 vehículo para la recolección y transporte de residuos no aprovechables. Frente a vehículos de reserva o de respaldo cuando se presenta alguna contingencia se informó que la empresa cuenta con otros vehículos que cubren áreas de prestación cercanas por lo que alguno de estos cubriría la ruta en caso de alguna eventualidad.

Se evidencia que las características del vehículo operativo con que cuenta la empresa para el municipio de Armenia coinciden con lo reportado en SUI, a excepción del modelo de este que difiere, por lo que debe realizarse el ajuste respectivo en el reporte en el SUI.

Ahora bien, durante la visita efectuada, también se procedió a la verificación de las características del vehículo acorde con lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

Tabla 19. Verificación de vehículos

Datos de verificación		Identificación del vehículo	
Fecha:	11/10/2019	Placas:	VKH 371
Hora:	8:10 am	Tipo:	Compactador
Dirección:	Relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía	Capacidad:	7 Ton
		Modelo:	2004
		Marca:	Chevrolet
		Propietario:	Servigenerales
Observaciones		Evidencia fotográfica	
<p>El vehículo presentaba un extintor con fecha vigente.</p> <p>Presentaba logos de identificación.</p> <p>Se evidenció equipo de carreteras.</p> <p>Tubo de escape por encima de la altura máxima.</p> <p>Presencia de elementos complementarios: rastrillo, recogedor.</p>		<p>Vehículo de placas VKH 371</p> 	
			

Fuente: Visita octubre 2019

Ahora bien, frente al lavado de vehículos durante la visita se informó que este se realiza en el almacén Casa Willys, para el cual adjuntan certificado de dicha empresa de fecha 11/10/2019.

Durante la visita fue aportado documento del Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos.

Puntos críticos

Durante la visita realizada la empresa no hizo alusión al desarrollo de actividades en puntos críticos.

Base de operaciones

Con el fin de corroborar el estado de la base de operaciones, en la visita efectuada en el mes de octubre de 2019, se realizó la verificación de la infraestructura con la que cuenta la empresa. Así entonces se encontró que el prestador informa que la base de operaciones se encuentra en el Parque Ambiental Andalucía, el control de la operación se realiza a través de un aplicativo móvil.

En este sentido la base de operaciones cuenta con:

- ✓ Áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.
- ✓ Cuenta con los servicios públicos.
- ✓ Cuenta con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.
- ✓ Cuenta con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.
- ✓ Cuenta con extintores.
- ✓ Cuenta con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.

3.2.5. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas

La empresa no realiza la actividad de barrido en la ciudad de Armenia. De acuerdo con lo informado se encuentran en proceso de establecer un acuerdo de barrido con el prestador Empresas Públicas de Armenia ESP, teniendo en cuenta que solo hasta este año se inició actividades en esta área de prestación. En este sentido vale la pena indicar que presuntamente se estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.51. del decreto 1077 de 2015 al no realizar la actividad de barrido en el área de prestación donde se realiza la actividad de recolección y transporte, adicionalmente dicha actividad se encuentra inscrita en el RUPS.

3.2.6. Limpieza Urbana

La empresa SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P. no realiza las actividades de corte de césped, poda de árboles y lavado de áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas y limpieza de playas rivereñas en el área de prestación de Armenia.

3.2.7. Disposición final

La empresa realiza la actividad de disposición final en el relleno sanitario “Parque ambiental Andalucía”; la información que se presenta a continuación corresponde al análisis de la prestación de la actividad verificada de acuerdo a lo reportado en el SUI y lo observado en la visita realizada durante los días 10 y 11 de octubre de 2019, en concordancia con lo establecido en el capítulo 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015, correspondiente a la disposición final de residuos sólidos.

Sitio donde se disponen los residuos

El relleno sanitario “Parque ambiental Andalucía” es de propiedad de la SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P. Este se encuentra ubicado en el municipio de Montenegro, en la vereda San José. El sitio se diseñó para darle continuidad al relleno sanitario Andalucía que era operado por CAFEASEO DEL QUINDÍO S.A. E.S.P., por lo que los predios se encuentran contiguos y comparten infraestructura.

El área licenciada es de 12 hectáreas.

Imagen 8 - Imagen satelital del relleno sanitario Andalucía



Fuente: Google Maps marzo 2019

Estado actual del permiso ambiental

El relleno sanitario Parque ambiental Andalucía se encuentra avalado bajo la Resolución 067 de 18 de febrero de 2013, expedida por la Corporación Autónoma Regional del Quindío -CRQ. El término de duración de la licencia ambiental está contemplado por la vida útil del proyecto, que se estimó de 19,6 años.

La licencia se encuentra reportada en el Sistema Único de Información - SUI.

Dentro de la licencia se especifican los siguientes parámetros de diseño del relleno:

- Regional: servirá a los municipios de Armenia, La Tebaida, Montenegro, Filandia, Sevilla, Cartago.
- Tipo: Terraza
- Vida útil: 19,6 años
- Densidad de diseño: 1,10 ton/m³
- Manejo de gases: evacuación pasiva por chimeneas en rajón
- Manejo de lixiviados: Drenaje, captación y conducción a sistema de tratamiento.

Vale la pena indicar que durante la visita se informó por parte del prestador que se solicitó a la autoridad ambiental la modificación de la licencia ambiental radicando comunicación en el mes de abril de 2019, en consideración a que se está solicitando permiso de vertimientos, situación que no estaba contemplada en la licencia inicial.

Vida útil

La vida útil del relleno sanitario según licencia ambiental es de 19,6 años, teniendo en cuenta que el relleno Parque ambiental Andalucía empezó a operar en 2015, la vida útil licenciada estaría prevista hasta el año 2034.

Capacidad remanente: de acuerdo a lo informado por el prestador en la visita en las condiciones actuales de operación la capacidad remanente del relleno sanitario es de 1.173.484 m³ equivalentes a 1.408.180,8 toneladas. Actualmente reciben en promedio 350 ton/día.

Con el vaso actual se tiene prevista capacidad hasta febrero de 2020, sin embargo, en la visita de octubre se evidenció que la empresa se encuentra adelantando obras de excavación y adecuación en el sitio para obtener disponibilidad por dos años más.

Actualmente la disposición de residuos se realiza en el vaso 1 Fase II.

Imagen 9. Obras de adecuación para nueva zona de disposición final en el relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía



Fuente: Visita 2019

Municipios atendidos

Actualmente se presta el servicio de disposición final a 13 municipios así: Armenia, La Tebaida, Montenegro, Filandia, Calarcá, Circasia, Pijao, Buenavista, Córdoba, Quimbaya, y Salento, del departamento del Quindío; y a Génova y Sevilla del departamento de Valle del Cauca.

Reglamento operativo

Revisado el SUI se evidenció que SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P. reportó el reglamento operativo actualizado del sitio, y corresponde con el entregado en la visita denominado “*Reglamento operativo Relleno sanitario Parque Ambiental Andalucía*”.

A continuación, se realizará el análisis de este documento bajo los lineamientos establecidos en el artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

Tabla 20. Análisis del Reglamento operativo Servigenerales SA ESP

ÍTEM	Observaciones
b. Cronograma de actividades de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el numeral F.6.7.1.1 del Título F del RAS, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.	Se incluye cronograma de actividades rutinarias del relleno, sin embargo, no se incluye un cronograma de obra que permita seguir la secuencia del relleno y determinar la continuidad de la construcción.
c. Condiciones de acceso.	En el numeral 2 del documento se incluye la descripción de las condiciones de acceso para usuarios y las empresas prestadoras del servicio de aseo.
d. Frentes de trabajo.	En el numeral 3 del documento se hace alusión al frente de trabajo indicando las actividades que se realizan cuando ingresan los vehículos, el descargue de los residuos, la operación de disgregación de éstos, la restricción de residuos.

ÍTEM	Observaciones
e. Restricción e identificación de residuos.	<p>En el numeral 3.2 se describe la restricción al ingreso de residuos peligrosos, así como las acciones para realizar el control.</p> <p>Pese a que dentro del documento se indica que dentro de los residuos que recibe el relleno están los provenientes de barrido ordinario, en el numeral 3.1.5. se menciona lo siguiente: “Los residuos de barrido que llegan en bolsas además de los escombros de demolición y sobrantes de excavaciones irán a la escombrera.” Por lo que solicita aclaración al respecto.</p>
f. Compactación de los residuos.	<p>En el numeral 4 se describen las labores generales de compactación de residuos, se contempla la realización de pruebas de densidad quincenalmente. Se indica que el índice de compactación de diseño mínimo corresponde a 1,10 Ton/m3.</p>
g. Material de cubierta diaria.	<p>En el numeral 19.6 se indica que se debe realizar cobertura con sintético polimérico o negro verde.</p>
h. Control del agua de infiltración y de escorrentía.	<p>En el numeral 6 se describe el manejo temporal y final de las aguas lluvias mediante el manejo de pendientes, instalación de cunetas temporales, canales perimetrales, conformación de canales.</p>
i. Recolección y tratamiento de lixiviados.	<p>En el numeral 7 se describen las actividades preliminares de la conducción de lixiviados, el almacenamiento y pruebas de tratamiento que se están realizando.</p>
j. Recolección, concentración y venteo de gases.	<p>En el numeral 8 se realiza la descripción de la construcción de chimeneas y manejo de gases. Así mismo el control que se realiza cada 3 meses de la medición del límite inferior de explosividad o LEL (Low Explosive Level) en los alrededores de las teas evaluadas con el fin de garantizar la seguridad del predio.</p>
k. Actividades y acciones de manejo y control para la estabilidad de taludes.	<p>En el numeral 9 se indican las actividades de monitoreo y control tales como la determinación de la densidad de compactación, levantamientos topográficos, aforo de caudal de lixiviados, seguimiento de grietas, seguimientos de puntos de control topográficos, seguimiento a las presiones de poros, seguimientos a inclinaciones del terreno, cálculo del factor de estabilidad.</p>
l. Equipos e instalaciones de Instrumentación.	<p>Dentro del numeral 10 se hace alusión a que la instrumentación en el sitio está conformada por</p>

