

1. Identificador del prestador

1.1. Nombre o razón social:	VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.																								
1.2. Nit:	807005005-7																								
1.3. ID (SUI - RUPS):	2895																								
1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Aseo.																								
1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	Recolección y transporte de residuos sólidos, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, y lavado de áreas públicas.																								
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente Servicio Aseo</th> <th>Área de prestación</th> <th>Fecha inicio actividades</th> <th>Fecha final de Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/11/2000</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/11/2000</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Aprovechamiento</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>01/06/2019</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>02/01/2017</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Lavado de vías y áreas públicas</td> <td>Cúcuta, Norte de Santander</td> <td>02/01/2017</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> </tbody> </table>	Componente Servicio Aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades	Fecha final de Actividades	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cúcuta, Norte de Santander	01/11/2000	Sin fecha de fin	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/11/2000	Sin fecha de fin	Aprovechamiento	Cúcuta, Norte de Santander	01/06/2019	Sin fecha de fin	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	02/01/2017	Sin fecha de fin	Lavado de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	02/01/2017	Sin fecha de fin
Componente Servicio Aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades	Fecha final de Actividades																						
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cúcuta, Norte de Santander	01/11/2000	Sin fecha de fin																						
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	01/11/2000	Sin fecha de fin																						
Aprovechamiento	Cúcuta, Norte de Santander	01/06/2019	Sin fecha de fin																						
Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	02/01/2017	Sin fecha de fin																						
Lavado de vías y áreas públicas	Cúcuta, Norte de Santander	02/01/2017	Sin fecha de fin																						
1.7. Área de prestación:	San José de Cúcuta																								

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

2.1. Año del programa al que pertenece la acción:	2021
2.2. Clase acción:	Vigilancia __ Inspección X
2.3. Motivo de la acción:	Especial __ detallada X concreta __
2.4. Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados X Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros ¿Cuál? _____
2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Base de operaciones: Av. 5 # 3-95 Barrio Latino – Cúcuta, Norte de Santander

3. Antecedentes de la vigilancia o inspección

3.1. Información fuente usada:	Visita de inspección del 6 al 7 de abril de 2021. Sistema Único de Información – SUI Sistema de Gestión Documental – ORFEO
---------------------------------------	--

<p>3.2. Requerimientos realizados:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Radicado SSPD No.: 20214020009081 del 31/03/2021- Solicitud reporte de información toneladas dispuestas en el sitio de disposición final vigencia 2020 – Operador del sitio de disposición final. • Radicado SSPD No. 20214351506791 del 19/05/2021 - Seguimiento prestación de servicio de aseo en la ciudad de Cúcuta con ocasión del Paro Nacional. • Radicado SSPD No. 20214371341121 del 12/05/2021 – Requerimiento de información Alerta de prensa “Cúcuta podría entrar en emergencia sanitaria por represamiento de basuras”
<p>3.3. Estado de respuesta de requerimientos:</p>	<p>El prestador ha atendido los requerimientos realizados por la SSPD.</p>
<p>3.4. Evaluaciones realizadas:</p>	<p>No se cuenta con evaluaciones recientes realizadas al prestador.</p>

4. Delimitación del marco de evaluación

<p>4.1. Criterios evaluados:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto MVCT 1077 de 2015 • Decreto MVCT 596 de 2016 • Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD resoluciones 20184000018825 de 2018, 20184000056215 de 2018, 20201000014555 de 2020 y 20201000034455 de 2020 • Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD 20161300011295 de 2016. • Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010 • Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016 • Resolución SSPD No. 20211000016645 de 2021 • Resolución SSPD No. 20211000171855 de 2021 • Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016 • Resolución SSPD No. 20191000006825 de 2019 • Resolución SSPD No. 20201000004205 de 2020 • Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020
<p>4.2. Marco temporal de evaluación:</p>	<p>La visita fue realizada durante los días 6 al 7 de abril de 2021, no obstante, el periodo de la evaluación comprende los años 2019, 2020 y 2021.</p>

5. Descripción de lo desarrollado:

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

El presente informe de evaluación integral incorpora el análisis correspondiente a los años 2019, 2020 y lo corrido de 2021 con base en la información suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada por esta Superintendencia del 6 al 7 de abril de 2021 y con base en los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Datos generales del prestador

El prestador VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A E.S.P., es una sociedad anónima de carácter privado, con sede principal en San José de Cúcuta, Norte de Santander, con fecha de matrícula No. 97499 del 14 de septiembre del 2000 y se constituyó por medio de escritura No. 2122 del 11 de septiembre del 2000.

Inició operaciones para para el servicio público de aseo en el área de prestación del Municipio de San José de Cúcuta, el 1 de noviembre del 2000, de acuerdo con la información reportada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), atiende las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables, lavado de áreas públicas, y corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS solicitada por el prestador el 9 de marzo del 2021, con imprimible No. 202132895389356 la cual se encuentra certificada y con información de la última visita adelantada en el mes de abril del 2021:

Tabla 1. Datos generales del prestador.