ÍTEM	Observaciones
	inclinómetros, piezómetros y puntos de control topográfico.
m. Procedimientos constructivos.	
n. Calidad y cantidad de materiales a utilizar.	En el numeral 12 se indican los siguientes procedimientos constructivos, limpieza y descapote del terreno, adecuación de terrazas, barreras de impermeabilización, sistemas de captación y extracción de biogás, sistemas de captación y tratamiento de lixiviados, drenaje pluvial, dique de contención. Pese a que se indica el listado de materiales e insumos requeridos en el relleno, no se relaciona la cantidad mínima necesaria de estos.
o. Equipo y maquinaria requerida.	Se plantea la siguiente maquinaria a utilizar: <ul style="list-style-type: none"> • Un bulldozer Caterpillar D6 o superior • Una Compactadora de residuos Caterpillar 816 o superior • Dos excavadoras Caterpillar 320BL o similar • Una Volqueta de 6m3
p. Personal requerido y calidades profesionales.	Se hace mención del siguiente personal: un ingeniero residente, supervisor de relleno, auxiliar administrativo, operador de báscula, operadores de maquinaria de excavación, operarios de relleno y contratistas para actividades específicas.
q. Procesos operativos desde la entrada de los residuos hasta su disposición final.	En el numeral 16 del documento se realiza la descripción de los procedimientos desde el ingreso de los residuos hasta el descargue de desechos. En el numeral 3.1.5. se describe la operación del relleno, en el numeral 4 la compactación de residuos y en el 5 la cobertura de residuos. Sin embargo no se hace alusión en el documento de la disposición de los lixiviados que vienen en los vehículos compactadores.
r. Planos y esquemas de los procesos e instalaciones en el relleno.	Se enlistan los planos de diseño técnico de los detalles del relleno. No se describen esquemas de procesos.
s. Programa de seguridad industrial a aplicar en la construcción y operación del relleno sanitario.	En el anexo 01 se describe el Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo que se desarrolla en el sitio de disposición final.
t. Criterios operacionales entre otros los determinados en el artículo 2.3.2.3.3.1.9 del presente capítulo.	En el numeral 19 se describen los criterios operacionales del relleno.

Fuente: Elaboración Superservicios con base en información del reglamento operativo del prestador

Toneladas dispuestas

En la visita realizada en el mes de octubre de 2019, se informó que en promedio el relleno recibe unas 350 toneladas diarias.

Revisada la información registrada en SUI se evidenció que, a la fecha, el prestador tiene reportada la información correspondiente a los años 2018 y 2019.

Así entonces se procede a comparar la información reportada en SUI frente a la dada en visita. A continuación, se muestra la información reportada por el prestador al SUI para el municipio de Armenia:

Tabla 21. Toneladas dispuestas. Año 2017.

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ARMENIA	6682,53	5791,4	6278,49	5810,38	6457,13	6371,34	6311,46	6458,85	6409,49	6561,47	6714,68	7283,11	77130,33
IDEAS S.A E.S.P	468,65	399,75											868,4
CALARCA	1334,68	1068,24	1157,67	1107,56	1212,76	1149,69	1192,2	1178,55	1120,16	1170,78	1178,81	1255,57	14126,67
NEPSA DEL QUINDIO S.A E.SP	1479,36	1117,36	1245,44	1200,23	1295,79	1233,01	1261,71	1300,28	1184,3	1273,44	1284,07	1380,82	15255,81
FILANDIA	167,62	61,36	38,71	42,68	44,49	36,82	35,67	35,31	36,59	11,24	27,87	52,22	590,58
URBES S.A.S ESP			432,84	424,06	476,14	450,3	461,83	471,35	439,9	454,44	476,97	469,2	4557,03
(en blanco)	1603,99	1255,8	1393,95	1410,58	1519,69	1506,2	1555,49	1545,22	1498,14	1662,06	1516,33	1600,43	18067,88
Totales	11736,83	9693,91	10547,1	9995,49	11006	10747,36	10818,36	10989,56	10688,58	11133,43	11198,73	12041,35	130596,7

Fuente: Consulta SUI.

Tabla 22. Toneladas dispuestas. Año 2018.

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ARMENIA	7041,63	5879,94	6445,581	6188,63	6663,38	6347,87	6498,52	6658,08	6212,54	6766,03	6781,43	6980,63	78464,261
CALARCÁ	1309,55	1038,63	1134,35	1100,15	1193,37	1154,22	1233,9	1143,57	1066,03	1199,06	1185,32	1256,23	14014,38
NEPSA DEL QUINDIO S.A E.SP	1518,4	1145,46	1255,851	1219,66	1300,11	1251,29	1345,15	1321,19	1166,49	1370,12	1342,25	1459,03	15695,001
FILANDIA	96,66	91,72	21,545	47,66	38,49	41,12	31,69	20,87	41,99	41,98	45,06	47,92	566,705
URBES S.A.S ESP	519,51	420,52	460,355	440,62	479,37	460,66	469,34	470,31	423,55	453,49	461,91	497,73	5557,365
(en blanco)	1703,84	1348,11	1457,57	1410,78	1491,91	1494,46	1550,07	1467,31	1337,87	1482,95	1436,16	1553,38	17734,41
Totales	12189,59	9924,38	10775,252	10407,5	11166,63	10749,62	11128,67	11081,33	10248,47	11313,63	11252,13	11794,92	132032,122

Fuente: Consulta SUI.

Tabla 23. Toneladas dispuestas. Año 2019.

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
ARMENIA		6026,15	6442,51	6624,78	6822,25	6232,86	6764,74	6547,09	6161,87	51622,25
CALARCA		1052,06	1146,68	1205,92	1203,29	1141,9	1258,11	1152,56	1091,14	9251,66
NEPSA DEL Quindío S.A E.SP		1208,2	1285,62	1377,75	1335,26	1246,57	1381,97	1296,94	1194,43	10326,74
FILANDIA		81,89	119,14	74,47		33,18	213,14	203,71	187,42	912,95
URBES S.A.S ESP		414,82	442,82	459,95	484,5	447,12	472,47	467,62	427,44	3616,74
(en blanco)		1294,04	1364,22	1457,48	1429,92	1367,12	1498,28	1407,2	1360,14	11178,4
Totales		10077,16	10800,99	11200,35	11275,22	10468,75	11588,71	11075,12	10422,44	86908,74

Fuente: Consulta SUI.

Los campos en amarillo que se encuentran vacíos en estas tablas, corresponden a cargues que tiene pendiente de reporte el prestador, por lo que debe realizarse la gestión pertinente frente al tema.

A continuación, se muestra la información aportada por el prestador en visita:

Tabla 24. Toneladas dispuestas - Año 2018.

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
ARMENIA	7.041,63	5.879,94	6.445,58	6.188,63	6.663,38	6.347,87	6.498,52	6.658,08	6.212,54	6.766,03	6.781,43	6.980,63	78.464,26
CALARCÁ	1.309,55	1.038,63	1.134,35	1.100,15	1.193,37	1.154,22	1.233,90	1.143,57	1.066,03	1.199,06	1.185,32	1.256,23	14.014,38
QUIMBAYA	566,98	432,50	461,04	452,40	483,28	467,52	498,58	481,83	444,16	526,84	514,11	544,71	5.873,95
CIRCASIA	487,80	380,32	419,14	418,29	441,03	412,26	461,67	446,64	381,43	433,86	448,99	502,92	5.234,35
GÉNOVA	87,70	71,10	76,16	76,60	83,51	75,30	87,57	80,33	69,32	88,93	82,89	89,97	969,38
SALENTO	211,70	135,27	160,91	144,97	144,05	148,54	163,36	165,28	135,80	169,61	155,66	164,59	1.899,74
PIJAO	71,97	55,27	61,21	55,29	66,03	66,35	60,09	66,15	62,29	67,50	62,63	68,93	763,71
CÓRDOBA	63,41	50,30	54,61	51,57	55,20	52,44	48,36	56,04	50,12	58,90	49,01	57,28	647,24
BUENAVISTA	28,84	20,70	22,79	20,54	27,01	28,88	25,52	24,92	23,37	24,48	28,96	30,63	306,64
SEVILLA	519,51	420,52	460,36	440,62	479,37	460,66	469,34	470,31	423,55	453,49	461,91	497,73	5.557,37
LA TEBAIDA	835,92	675,96	734,45	733,86	772,35	746,76	775,40	732,74	653,04	743,37	727,54	758,50	8.889,89
MONTENEGRO	867,92	672,15	723,12	676,92	719,56	747,70	774,67	734,57	684,83	739,58	708,62	794,88	8.844,52
FILANDIA	96,66	91,72	21,55	47,66	38,49	41,12	31,69	20,87	41,99	41,98	45,06	47,92	566,71
Totales	12.189,59	9.924,38	10.775,25	10.407,5	11.166,63	10.749,62	11.128,67	11.081,33	10.248,47	11.313,63	11.252,13	11.794,92	132.032,12