ITEM	PRESTADOR
ID	2895
Razón social	VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.
Sigla	No registra
Estado del Prestador	Operativo
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima
Servicios prestados	Aseo
NIT	807005005-7
Inscripción en RUPS	09 de diciembre de 2005
Fecha última de actualización RUPS	9 de marzo del 2021
Fecha de constitución	11 de septiembre de 2000
Fecha de Inicio de operaciones	1 de noviembre de 2000
Nombre Representante Legal	Pedro Arnulfo García Tibaduiza
Cargo Representante Legal	Gerente General
Clasificación	Mayor o igual 5.001 suscriptores
Zona rural atendida	N.A.
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.S Contrato suscrito del 01/01/2000 al 01/01/2022
Contrato de Condiciones Uniformes	Concepto de legalidad CRA 20172110067361 del 20/11/2021

Fuente: Consulta RUPS, imprimible 202132895389356 del 9 de marzo del 2021

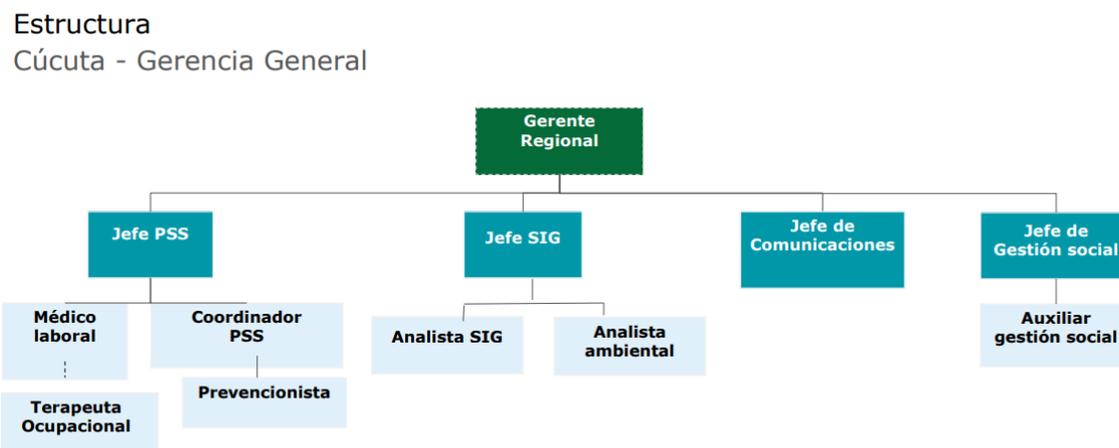
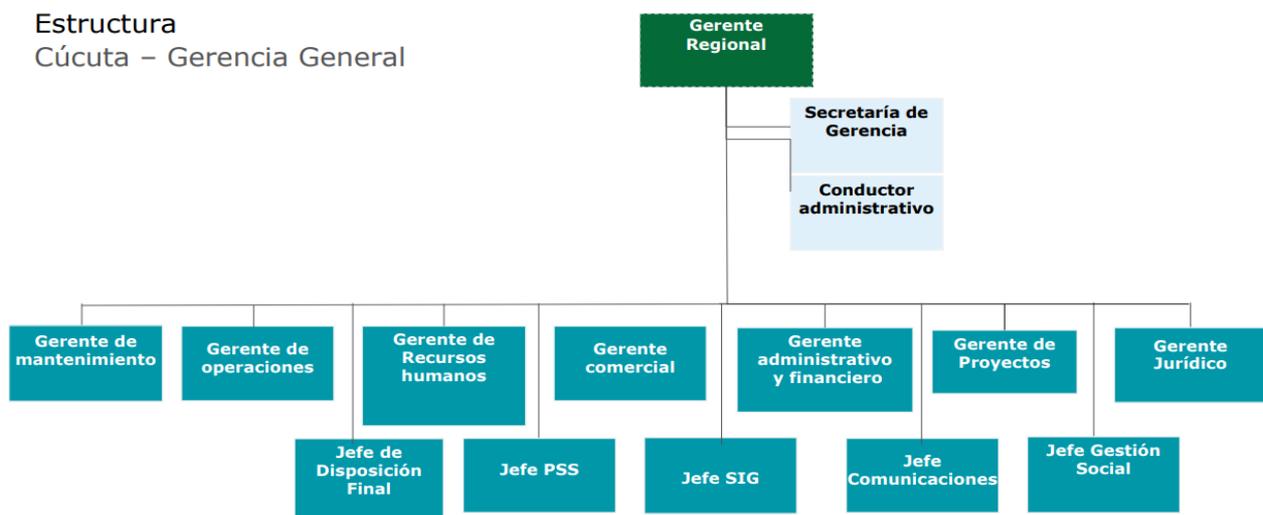
5.1. Aspectos Administrativos

Partiendo de la información suministrada en visita realizada en San José de Cúcuta, del 6 al 7 de abril del 2021, a continuación, se relacionan algunos puntos de los aspectos administrativos y las respectivas observaciones.