Fuente: Visita 2019

Tabla 25. Toneladas dispuestas - Año 2019

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
ARMENIA	6.804,06	6.026,15	6.442,51	6.624,78	6.822,25	6.232,86	6.764,74	6.547,09	6.161,87	58.426,31
CALARCÁ	1.261,98	1.052,06	1.146,68	1.205,92	1.203,29	1.141,90	1.258,11	1.152,56	1.091,14	10.513,64
QUIMBAYA	546,02	437,73	460,69	504,88	471,71	433,28	494,32	463,06	441,93	4.253,62
CIRCASIA	520,96	426,18	436,04	469,09	472,84	429,38	452,74	440,75	420,45	4.068,43
GÉNOVA	86,93	71,11	78,75	113,01	90,10	87,77	94,37	90,03	80,43	792,50

Mes	Enero	Feb	Mar	Abr	Mayo	Jun	Jul	Ago	Sep	Total
SALENTO	220,08	146,33	164,84	171,99	153,02	147,90	186,06	163,17	129,43	1.482,82
PIJAO	70,84	55,63	63,02	50,54	68,45	57,61	67,28	60,30	56,01	549,68
CÓRDOBA	57,21	48,05	55,30	41,60	53,53	53,59	54,44	47,50	44,43	455,65
BUENAVISTA	32,07	23,17	26,98	26,64	25,61	37,04	32,76	32,13	21,75	258,15
SEVILLA	507,52	414,82	442,82	459,95	484,50	447,12	472,47	467,62	427,44	4.124,26
ARMENIA	14,51	23,26	23,70	28,66	31,66	33,62	34,33	28,51	32,31	250,56
LA TEBAIDA	742,02	631,21	669,29	704,53	703,30	666,69	723,48	684,87	663,49	6.188,88
MONTENEGRO	805,88	639,57	671,23	724,29	694,96	666,81	740,47	693,82	664,34	6.301,37
FILANDIA	61,92	81,89	119,14	74,47		33,18	213,14	203,71	187,42	974,87

Fuente: Visita 2019

Frente a lo anterior se observa que la información entregada en visita referente a toneladas dispuestas coincide con la reportada en SUI, sin embargo, en SUI no están identificadas el total de empresas para las que se realiza la disposición final, es decir mientras que el prestador en visita entrega información para 13 municipios en SUI solo se identifican 5 municipios, mientras que los otros 8 municipios están consolidados en un solo reporte (en blanco) sin identificación de la empresa. En este sentido fue revisado el reporte encontrando que al verificar la información que el prestador reportó en el formato Disposición Final Operador del Sitio y en tipo origen selecciona las opciones 1 = Área de prestación (NUAP) y 4 = Otro (persona natural o jurídica no prestadora del servicio público de aseo), sin embargo el prestador cuando reporta la información del campo Nombre de la persona que dispone en el sitio indica nombre de Empresas prestadoras de servicios públicos. Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario aclarar y/o solicitar reversión por lo que debe realizarse la gestión pertinente para subsanar dicha situación y dar cumplimiento a la Resolución SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017.

Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas

La empresa mantiene un registro mensual de las operaciones realizadas en el relleno, en el que se incluyen mediciones de los niveles de lixiviados, quema de gases en chimeneas, manejo y evacuación de gases, actividades de control de olores y vectores, cobertura de residuos, pruebas de densidades en campo, resultados en piezómetros, entre otras actividades.

Vías de acceso

Para llegar al sitio de disposición final se accede por la vía pavimentada que desde Armenia conduce al municipio de la Tebaida y luego al relleno en una distancia de aproximadamente 20 km. También se puede llegar desde Montenegro a aproximadamente 19 km. Los últimos 2 kilómetros son de vía destapada, pero en estado transitable.

La vía interna del relleno sanitario se encuentra destapada, está constituida en recebo y se encuentra apta para el tránsito de vehículos de carga pesada; y presenta señalización.

Imagen 10. Vías externas relleno



Fuente: Visita 2019

Imagen 11. Vías internas relleno



Fuente: Visita 2019

Acceso al predio y cerramiento perimetral

En el ingreso al predio se encuentra un cerramiento temporal, en el que no se realiza el control de acceso al público, esto debido a que de acuerdo a lo informado en visita fue necesario quitar el portón de ingreso por las obras que se están realizando en el sitio. Sin embargo cuando los vehículos ingresan a la báscula se realiza el control de acceso. En

este sentido se requiere al prestador para que informe en qué lugar se realizará el control de acceso al público definitivo después de culminar las obras aportando las respectivas evidencias.

Imagen 12 Entrada al relleno sanitario



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Se cuenta con una valla informativa en la entrada del sitio, con información del nombre, y empresa responsable, vida útil, capacidad total, vasos de disposición final, área de disposición, manejo de lixiviados, licencia ambiental con fecha, tipo de residuos dispuestos y uso final.

Imagen 13 Valla informativa



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Imagen 14. Control de ingreso



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Se permite el ingreso de los vehículos en horario de 7 am a 2 am de lunes a sábado, de acuerdo a lo informado en visita y al reglamento operativo del prestador

El sitio tiene una circular que indica la capacidad remanente del sitio, colocada en la ventanilla donde se realiza el proceso de registro del pesaje, por lo que presuntamente se cumple lo establecido en el Parágrafo 4. Del artículo 28 de la resolución CRA 720 de 2015 a saber:

“Todo sitio de disposición final deberá reportar anualmente al Sistema Único de Información (SUI), su capacidad de disposición y tener disponible la misma en un lugar visible, con el fin de ilustrar con información suficiente a los prestadores de recolección y transporte.”

Imagen 15 Información de la capacidad remanente del sitio



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

En cuanto al cerramiento perimetral el relleno cuenta con cerca encerrando el sitio.

Imagen 16. Cerramiento perimetral



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Sistema de pesaje de residuos

La empresa cuenta con una báscula de pesaje electromecánica, marca PROMETÁLICOS que tiene una capacidad de medición de 40 toneladas. Se le realiza mantenimiento cada año. La última calibración corresponde al 23/12/2018 de acuerdo al certificado de calibración N 20348 emitido por el laboratorio de metrología PROMETÁLICOS, documento aportado durante la visita.

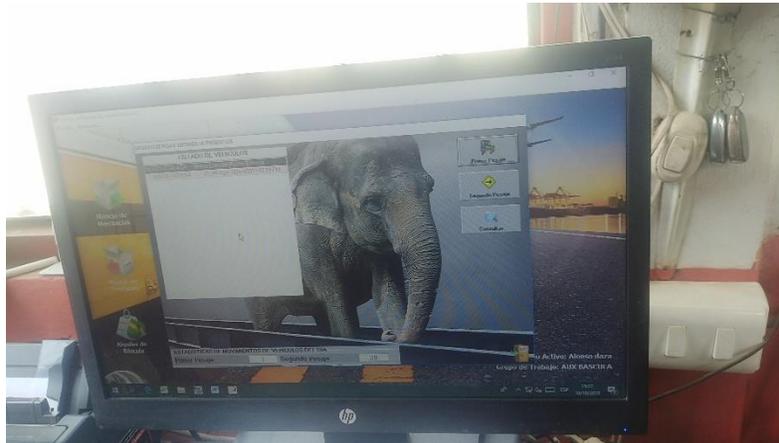
Imagen 17. Báscula



Fuente: Visita 2019

El registro del pesaje se realiza automáticamente a través del software Siscombas, se emiten registros con tiquetes firmados y entregados a cada uno de los conductores de los vehículos que ingresan al relleno. Los tiquetes tienen los siguientes datos: fecha, hora, peso de entrada, peso de salida, peso neto, origen, placa, conductor, tipo de producto, destino, responsable del pesaje y firma del conductor.

Imagen 18. Software Siscombas



Fuente: Visita 2019

Frente de trabajo

En la visita técnica, se observó el frente de trabajo activo, ubicado en el vaso 1 fase II, observándose vehículos que realizaban la disposición de los residuos, dicho frente de trabajo es de aproximadamente de 9735 m² de acuerdo a lo informado por el prestador.

Imagen 19. Frente de trabajo





Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Al lado del frente de trabajo se descargan los lixiviados que vienen en los contenedores de los vehículos que transportan los residuos hasta el sitio. De acuerdo a lo informado por el ingeniero residente en la visita en este sitio, se tiene un enrocado que actúa como filtro conectado a la tubería interna de la masa de residuos. Este lugar no está señalizado.

Imagen 20. Sitio de descarga de lixiviados.



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Cubrimiento diario de residuos y tipo de cobertura

De acuerdo a lo observado la cobertura diaria se realiza con material plástico negro verde. Según se informó el cubrimiento total del frente de trabajo se realiza sobre las 1 am diariamente, momento en el cual llegan los últimos vehículos. Luego sobre las 7 am se descubre el frente de trabajo para continuar con la operación. Lo descrito fue evidenciado en los vídeos que se registran diariamente de la operación del relleno.

Imagen 21. Cobertura



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Imagen 22. Vídeo de Cobertura



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

Maquinaria activa

Para la ejecución de la actividad de disposición final, la empresa cuenta con 2 buldócer, 1 compactador, 1 retroexcavadora para la operación en el frente de trabajo y con 1 buldócer, 1 retroexcavadora, 1 pajarita en las áreas de remoción de material térreo para adecuaciones.

Imagen 23. Maquinaria



Fuente: Registro fotográfico Visita 2019

En visita se observó el registro de control diario que se realiza a la maquinaria del relleno.

Control de vectores y roedores

Durante la visita no se observó población de mosca, se observó presencia de gallinazos en sobrevuelo del área. No se detectó presencia de olores ofensivos en el relleno.

Con respecto al control de vectores se informó por parte del prestador se realiza con fumigación diaria con productos como: cipermertrina, ecores, regen. En la inspección realizada en el sitio se evidencia el control con cañón que se realiza para ahuyentar los gallinazos.

Imagen 24. Gallinazos



Fuente: Visita 2019

Imagen 25. Cañón para el control de gallinazos



Fuente: Visita 2019

Imagen 26. Fumigación para Control de vectores



Fuente: Visita 2019

Aprovechamiento y recicladores

El prestador no realiza la actividad de aprovechamiento y en el sitio de disposición final no se observa presencia de recicladores.

Compactación de residuos

La compactación se realiza diariamente mecánicamente con compactador Caterpillar 816B. Durante la visita se informó que el índice de compactación es de 1,1 Ton/m³, se realiza la medición quincenalmente tomando una masa de residuos de 0,5m x 0,5m x 0,5m que se pesa.

Imagen 27. Medición de densidad



Fuente: Informe de registro de operaciones Servigenerales septiembre 2019

Sin embargo, no se allegó información de la relación de índices de compactación obtenidos durante los años 2018 y 2019 por parte del prestador.

Sistema de recolección y tratamiento de lixiviados

El sistema de recolección, y tratamiento de lixiviados está conformado por 7 piscinas con las siguientes capacidades:

Tabla 26. Pondajes

Piscina	Capacidad m ³
1	1040
23	1268
4	2500
5	1000
6	1500
10	2407
11	8124

Fuente: visita 2019

Se realiza medición diaria del borde libre de los pondajes, de lo cual se mantiene registro. A continuación se presenta la evidencia fotográfica donde se evidencia el estado de las piscinas:

Imagen 28. Pondajes



Fuente: visita 2019

Imagen 29. Recirculación de lixiviados



Fuente: Visita 2019

Se observó durante la visita una infraestructura de pretratamiento de lixiviados no estaba operativa, a lo que se informó por parte del prestador durante la visita que anteriormente se realizaba dicho proceso antes de la recirculación con peróxido de hidrógeno y sulfato de aluminio, sin embargo, desde el mes de agosto solo se realiza recirculación de lixiviados, actividad verificada en campo. Lo anterior en consideración a que se planea implementar el tratamiento con ósmosis inversa, con fecha tentativa finales de octubre de 2019 según lo informado por el prestador.

Imagen 30. Estructura de pretratamiento no operativa



Fuente: Visita 2019

Sistema de recolección y evacuación de aguas lluvias y de escorrentía

Para lograr la evacuación de aguas lluvia, el relleno tiene en las zonas clausuradas canales perimetrales de concreto alrededor de las vías, y otras en material natural cubiertas con geomembrana, en buen estado.

Imagen 31. Canales para aguas de escorrentía



Fuente: Visita 2019

Sin embargo, en el perímetro de las zonas en operación no se observan cunetas, lo que podría generar acumulación de aguas, sin embargo, durante la visita se indicó que, dado que se encuentran en obras de adecuación para la construcción del siguiente vaso, dicha zona quedará unida con el nuevo vaso. En no contar con dichos canales se configura como un incumplimiento al reglamento operativo del prestador.

Imagen 32. Zonas sin canales perimetrales



Fuente: Visita 2019

Imagen 33. Adecuación de la zona para el nuevo vaso



Fuente: Visita 2019

Control de gases

El sistema de recolección, concentración y venteo de gases se realiza mediante las 50 chimeneas con que se cuenta en el sitio, 24 se encuentran en operación y 26 están en la zona clausurada.

Se efectúa control y monitoreo de gases cada 3 meses, el último dato de agosto de 2019. Se observó registro diario de la combustión que se realiza en las chimeneas.

Se observaron algunas chimeneas con pérdida de verticalidad por lo que el prestador debe adoptar las medidas correctivas ya que se genera un riesgo de acumulación de gases explosivos.

Imagen 34. Chimeneas con pérdida de verticalidad



Fuente: Visita 2019

Recursos de personal

En el relleno sanitario laboran 40 empleados. Se observó el uso de implementos de protección personal tales como botas, overol, gafas, impermeables, tapabocas. De acuerdo a lo indagado se les da la dotación cada 4 meses.

Imagen 35. Personal del relleno



Fuente: Visita 2019

También se observó la presencia de equipos contra incendios y camilla para atención de eventos de emergencia.

Imagen 36. Camilla y extintor



Fuente: visita 2019

Monitoreo de parámetros operativos

El sitio cuenta con una estación meteorológica, donde se mide temperatura, precipitaciones y velocidad del viento. Se observaron los respectivos registros.

Imagen 37. Estación meteorológica



Fuente: visita 2019

Caracterización de fuentes hídricas superficiales y subterráneas: Se realiza caracterización de aguas superficiales cada 6 meses. Se cuenta con piezómetros. Fue aportado informe de caracterización de diciembre de 2018 realizado por la empresa C&G SAS.

Calidad del aire: Se aportó el último informe de evaluación de calidad del aire y caracterización de gases del mes de agosto de 2019 realizado por la empresa ACS Ingeniería.

Estudios de estabilidad: Se realizan levantamientos topográficos mensuales. Se tienen dos inclinómetros. Se aportó informe de estabilidad de abril de 2019 realizado por CITEC LTDA.

Caracterización de residuos: Se aportó la última caracterización de los residuos que ingresan al relleno de fecha mayo de 2019 realizado por la empresa Hidrosuelos. De lo anterior se presume que el prestador presuntamente cumple lo establecido en el artículo 2.3.2.3.3.2.10. del decreto 1077 de 2015 relacionado con el control y monitoreo en el área de disposición final de residuos sólidos.

Zonas clausuradas

Se tienen zonas clausuradas de los años 2012, 2014 y 2019. Se observaron con cobertura vegetal. De acuerdo a lo informado en visita en dichas zonas se realiza monitoreo constante de la cobertura, producción de lixiviados, sistema de venteo de gas.

Imagen 38. Zonas clausuradas



Fuente: visita 2019

3.3. Plan de Emergencia y Contingencia

El Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) que será analizado se encuentra reportado al SUI con fecha del 12 de julio de 2019 para la vigencia 2019. Dicho documento concuerda con el suministrado en visita.

En este sentido, se procedió a analizar el documento para la vigencia 2019 encontrando que Plan de Emergencias y Contingencias presentado por el prestador **SERVIGENERALES S.A. E.S.P** al SUI para el área de prestación de Armenia, Quindío **PRESUNTAMENTE CUMPLE** con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Se debe aclarar que el análisis corresponde al contenido mínimo de los parámetros establecidos en la Resolución 154 de 2014 y no hace referencia a la efectividad de las acciones que contempla el prestador para la atención de una emergencia.

Cabe resaltar que esta evaluación del documento en mención fue remitida al prestador a través de comunicación con radicado SSPD No. 20194340007701 del 13 de noviembre de 2019.

3.4. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

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

Tabla 27. Riesgos PEC VS. PPSA

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
<p>Considera condiciones de amenaza de Terremoto, cierre de relleno y Asonadas</p>	<p>Considera condiciones de amenaza y riesgo a: Sismo, fenómenos de remoción de masa inundaciones, incendios, problemas de orden público, eventos culturales, religiosos y deportivos, fallas en el sistema de transporte, cierre del relleno sanitario.</p>	<p>Considera las amenazas por eventos naturales (Sequía, Vendaval, Movimientos en masa, Mar de leva, Sismo, Tsunami, Tormenta eléctrica, Granizada, Avalancha, Erupción volcánica</p> <p>Inundación Avenida torrencial Huracán, tecnológicas (Incendio, Explosión por biogás, Fugas o derrames) y sociales (Boqueo vías de acceso, Antrópicos intencionales, Terrorismo y/o atentados, Cierre de relleno sanitario).</p>