5.1.1. Estructura Organizacional

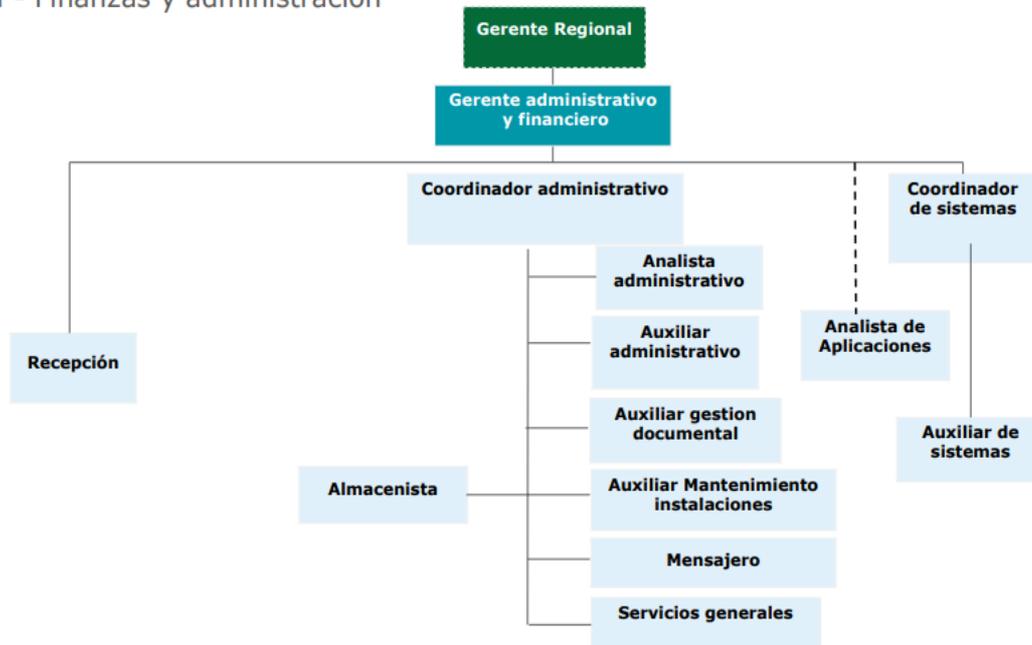
De la información suministrada durante la visita, el prestador presenta los siguientes organigramas de cada uno de los procesos de la organización:

Imagen 1. Organigrama



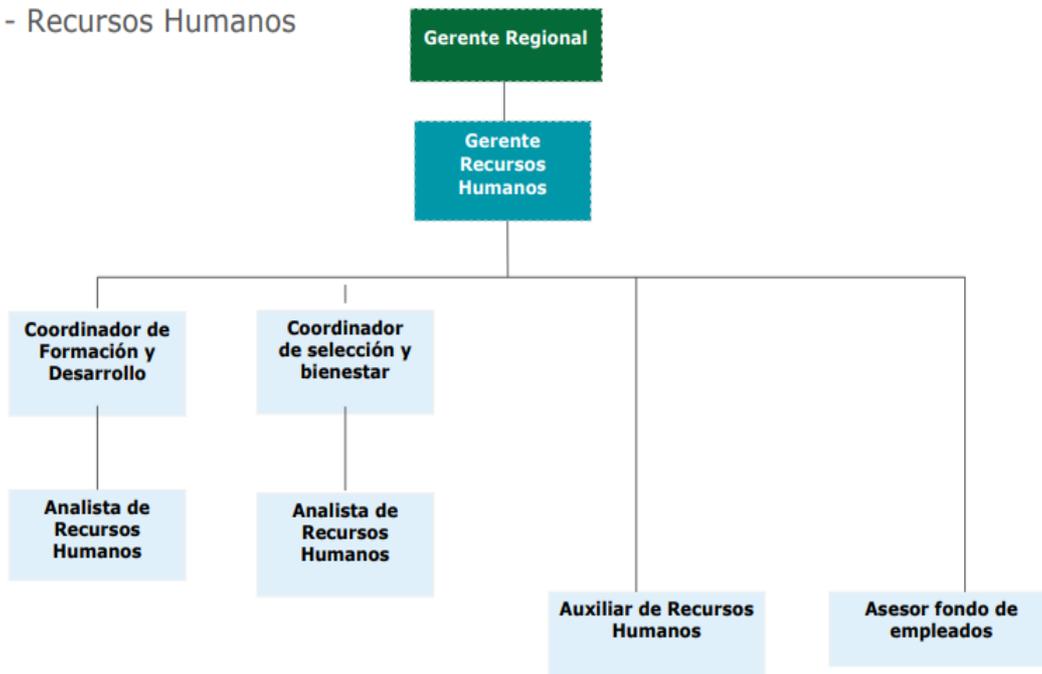
Estructura

Cúcuta - Finanzas y administración



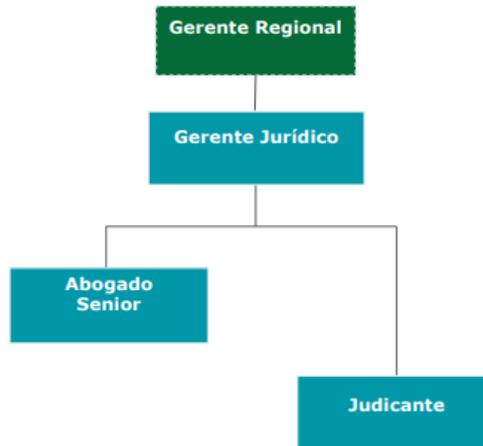
Estructura

Cúcuta - Recursos Humanos



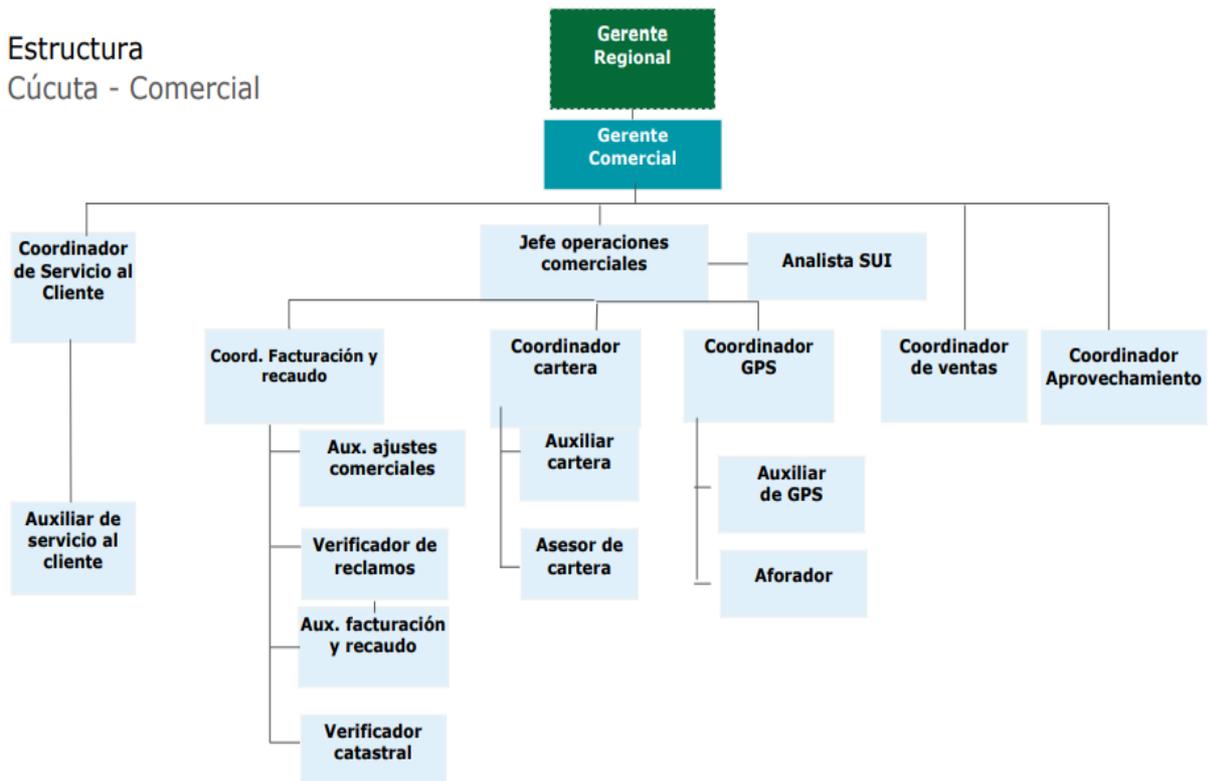
Estructura

Cúcuta - Jurídica

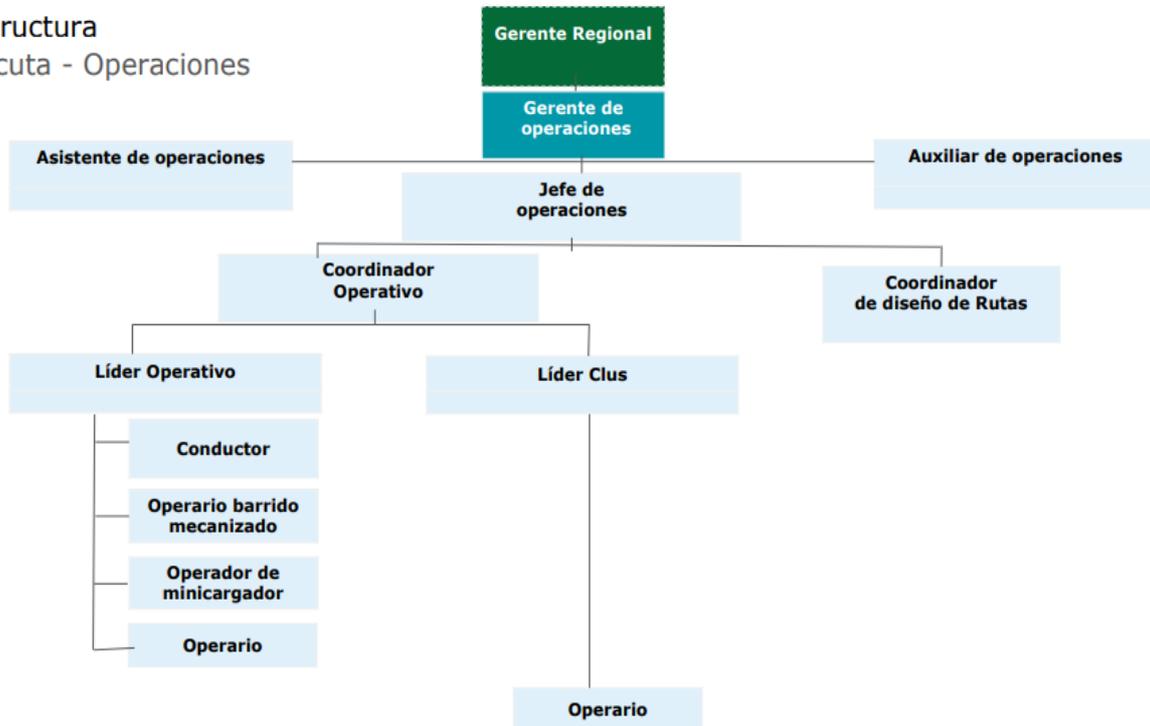


Estructura

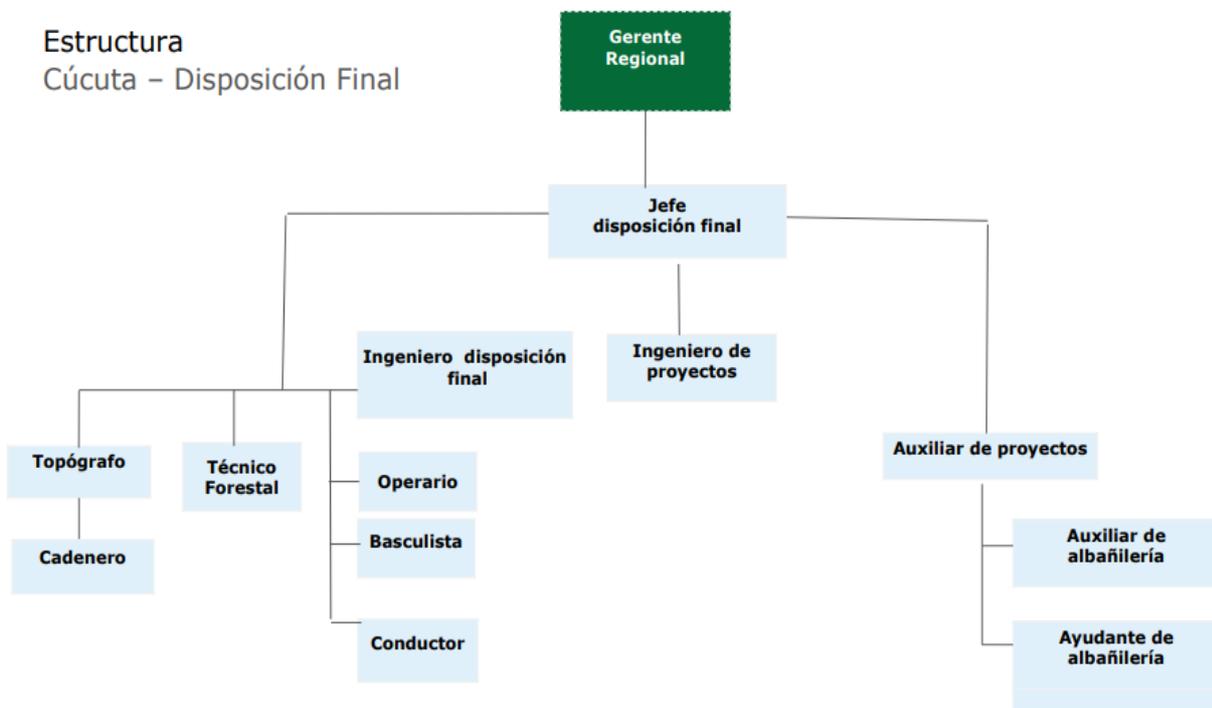
Cúcuta - Comercial



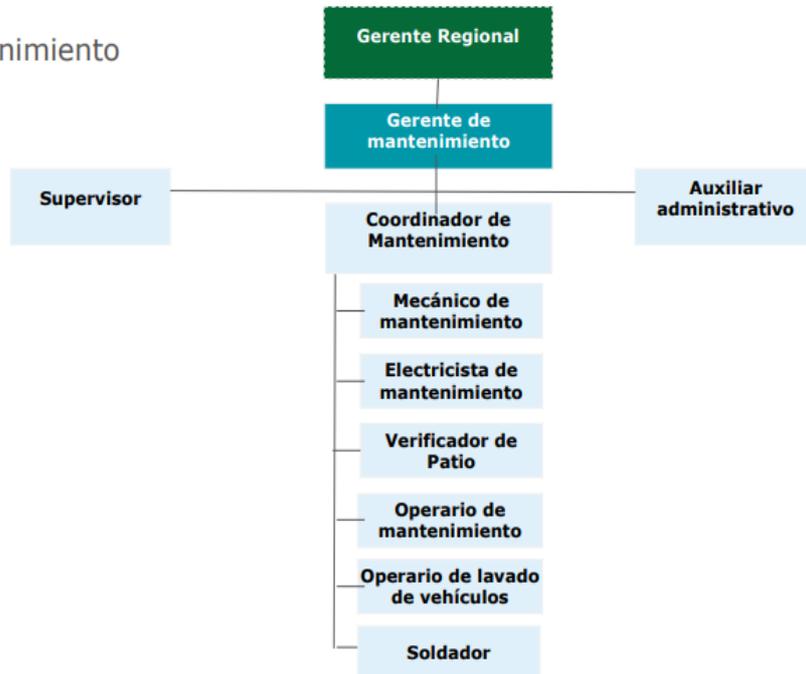
Estructura
Cúcuta - Operaciones



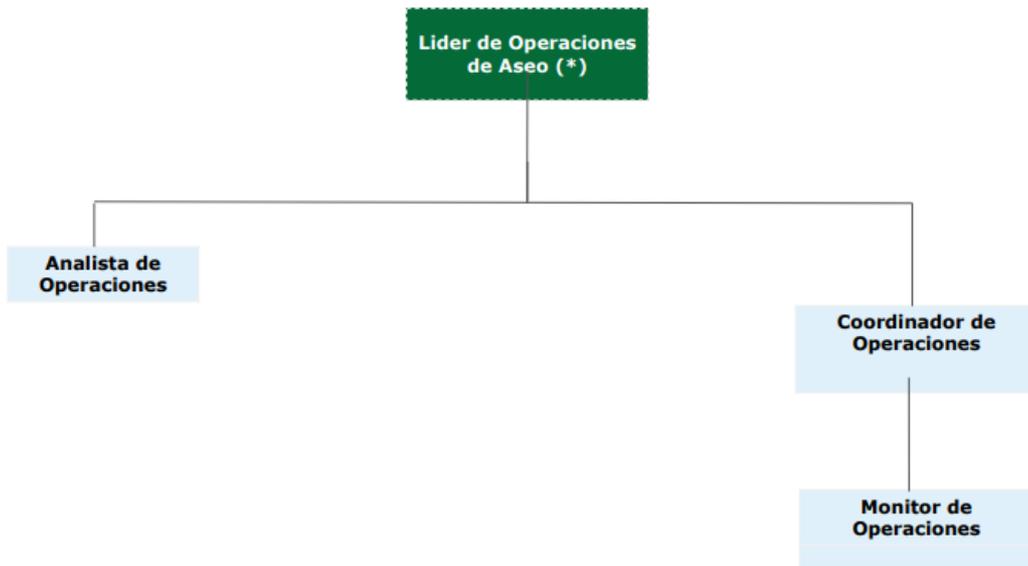
Estructura
Cúcuta - Disposición Final



Estructura
Cúcuta - Mantenimiento



Estructura
Cúcuta - Centro de Monitoreo



(*)Cargo perteneciente al corporativo

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