Fuente: Elaboración propia SSPD

En este sentido, es posible corroborar si los tres documentos contemplan las mismas amenazas antrópicas y naturales. Sin embargo, el PGIRS establece únicamente Terremoto, cierre de relleno y Asonadas, mientras que el PEC considera amenazas de carácter: naturales (Sequía, Vendaval, Movimientos en masa, Mar de leva, Sismo, Tsunami, Tormenta eléctrica, Granizada, Avalancha, Erupción volcánica Inundación Avenida torrencial Huracán, tecnológicas (Incendio, Explosión por biogás, Fugas o derrames) y sociales (Boqueo vías de acceso, Antrópicos intencionales, Terrorismo y/o atentados, Cierre de relleno sanitario)., y en su PPSA considera condiciones de amenaza y riesgo tales como: Sismo, fenómenos de remoción de masa inundaciones, incendios, problemas de orden público, eventos culturales, religiosos y deportivos, fallas en el sistema de transporte, cierre del relleno sanitario. Por tal motivo es necesario que el prestador unifique las condiciones de amenaza y de riesgos a identificar para los documentos a cargo, es decir el PPSA y PEC.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.2. Suscriptores

SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CARÁCTER PRIVADO S.A. E.S.P. entregó durante la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019, el reporte de suscriptores del servicio de aseo unidades (catastro activo) en Armenia correspondiente al mes de septiembre de 2019, de la siguiente manera:

Tabla 28. Reporte de suscriptores

Tipo Productor	USO	ESTR/ RANGO	TOTAL UNIDADES	UNIDADES
				OCUPADAS
11	GRAN GEN OFI	1	1	1
12	GRAN GEN INDUS	1	1	1
TOTAL			2	2

Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

De acuerdo a lo anterior, en el municipio de Armenia el prestador atiende 2 usuarios grandes generadores, que según el catastro se ubican en el Condominio San Jorge Km 2 vía Edén vereda Padilla de estrato 6, por lo cual debe explicar por qué los clasifica como usuarios estrato 1.

4.2 Facturación y Recaudo

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

El proceso de facturación y recaudo de acuerdo a la información remitida por la empresa mediante radicado SSPD No. 20195291184832 del 21/10/2019, lo realiza un funcionario, en un ciclo que se factura directamente por la empresa. El Sistema Comercial usado es SISPO está construido para dar cumplimiento a lo solicitado por regulación tarifaria, por lo que cumple con la metodología de realizar la generación del cobro de servicio de Aseo por cada uno de los componentes tarifarios que lo conforman, el funcionamiento de los módulos del SISPO está orientado en gestionar los valores del servicio de Aseo por Componente Tarifario. Las siguientes son las actividades que se realizan durante el proceso de facturación:

Imagen 39. Proceso de facturación

Actividades de facturación (secuencia)
Generar cronograma de facturación
Aplicación de novedades
Verificación de recaudo
Parametrización de Ciclo
Liquidación
Realizar Critica
Impresión factura
Distribución factura
Generación de informe
Cierre y reportes

Fuente: SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P.

A continuación, se presenta la imagen de la Facturación del servicio de aseo emitida directamente por la empresa, al usuario Cuenta No. 139, del Condominio San Jorge:

Imagen 40. Facturación directa

		Calle 50 Norte No. 16-02 Teléfono: 320 2353960 Armenia – Quindío		FACTURA No. 1908-139-15	
NIT. No. 830.024.104-2				FECHA DE EMISIÓN SEP-23-2019	
DATOS DEL USUARIO NOMBRE: CONDOMINIO SAN JORGE DIRECCIÓN PREDIO: KM 2 VIA EDEN VEREDA PADILLA DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA: KM 2 VIA EDEN VEREDA PADILLA				CUENTA CONTRATO 139	
				FECHA PAGO OPORTUNO 28-SEP-2019	
DATOS DE LIQUIDACIÓN					
Tipo Productor: G.G. Industrial Estrato/Rango: 6 % Subsidio: 0 Fecha Inicial: 01-08-2019		Unidades: Ocupadas: 35,238 % Contribución: 30 Fecha Final: 31-08-2019		CONCEPTO FACTURADO Servicio Aseo: 1,282,470 Contribución: 402,439 Deuda Anterior Aseo: 3,499,921 Abono Por Pago: -3,504,818 Aprovechamiento: 576 Incentivo Aprovechamiento: 58,414	
Residenciales: 0 Densidad: 25 Meses Deuda: 0		No Residenciales: 1 % Participac.: 100 Días Facturados: 30		Valor \$: 1,739,002	
Frecuen. Barido: 2 Frecuen. Poda Arboles: 2 Frecuen. Corte Gesped: 4 Frecuen. Recolección: 2		Historico de Facturación: 1,743,899 (Mes 1), 1,747,512 (Mes 2), 1,752,409 (Mes 3), 1,752,409 (Mes 4), 1,752,409 (Mes 5), 1,847,159 (Mes 6)			
TIRL (Toneladas de Residuos Líquidos): 0.0005 TRLU (Toneladas de Residuos Líquidos): 0.0065 TIRA (Toneladas de Residuos Sólidos): 0.0009 TIRFA (Toneladas de Residuos Sólidos): 9.5238		TIRL (Toneladas de Residuos Líquidos): 0.0005 TRLU (Toneladas de Residuos Líquidos): 0.0065 TIRA (Toneladas de Residuos Sólidos): 0.0013 TIRFA (Toneladas de Residuos Sólidos): 8.8095			
VBA (Valor Base de Aprovechamiento por Toneladas de Residuos Aprovechados): 136,823.2000		CVBA (Costo Variable por Toneladas de Residuos no Aprovechados): 154,636.0000		CFT (Costo Fijo Total): 9,803.0000	
				TOTAL A PAGAR ASEO: 1,739,002	
PUNTOS DE PAGO Bancolombia Cuenta de Ahorros No.089-211700-15 a nombre de Servigenerales Armenia				REPRESENTANTE LEGAL Firma:	
		DATOS DEL USUARIO NOMBRE: CONDOMINIO SAN JORGE DIRECCIÓN PREDIO: KM 2 VIA EDEN VEREDA PADILLA DIRECCIÓN CORRESPONDENCIA: KM 2 VIA EDEN VEREDA PADILLA		CUENTA CONTRATO 139	
				FACTURA No. 1908-139-15	
				FECHA DE EMISIÓN SEP-23-2019	
				FECHA PAGO OPORTUNO 28-SEP-2019	
				TOTAL A PAGAR 1,739,002	

Fuente: SERVICIOS GENERALES S.A. E.S.P.

La factura emitida directamente por el prestador presuntamente cumple lo establecido en la cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 del Resolución CRA 720 de 2015, en lo referente a su contenido mínimo.

Proceso de recaudo.

Las actividades ejecutadas por la empresa para aplicar el pago que realiza el usuario en el sistema comercial son:

Imagen 41. Proceso de recaudo

Actividades a realizar en la aplicación de Recaudo	Descripción de actividades	Entidad Recaudadora
1. RECIBIR REGISTROS DEL RECAUDO DE LA ENTIDAD RECAUDADORA.	Se reciben el reporte de los pagos al inicio de cada periodo de facturación, se validan y se archivan en las carpetas destinadas para este fin.	Bancolombia
2. CARGAR PAGOS AL SISTEMA.	Los pagos son cargarlos en el Sistema de Información Comercial.	
3. VALIDAR PAGOS.	Al cargar el archivo se validan las cuentas con los pagos que se van aplicar asignándole un código de recaudo. Se realiza la Pre-aplicación, nos arroja un mensaje de validación. Se procede a verificar o corregir las inconsistencias encontradas en el sistema de información comercial.	
4. APLICAR PAGOS	Posteriormente aplicamos los pagos en el sistema de información comercial y de esta forma distribuir el pago a los usuarios relacionados en el archivo previamente cargado.	
5. DILIGENCIAR PLANILLA DE RECAUDO.	Esta planilla se diligencia diariamente con la información remitida por los bancos esta nos muestra el código, el número de cupones y el valor total consignado, al diligenciar esta información nos muestra si hay diferencias entre lo cargado y lo aplicado al sistema.	
6. GUARDAR SOPORTES DE RECAUDO	Posteriormente guardamos los archivos en la ruta correspondiente, identificando en el nombre el mes y la entidad financiera a la que pertenecen los pagos que tiene el archivo.	

Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

El prestador entregó la siguiente información del valor facturado y recaudado:

Tabla 29. Facturación y recaudo

Fecha de expedición de la factura	Valor total a pagar corrientes	Pagos del suscriptor durante el periodo facturado corrientes
20/03/2019	3.009.147	-
24/04/2019	1.987.415	-
03/04/2019	2.700.000	-
22/05/2019	3.729.919	2.700.000
21/05/2019	1.847.159	-
10/06/2019	5.351.977	-
05/06/2019	3.599.568	2.700.000
11/07/2019	5.257.227	-
11/07/2019	3.504.818	-
21/08/2019	3.499.921	1.847.159
20/08/2019	1.752.409	-
23/09/2019	1.739.002	3.504.818
TOTAL	37.978.562	10.751.977

Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, la efectividad de recaudo sobre el valor facturado por la prestación del servicio de aseo es en promedio del 28%.

4.3 Estratificación aplicada

Respecto a este concepto, SERVICIALES S.A. E.S.P. no remitió la información solicitada.

Por lo anterior, se presume el incumplimiento a lo dispuesto en las leyes 142 de 1994, 505 de 1999, 689 de 2001 y 732 de 2002, en cuanto a la garantía de la adecuada realización, adopción, aplicación y actualización de la estratificación socioeconómica.

4.4 Subsidios y contribuciones

Verificado el Sistema Único de Información, SUI, se evidencia en el reporte comercial – Información PDF del prestador, que el último reporte en relación con el área de prestación en evaluación es el del año 2011, es decir no ha cargado los formatos vigentes correspondientes a: Factores de subsidios y contribuciones aseo, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo, factura del servicio pdf, como se muestra a continuación:

Imagen 42. Reporte información PDF

Información PDF-TIFF								
Departamento								
Municipio								
Empresa								
Formato								
172								
ID_EMPRESA	EMPRESA	FORMATO	ARCHIVO	ESTADO DEL CARGUE	PERIODICIDAD	AÑO DE REPORTE	PERIODO DE REPORTE	FECHA DE CERTIFICACION
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	Acuerdo 64 de 2008 - Aportes Municipales Soacha SUB Y CONTR 2009.pdf	Certificado	Anual	2009	1	2010-06-10
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	Acta Distribución Aportes FACA 2009.tif	Certificado	Anual	2009	1	2010-06-10
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	ACTO DE APROBACION DE TARIFA 3 SUB Y CONTR SG FACA MONTERIA YUMBO ARMENIA 2009.tif	Certificado	Anual	2009	1	2010-06-10
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	ACUERDO N° 032 DE PARA 2009 YUMBO.pdf	Certificado	Anual	2009	1	2010-06-10
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	ACTA APROBACION TARIFA 3 SUB Y CONTR 2010 SG.pdf	Certificado	Anual	2010	1	2010-03-19
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	ACTA APROBACION SUB Y CONTR ARMENIA 2011.pdf	Certificado	Anual	2011	1	2011-02-25
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Acto de aprobación de factores de subsidio y contribución -pdf o tiff- (Formato 20 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	ACTA APROBACION SUN Y CONTR YUMBO 2011.pdf	Certificado	Anual	2011	1	2011-02-25

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla

Generar reporte en formato

Departamento

Municipio

Empresa

Formato

	S.A. E.S.P.	10003 de 2009)							
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1110 FACTURAS FISICAS YUMBO.pdf	ND	Mensual	2011	10	2011-11-25	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1111 FACTURAS ARMENIA ARMENIA.pdf	ND	Mensual	2011	11	2012-01-10	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1111 FACTURAS FISICAS YUMBO.pdf	ND	Mensual	2011	11	2012-01-10	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1111 FACTURAS FISICAS MONTERIA.pdf	ND	Mensual	2011	11	2012-01-10	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1111 FACTURAS FISICAS FACA.pdf	ND	Mensual	2011	11	2012-01-10	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1112 FACTURAS PROACTIVA MONTERIA.pdf	ND	Mensual	2011	12	2012-01-31	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1112 FACTURAS FISICAS ARMENIA.pdf	ND	Mensual	2011	12	2012-01-31	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1112 FACTURAS FISICAS YUMBO.pdf	ND	Mensual	2011	12	2012-01-31	
1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)	1201 FACTURAS FISICAS FACA.pdf	ND	Mensual	2012	1	2012-02-23	

Fuente: SUI Consulta 25/10/2019

SERVIGENERALES S.A. E.S.P. no hizo entrega del acuerdo municipal de aprobación de factores de subsidios y contribuciones vigente en el municipio de Armenia, solicitado en la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019.

Por lo anterior, la empresa se encuentra incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y la Resolución SSPD

20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016”, No. SSPD 201840000056215 del 10 de mayo de 2018 “Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017”.se requiere al prestador remitir la información de Factores de subsidios y contribuciones aseo, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo y subsidios solicitados por estrato al ente territorial, y a su vez realizar en el menor tiempo posible el reporte de la misma, en el Sistema Único de Información – SUI.

4.5 Estado de la deuda del municipio

Acerca del estado de deuda del municipio por concepto de subsidios, la empresa mediante radicado SSPD No. 20195291184832 del 21/10/2019, informó que este punto no aplica, debido a que el único suscriptor no es beneficiario de subsidios.

Al respecto, evidenciando que al usuario de la empresa se ha facturado valor de contribución, se requiere para que remita los soportes de traslado efectuado por la empresa al municipio, de la contribución recaudada en materia de subsidios.

4.6 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, PQR

El prestador remitió la siguiente información mediante el radicado SSPD No. 20195291184832 del 21/10/2019, acerca del procedimiento de PQR:

4.6.1 Formatos de diligenciamiento PQR

Así mismo, mediante radicado SSPD No. 20195291184832 del 21/10/2019, el prestador envió la siguiente preforma dispuesta por la empresa para que los usuarios presenten sus PQR.

Imagen 44. PQR

	CONSTANCIA DE RADICACIÓN PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O RECURSO		Código: SG-CM-FO-031 Versión: 0 Fecha: 12/09/2019
	DATOS BÁSICOS DEL SUSCRIPTOR		
	Cuenta Contrato:	Suscriptor:	Tipo de Uso:
Nombre del Suscriptor:		Dirección del Predio:	
DATOS DEL PETICIONARIO O RECURRENTE			
Nombre:	Número Identificación:		
Teléfono Celular:	Teléfono Fijo:	Autoriza Notificación Electrónica:	Si No
Dirección de Correspondencia:		Correo Electrónico:	
DATOS DE LA PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO O RECURSO			
Código PQR:	Radicación:		Fecha:
Tipo de PQR:	Causal:	Hora:	
Funcionario que Radica:	Via de Radicación:		
PRETENSIONES			
DOCUMENTOS ANEXOS			
Tipo de Documento:		No. Folios	
RESPUESTA A SUS PRETENSIONES			
FIRMAS			
Peticionario o Recurrente	Firma	Funcionario	Firma
AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS			
Manifiesto que con la firma o radicación del presente documento autorizo expresamente a la Empresa SERVIGENERALES S.A. E.S.P., a que los datos por mí suministrados o que lleguen a su conocimiento por causa o con ocasión de la prestación del servicio público domiciliario, sean tratados para fines precontractuales, contractuales, pos contractuales, comerciales, mercadeo, propaganda, publicidad, campañas, promociones, procesamiento, investigación, capacitación, acreditación, consolidación, organización, actualización, reporte, estadística, encuestas, atención y tramitación. Dejo constancia que conozco que los datos serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos establecida por la Empresa y se aplicarán las medidas de seguridad de la Información correspondiente para cada tipo de dato suministrado, asimismo que conozco los derechos que me asisten como titular de los datos previstos en la Constitución y la Ley, de conformidad con lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.			

Fuente: SERVIGENERALES S.A. E.S.P.

4.6.2 Sedes, horarios y personal

La oficina de atención al usuario, en el municipio de Armenia está ubicada en la Calle 12 No. 18-10. El horario de atención al público es de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 02:00 pm a 05:00 pm, los encargados Luis Felipe Toro López y Mario Andrés Jurado Osorio, mercaderistas comerciales, afirman que desde finales del mes de junio de 2019 cuando recibieron la oficina, se rotan para efectuar la atención en la misma.

Imagen 45. Oficina de Atención al usuario



Fuente: Visita SSPD

4.6.3 Estadísticas de PQR

Los encargados de la atención al usuario en la oficina afirman que a la fecha no han recibido ninguna solicitud, situación perceptiva por lo manifestado anteriormente: la prestación efectiva del servicio en el municipio de Armenia desde enero del año 2019, el número de usuarios y la oficina de atención al usuario fue abierta a finales junio del presente año.

La empresa a través del radicado No. 20195291184832 del 21/10/2019, informa tener a disposición los siguientes medios para la presentación de PQR de sus usuarios: el teléfono celular No. 3104435534, la página web: www.servigeneralesarmenia.com y el correo electrónico: pqr.armenia@servigenerales.com.

4.7 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

Revisado el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU entregado por el prestador durante la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019, no registra la dirección de la oficina de atención al usuario y presenta un número de celular diferente al que informó tener a disposición de los usuarios. Por los demás aspectos, presuntamente se encuentra acorde a lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2015, anexo No. 1. Respecto al concepto de legalidad de los CCU, el prestador no remitió información.

La Empresa tiene publicado el CCU en la pared de la Oficina de Atención al Usuario del municipio, de acuerdo a lo establecido en el numeral 2 de la Cláusula 10 del Capítulo I de la Resolución CRA 376 de 2006.

4.8 Sitio Web del prestador

Una vez revisada la página web del prestador siguiendo el link: <http://www.servigeneralesarmenia.com> no se evidenció la información de Tarifas vigentes en el municipio de Armenia, incumpliendo presuntamente lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.112. del decreto 1077 de 2015, por lo que se requiere al prestador adelantar las medidas pertinentes, a fin de que presente la totalidad de la información requerida en su sitio web.

4.9 Tarifas

4.9.1 Estudio de costos y tarifas

El estudio de costos fue elaborado en el mes de enero del año 2019, la empresa no suministro el acto de aprobación de tarifas, en visita la empresa aportó el documento en físico del estudio tarifario, del cual se verificó en el SUI identificando que el mismo se encuentra certificado.

En cuanto a procesos de socialización del estudio de costos, no se presenta evidencia de su socialización con la comunidad. Respecto a la publicación en medio masivo esta no se

ha realizado toda vez que en la información suministrada no se observa, de lo anterior se evidencia un presunto incumplimiento al artículo 5.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificada por la Resolución CRA 403 de 2006.