5.1.2. Composición accionaria – Junta directiva

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

Tabla 2. Composición accionaria visita.

NIT	Accionista	Porcentaje de participación	No de acciones	Capital Suscrito
830058148	VEOLIA HOLDING COLOMBIA S.A.	100%	24.100	2.410.000.000

Fuente: Visita SSPD, del 6 al 7 de abril del 2021

Tabla 3. Composición accionaria RUPS.

Tipo de documento	No. de documento	Nombre	Acción o aporte	Tipo de acción	Porcentaje de participación	Capital Suscrito
NIT	830058148	VEOLIA HOLDING COLOMBIA S.A.	ACCIÓN	OR	100%	2.410.000.000

Fuente: RUPS, imprimible 20215290355922 del 26 de febrero de 2021

Una vez corroborada la información anteriormente relacionada con la reportada en RUPS se evidencia es concordante el valor aportado en visita.

5.1.3. Planta de personal

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

Tabla 4. Personal por tipo de vinculación.

Año	2019	2020	2021
Conductor	35	34	33
Operarios Barrido	207	211	210
Operarios Recolección	61	58	58
Mantenimiento	6	8	8
Administrativo y Operativos	46	49	46
Aprendiz	16	14	16
Total- Personal	371	374	370

Fuente: Visita SSPD, del 6 al 7 de abril del 2021.

Tabla 5. Personal por tipo de contrato.

Año	2019	2020	2021
Contratos fijos	313	305	294
Contratos Indefinidos	42	55	60
Contrato de Aprendizaje	16	14	16
Total- Personal	371	374	370

Fuente: Visita SSPD, del 6 al 7 de abril del 2021.