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

Tabla 30 Estado de reporte de Estado de reporte información SUI

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte ³	URL PDF Certificado
Soporte Estudio de costos_NUAP_1343163001_Q UINDIO_ARMENIA	2019	Mensual	10-10-2019	28-02-2019	t.ly/RWzYO
Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo_NUAP_1343163001_QUI NDIO_ARMENIA	2019	Mensual	Pendiente	28-02-2019	
Audiencia Publica_NUAP_1343163001_ QUINDIO_ARMENIA_PDF	2019	Mensual	Pendiente	28-02-2019	

Fuente SUI – URL: <http://t.ly/OWmy7>

Respecto del reporte de información de los formatos relacionados, se observa, que la información relacionada en la tabla anterior incumple los plazos establecidos en la Resolución No. SSPD - 20184000018825 del 27 de febrero de 2018, toda vez que certifico de manera extemporánea el formato de que trata el numeral 4. *Soporte del Estudio de Costos y Tarifas* de la Resolución No. SSPD – 20174000237705 - 05-12-2017 y presenta en estado pendiente los formatos *Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo* y *Audiencia Publica* consignados en los numerales 5 y 6 de la precitada resolución.

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

Imagen 46. Costos Suscriptores Aforados

VARIABLES	COSTOS
Costo Fijo Total Gran Generador - CFT	\$ 9,887
Costo Variable Por Tonelada residuos No Aprovechables- CVNA	\$ 146,796.4
Toneladas de Barrido y limpieza - TRBL	0.00
Toneladas de Limpieza Urbana - TRLU	0.00
Toneladas Aforadas No Aprovechables - TAFNA	Medición particular
Toneladas Rechazo Aprovechamiento - TRRA	-
Densidad (Ton/m ³)	Medición particular
Porcentaje de participación	Medición particular
Valor Base de Aprovechamiento - VBA	\$ 136,823
Toneladas de Residuos Aprovechables Aforadas - TAFNA	-
Factor de Subsidio o Contribución - FCSu	Según tipo de productor

$$TFS_{i,z} = \left(CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + \overline{TAFNA}_{i,z} + \overline{TRRA}) + (VBA * TAFNA_{i,k}) \right) * (1 \pm FCS_u)$$

Fuente: Estudio de costos y tarifas -SUI

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

En cuanto a los Costos de Barrido y Limpieza de áreas públicas (CBLS); y al Costos de Limpieza Urbana – CLUS, que forman parte del costo fijo total (CFT), se requiere que el prestador informe del traslado de estos recursos al prestador que desarrolla estas actividades en el municipio.

Respecto del Costo de Tratamiento de Lixiviado (CTL), como parte del Costo Variable por Tonelada de Residuos No Aprovechables (CVNA), se considera conveniente señalar que en la visita realizada los días 10 y 11 de octubre, se identificó que la planta de tratamiento de lixiviados no se encontraba en operación, en consecuencia el cobro del Costo máximo de Tratamiento de Lixiviados por Metro Cúbico – (CTLM_{VU} – CTLM_{PC}) a trasladar a tarifa es el correspondiente al escenario 5 (Recirculación), situación que difiere de lo reportado en SUI, en donde se certifica lo siguiente:

Tabla 31 Costo máximo de Tratamiento de Lixiviados por Metro Cúbico

Año	Periodo	Escenario	CTLM _{VU}	CTLM _{PC}
2018	3	4	\$24,558.86	\$ 2,750.65
2018	4	4	\$26,236.37	\$ 2,991.57
2018	5	4	\$26,236.37	\$ 2,991.57
2018	6	4	\$26,236.37	\$ 2,991.57
2018	7	4	\$25,433.40	\$ 2,900.01
2019	5	4	\$25,433.40	\$ 2,900.01
2019	6	4	\$25,433.40	\$ 2,900.01

Fuente: SUI – Formulario 36. Costo de tratamiento de lixiviados

Por consiguiente, se requiere que el prestador remita las aclaraciones que haya a lugar, teniendo en cuenta que esto cortaría lo dispuesto en el artículo 32. Costo de Tratamiento de Lixiviados (CTL), el cual define lo siguiente:

“El costo máximo de tratamiento de lixiviados por metro cúbico (CTLM) se calculará con las funciones a continuación y los escenarios por objetivo de calidad que se encuentran definidos en el ANEXO II, el cual hace parte integral de la presente resolución.”

4.9.2 Tarifas aplicadas (2019)

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

Tabla 32 Tarifas Aplicadas Año 2019

TIPO	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19
RE1	\$6,591	\$6,602	\$6,602	\$6,602	\$6,602	\$6,602	\$6,755	\$6,960	\$6,948	\$6,888	\$6,880
RE2	\$11,256	\$11,276	\$11,276	\$11,276	\$11,276	\$11,276	\$11,551	\$11,916	\$11,893	\$11,805	\$11,793
RE3	\$14,654	\$14,681	\$14,681	\$14,681	\$14,681	\$14,681	\$15,049	\$15,537	\$15,504	\$15,399	\$15,385
RE4	\$17,173	\$17,205	\$17,205	\$17,205	\$17,205	\$17,205	\$17,667	\$18,270	\$18,224	\$18,131	\$18,118

TIPO	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19
RE5	\$29,639	\$29,701	\$29,701	\$29,701	\$29,701	\$29,701	\$30,599	\$31,745	\$31,643	\$31,582	\$31,570
RE6	\$34,416	\$34,494	\$34,494	\$34,494	\$34,494	\$34,494	\$35,665	\$37,127	\$36,979	\$37,035	\$37,035
PP CO R1	\$30,035	\$30,103	\$30,103	\$30,103	\$30,103	\$30,103	\$31,111	\$32,374	\$32,248	\$32,283	\$32,282
PP IN R1	\$20,023	\$20,068	\$20,068	\$20,068	\$20,068	\$20,068	\$20,741	\$21,582	\$21,498	\$21,522	\$21,521
PP OF R1	\$26,030	\$26,089	\$26,089	\$26,089	\$26,089	\$26,089	\$26,963	\$28,057	\$27,948	\$27,979	\$27,978

Fuente: Sitio Web Servigenerales S.A. E.S.P. URL: t.ly/qyGvn

La empresa no aporta los valores históricos de tarifas mes para los periodos requeridos en la visita. Asimismo, respecto a la información que debe estar registrada en el SUI, es importante señalar que una vez verificado el formato Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_1343163001 para los periodos de enero a octubre de 2019, se evidencia que esta no se encuentra cargada, incumpliendo así los plazos establecidos en la Resolución No. SSPD - 20184000018825 del 27 de febrero de 2018, por consiguiente, no se puede comparar si las tarifas que reportan en el sitio web de Servigenerales S.A. E.S.P. corresponde a la reportada en el SUI, en este sentido, el prestador deberá explicar a qué se debe dicha situación y adelantar el proceso de cargue de los reportes faltantes.

5 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

5.1 Estado de cargue de información al SUI

Frente al cargue de información al SUI, se observa con corte a octubre de 2019, el prestador tiene un porcentaje de cargue del 94% y un número total de reportes pendientes de 303 de los años 2006 al 2019 como se muestra a continuación:

Tabla 33. Estado cargue de información al SUI

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2013	0	293	100 %
2014	0	283	100 %
2015	0	295	100 %
2016	48	494	91 %
2017	57	500	89 %
2018	42	490	92 %
2019	156	396	71 %
TOTAL	1.922	770	28 %

Fuente: SUI Consulta 25/10/2019.

Los formatos en estado pendiente son: Facturación del servicio de aseo NUAP_472125269, Facturación Operadores Sitios de DF y ET, Factura del Servicio PDF_NUAP1343223001_CORDOBA_MONTERIA, 23.1. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO, Factura del Servicio PDF_NUAP472125269_CUNDINAMARCA_FACATATIVA,

Facturación del servicio de aseo NUAP_472125269, Estándares del servicio - Aseo_NUAP_1343163001_QUINDIO-ARMENIA.

5.2 Estado de Cargue de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, AEGR, al SUI

El siguiente es el reporte de AEGR de 2018, en cumplimiento a lo establecido por la Resolución SSPD 20061300012295 de 18 de abril de 2016⁴ y la Resolución SSPD 20171300058365 de 18 de abril de 2017⁵.

Imagen 47. Reporte AEGR

Información PDF de riesgo empresas de Aseo		2018
Año		
Empresa	Nombre del Archivo	PDF
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF A SEO	Encuesta de Control Interno.pdf
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ASEO	Puntos Especificos 2018.pdf
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	VIABILIDAD FINANCIERA PDF A SEO	Viabilidad Financiera 2018.pdf
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	NOVEDADES PDF A SEO	Arquitectura Organizacional.pdf
SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ORGANIGRAMA PDF A SEO	Organigrama.pdf

Fuente: Consulta SUI 25/10/2019

5.3 Actualización de RUPS

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

Imagen 48. Actualización RUPS

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

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

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

Fuente: SUI

En este sentido, la actualización del RUPS de la empresa debía ser realizada hasta el 28 de febrero del presente año. A continuación, se muestra las solicitudes de actualización efectuada por la empresa:

⁴ 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"

⁵ 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.