De acuerdo a lo informado en la visita, la empresa cuenta con 16 aprendices SENA para el 2019 y 2021, y 14 aprendices para el 2020, estando incumplimiento presuntamente lo señalado en el artículo 33 de la Ley 789 de 2002, "La determinación del número mínimo obligatorio de aprendices para cada empresa obligada la hará la regional del Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, del domicilio principal de la empresa, en razón de un aprendiz por cada 20 trabajadores y uno adicional por fracción de diez(10) o

superior que no exceda de veinte. Las Empresas que tengan entre quince (15) y veinte (20) trabajadores, tendrán un aprendiz.

Respecto a la información reportada en SUI, se evidencia que para el formato “Personal por Categoría de Empleo” establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, su fecha máxima de reporte es el 20 de marzo de cada año, según lo establecido en la Resolución SSPD 20184000018825 del 27 de febrero de 2018. Por lo tanto, una vez verificada la información remitida en visita y la información certificada en SUI, reporta la información con periodo desfasada, es decir para el reporte del 2019, utiliza la información del personal a 31 de diciembre del mismo año. Es de aclarar que las resoluciones en mención, solicitan la información para el reporte del 2019, la información de personal a 31 de diciembre del último año, es decir, el personal a 31 de diciembre de 2018.

Al realizar la respectiva verificación en el Sistema Único de Información del formato “Personal por Categoría de Empleo” para la vigencia 2019 y 2020, se presenta que las cifras son coincidentes a lo informado en visita respecto del total de empleados reportados por la empresa para el ID 2895 correspondiente a VEOLIA ASEO CÚCÚTA S.A.S. E.S.P., como se evidencia a continuación:

Tabla 6. Personal por categoría de empleo por ID (2895).

Personal Por categoría de empleo Por tipo de infraestructura ID (2895)	Año	
	2019	2020
Total empleados directivos	4	4
Total empleados administrativos	16	16
Total empleados técnicos	340	340
Total empleados reportado	371	374

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

Sin embargo, respecto a la tabla anterior, se presentan asimetrías en el reporte de información al SUI, la sumatoria del total de empleados directivos, administrativos y técnicos, reportada por tipo de infraestructura ID, no coincide con el total de empleados de la organización, por lo que se evidencia una mala calidad en el reporte de información al SUI, que estaría dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994.

5.1.3.1. Competencias laborales

La Resolución 1570 de 2004 del MVCT, por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003, dispone la exigibilidad de la certificación por parte del SENA para los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativo o administrativo.

Respecto a las certificaciones de competencias laborales del personal certificable de la empresa, en la visita el prestador suministró un total de 163 soportes de certificados en competencias laborales a corte a marzo del 2021. Sin embargo, dentro del informe presentado relaciona que 192 trabajadores están certificados con competencias laborales, conforme a lo siguiente:

Tabla 7. Personal certificado por competencias laborales

Tipo de personal	Cantidad de colaboradores	Certificados
Administrativos	47	40
Operativos	300	152
Total	347	192

Fuente: Visita SSPD, del 6 al 7 de abril del 2021

Al respecto, se evidencia que solo el 55% del total de empleados administrativos y operativos cuentan con certificación en competencias laborales del SENA; si bien el prestador aporta soportes de las

gestiones realizadas ante el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA para lograr la certificación del resto del personal, ésta no ha sido posible. Por otro lado, el prestador no demostró que, dentro del personal aportado, los colaboradores que estén por menos de seis (6) meses al servicio de la empresa, por lo cual se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.

5.2. Aspectos Financieros

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

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

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

Ahora bien, frente a las taxonomías reportadas para las últimas dos vigencias (2019 – 2018), se evidencia que la Taxonomía del año 2018, fue certificada por el prestador el 21/06/2019, certificación que fue extemporánea según lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 2019100006825 del 18/03/2019, *“Por la cual se establecen los plazos para el cargue de la información financiera a 31 de diciembre de 2018 y se dictan otras disposiciones”*, en su artículo 1, donde establece como plazo máximo de cargue para los prestadores pertenecientes al Grupo 1, del 08 al 12 de abril de 2019.

En lo que concierne a la Taxonomía del año 2019, esta fue certificada el 29/07/2020, que según lo estipulado en la Resolución SSPD No. 2020100004205 del 11/02/2020, *“Por la cual se establecen los plazos para el cargue de la información financiera a 31 de diciembre de 2019 y se dictan otras disposiciones”*, en su artículo 1, estableció como plazo máximo de cargue para todos los prestadores el 31 de julio de 2020, siendo su cargue y certificación oportuna para la vigencia en mención.