Imagen 49. Estado actualización RUPS

27	332478	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201591845332478	07/09/2015 10:06:55
28	341591	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201691845341591	11/09/2016 11:38:00
29	359848	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201741845359848	02/04/2017 14:05:30
30	363245	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2017121845363245	07/12/2017 15:11:28
31	367052	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201871845367052	10/07/2018 20:09:00
32	365310	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201831845365310	22/03/2018 11:52:24
33	368863	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	201981845368863	06/08/2019 17:48:47
34	368009	1845	SERVICIOS GENERALES EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CARACTER PRIVADO S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018101845368009	09/10/2018 19:22:49

Fuente: SUI Consulta 25/10/2019

Verificada la información, se evidencia que el prestador efectuó la actualización del RUPS de los años 2017 al 2019, de manera extemporánea al plazo establecido en la mencionada resolución.

6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

6.1 Aspectos administrativos y financieros

- El personal administrativo y operativo no se encuentra certificado en competencias laborales, por lo cual se presume un incumplimiento a lo establecido en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003⁶ modificada por la Resolución 1570 de 2004⁷ del Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial.
- El prestador debe aclarar porque no registra los miembros principales de la Junta directiva en su Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, y efectuar la actualización pertinente en relación a la presentación de la información vigente en su RUPS, de acuerdo a lo señalado en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- La empresa presuntamente está incumpliendo lo señalado en los artículos 32 y 33 de la Ley 789 de 2002 acerca del número de aprendices del SENA vinculados a la empresa.
- El prestador se encuentra al día con su obligatoriedad en el reporte de información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios – SUI.
- De acuerdo con lo reportado por el prestador en la taxonomía del año 2018 en el SUI, se evidenció una alta participación de las *“otras actividades no vigiladas por la SSPD”* dentro de los estados financieros del prestador, ya que estas representan el 87,6% del total de activos y del 69,6% del total de pasivos. Lo anterior, refleja una baja proporción de la situación financiera del prestador, destinada a la prestación del servicio público de aseo.
- Para el año 2018, se evidencia una fuerte representación de las inversiones en subsidiarias y asociadas, en la situación financiera del prestador, ya que estas participan en un 46,8% del total de los activos; esto presume a su vez un fuerte riesgo a que los resultados integrales del prestador sean afectados por la participación de las pérdidas generadas por sus subsidiarias y/o asociadas, tal y como sucedió en el resultado final del ejercicio del año 2018. Dado lo anterior, el prestador, presuntamente, debe generar estrategias para la cobertura del riesgo financiero ante los resultados de sus inversiones.
- No existe claridad sobre si el valor neto del relleno sanitario, dentro de la propiedad, planta y equipo, incluye los costos de cierre, clausura y postclausura de este, tal y como lo establece el literal c) del párrafo 17.10 de las NIIF para PYMES.
- Se evidenció una presunta mala calidad en el reporte de la taxonomía individual del año 2018, ya que, el formato [900023] FC03-3 - CXC - Aseo (*Detallado por estrato*), no contiene todo el detalle de la información requerida en este; y, además, el formato [900028a] FC05 - *Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar* no es

⁶ Por la cual se actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras determinaciones.

⁷ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

consistente con lo reflejado en la nota 14 de los estados financieros separados, tal y como se describió en el análisis.

- De acuerdo con los indicadores financieros, el prestador muestra una capacidad de liquidez suficiente para atender sus obligaciones a corto plazo; sin embargo, presuntamente apalancada por las “*otras actividades no vigiladas por la SSPD*”. Por otro lado, se observó un nivel de endeudamiento aceptable.

6.2 Aspectos Técnico – Operativos

- El último PGIRS del municipio de Armenia, Quindío reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de reporte el día 2016-06-09 el cual se encuentra evaluado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT en estado “CUMPLIDO” y se titula “EVALUACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN DE INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS ARMENIA QUINDÍO 2016 - 2027”, y en visita el prestador remitió documento nombrado de la misma manera con variaciones tanto en contenido como en paginación. Por tal motivo no es posible corroborar cual es la versión más reciente, puesto que ambos presuntamente corresponden a la “*ACTUALIZACIÓN Y EVALUACIÓN 2015*”. Es importante que el ente territorial aclare cuál de los documentos corresponde a la última versión, y de ser necesario se haga la actualización del mismo en el aplicativo.
- Al comparar el PGIRS y el PPSA, se puede concluir que en la mayoría de los apartados consignados por el prestador, se evidencia una inconsistencia, ya que lo que se registra en su PPSA no coincide con lo registrado en el PGIRS, por lo que se requiere que el prestador esclarezca esta situación, pues es preciso destacar que el PGIRS establece las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo y las incluidas en el costo de limpieza urbana - CLUS (limpieza de playas costeras y áreas ribereñas corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas). En este sentido, únicamente podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores con base a los inventarios propuestos en el PGIRS.
- El PPSA reportado por el prestador presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 288 de 2015.
- El Plan de Emergencias y Contingencias - PEC reportado por el prestador **SERVIGENERALES S.A. E.S.P.**, **PRESUNTAMENTE CUMPLE** con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. N
- No existe información actualizada en SUI respecto a microrrutas, lo anterior limita el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia de por tanto el prestador debe realizar la gestión necesaria para subsanar esta situación.
- La empresa no tiene definido específicamente el trayecto que realiza la ruta de recolección y transporte para el municipio de Armenia, por lo que se le insta a realizar los ajustes necesarios.
- En cuanto a los vehículos de suplencia debe indicarse específicamente qué vehículo se utilizaría para realizar la operación en caso de que se presente alguna situación contingente.

- Dado que la empresa no ha iniciado la actividad de barrido en el municipio de Armenia presuntamente se estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51. del decreto 1077 de 2015.
- Fue revisado el reglamento operativo del sitio de disposición final frente al cual se encuentran algunas observaciones que deben tenerse en cuenta para cumplir lo establecido en el artículo 2.3.2.3.3.1.7. del decreto 1077 de 2015.
- Se encuentra información pendiente de reportar en cuanto a las toneladas dispuestas en el sitio. Además, se evidenciaron falencias en el reporte para 8 de los municipios a los que se les recibe residuos, al no indicar específicamente el área de prestación de donde provienen, por lo que debe realizarse la gestión pertinente para subsanar el tema.
- Para la actividad de disposición final se solicita aclarar la forma de medición del índice de compactación y allegar los reportes de dicho indicador para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019.
- En cuanto a la ausencia de canales perimetrales en algunos sectores de la zona de operación del relleno, se presume incumplimiento al reglamento operativo del prestador.
- Dado que durante la visita de octubre de 2019 se observaron algunas chimeneas con pérdida de verticalidad se deben realizar las acciones pertinentes frente al tema.
- Teniendo en cuenta lo informado en visita respecto a la entrada a la operación del relleno del proceso de ósmosis inversa para el tratamiento de lixiviados, se solicita informar periódicamente los avances que se tengan sobre el mismo.

6.3 Aspectos comerciales

- La empresa debe dar cumplimiento al reporte de información en el SUI de: Factores de subsidios y contribuciones aseo, acto aprobación factores de subsidios y contribuciones aseo, Facturación del servicio de aseo, Facturación Operadores Sitios de DF y ET, Factura del servicio aseo PDF para los diferentes NUAP, tal como lo establecen las Resoluciones No. SSPD 20101300048765 del 14/12/2010, No. SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 *“Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016”*, No. SSPD 201840000056215 del 10 de mayo de 2018 *“Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017”*.
- El prestador debe explicar por qué clasifica a sus usuarios en estrato 1 en el reporte entregado, si según el catastro corresponden al estrato 6.
- Se presume el incumplimiento a lo dispuesto en las leyes 142 de 1994, 505 de 1999, 689 de 2001 y 732 de 2002, en cuanto a la garantía de la adecuada realización, adopción, aplicación y actualización de la estratificación socioeconómica.
- Se requiere al prestador, remita los soportes de traslado efectuado por la empresa al municipio, por concepto de la contribución recaudada en materia de subsidios.
- El Contrato de Condiciones Uniformes - CCU entregado por el prestador durante la visita adelantada desde el 9 al 11 de octubre de 2019, no registra la dirección de la oficina de atención al usuario y presenta un número de celular diferente al que

informó tener a disposición de los usuarios. Por los demás aspectos, presuntamente se encuentra acorde a lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2015, anexo No. 1. Respecto al concepto de legalidad de los CCU, el prestador no remitió información.

- La página web del prestador, incumple presuntamente lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.112. del decreto 1077 de 2015, al no presentar la información de Tarifas vigentes en el municipio de Armenia.
- Se requiere a la empresa, efectuar la actualización de la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS en el plazo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- Se evidencia un presunto incumplimiento al artículo 5.1.1.2 de la Resolución CRA 151 de 2001 modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, toda vez que no cuenta con el soporte de audiencia pública. De otra parte, debe realizar las aclaraciones correspondientes al cobro del Costo máximo de Tratamiento de Lixiviados por Metro Cúbico – (CTLMVU – CTLMPC) relacionado al escenario de tratamiento de lixiviados.

Proyectó: Marisela Hernández Ramírez – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA
Lucía del Pilar Cruz Rodríguez - Profesional Especializada Grupo de Evaluación Integral de Aseo
Gustavo A. Duarte Rodríguez- Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGA
Francisco Javier Chaves Díaz - Contratista Dirección Técnica de Gestión de Aseo– DTGA

Revisó: Sandra Ramírez – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGA

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