Imagen 2. Reporte de información financiera

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF
		AC	AL	AS	E	GN	GLP						
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	07/09/2018	Certificado	26/06/2019		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	21/06/2019		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	21/06/2019		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	21/06/2019		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Cuarto Trimestre		Certificado	28/02/2021		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Segundo Trimestre		Certificado	15/01/2021		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	IFE 2020 Trimestral - Tercer Trimestre		Certificado	15/01/2021		
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	No	No	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Certificado	29/07/2020		

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

Frente a los archivos complementarios, que deben ser cargados como anexos al archivo. xbrl, según lo dispuesto en el artículo cuarto de la Resolución SSPD No. 20161300013475 del 19/05/2016 y sus modificatorias, donde cita lo siguiente:

“ARTÍCULO CUARTO. Información adicional a reportar. En los plazos indicados en el Capítulo V de la presente resolución, los PSPD, a través del aplicativo NIIF en XBRL, adicionalmente a surtir los pasos 1. Registro de datos responsable y 2. Carga y validación

del archivo en XBRL, deberán cargar en el paso 3, un archivo en formato .PDF con máximo peso 2MB, que contenga los estados financieros debidamente firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal según corresponda, junto con el dictamen del Revisor Fiscal cuando aplique, las revelaciones y políticas, y copia del acta de asamblea de aprobación de los estados financieros como lo señala el Art. 19 de la Ley 142 de 1994.

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

Se observa que, tanto el archivo PDF de la vigencia 2019 como también la de la vigencia 2018, contiene lo dispuesto en el anterior artículo.

5.2.1. Información Financiera 2018 y 2019

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

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

Tabla 8. Responsables de la información financieros – Años 2018 y 2017

CARGO	FIRMA ESTADOS FINANCIEROS	
	AÑO 2018	AÑO 2017
Gerente	Pedro Arnulfo García Tibaduiza	Pedro Arnulfo García Tibaduiza
Contador Público	Mabel Delgado Sanabria	Andrea Melo Rodríguez
Revisor Fiscal	Cindy Tatiana Castillo López	Gloria Emilce Rozo Cruz

Fuente: Estados Financieros 2019 y 2018

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

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

Tabla 9. Estado de Situación Financiera 2019-2018

Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Efectivo y equivalentes al efectivo	3.377.801.000	13,16%	750.002.000	4,02%	2.627.799.000	350,37%
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	4.984.956.000	19,42%	5.011.585.000	26,88%	-26.629.000	-0,53%
Cuentas por cobrar corrientes a partes relacionadas	5.367.419.000	20,91%	4.137.509.000	22,19%	1.229.910.000	29,73%
Otras cuentas por cobrar corrientes	3.046.808.000	11,87%	171.543.000	0,92%	2.875.265.000	1676,12%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	13.399.183.000	52,20%	9.320.637.000	49,99%	4.078.546.000	43,76%
Inventarios corrientes	420.308.000	1,64%	445.549.000	2,39%	-25.241.000	-5,67%
Total de activos corrientes	17.197.292.000	66,99%	10.516.188.000	56,40%	6.681.104.000	63,53%

Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Propiedades, planta y equipo	2.901.136.000	11,30%	4.269.265.000	22,90%	1.368.129.000	-32,05%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	1.761.944.000	6,86%	752.105.000	4,03%	1.009.839.000	134,27%
Inversiones en asociadas	16.261.000	0,06%	10.604.000	0,06%	5.657.000	53,35%
Otras cuentas comerciales por cobrar no corrientes	3.080.047.000	12,00%	2.511.786.000	13,47%	568.261.000	22,62%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	3.080.047.000	12,00%	2.511.786.000	13,47%	568.261.000	22,62%
Activos por impuestos diferidos	566.885.000	2,21%	584.986.000	3,14%	-18.101.000	-3,09%
Otros activos no financieros no corrientes	146.590.000	0,57%	0	0,00%	146.590.000	100,00%
Total de activos no corrientes	8.472.863.000	33,01%	8.128.746.000	43,60%	344.117.000	4,23%
Total de activos	25.670.155.000	100,00%	18.644.934.000	100,00%	7.025.221.000	37,68%
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	690.314.000	2,69%	657.348.000	3,53%	32.966.000	5,01%
Total provisiones corrientes	690.314.000	2,69%	657.348.000	3,53%	32.966.000	5,01%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	217.482.000	0,85%	313.278.000	1,68%	-95.796.000	-30,58%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	404.881.000	1,58%	106.541.000	0,57%	298.340.000	280,02%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes	2.798.088.000	10,90%	3.381.356.000	18,14%	-583.268.000	-17,25%
Otras cuentas comerciales por pagar corrientes	4.649.757.000	18,11%	2.480.298.000	13,30%	2.169.459.000	87,47%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	8.070.208.000	31,44%	6.281.473.000	33,69%	1.788.735.000	28,48%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	1.263.164.000	4,92%	1.012.711.000	5,43%	250.453.000	24,73%
Obligaciones financieras corrientes	629.524.000	2,45%	985.184.000	5,28%	-355.660.000	-36,10%
Pasivos corrientes totales	10.653.210.000	41,50%	8.936.716.000	47,93%	1.716.494.000	19,21%
Cuentas por pagar no corrientes con partes relacionadas	4.201.948.000	16,37%	0	0,00%	4.201.948.000	100%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar no corrientes	4.201.948.000	16,37%	0	0,00%	4.201.948.000	100%
Obligaciones financieras no corrientes	1.026.500.000	4,00%	2.355.045.000	12,63%	1.328.545.000	-56,41%
Total de pasivos no corrientes	5.228.448.000	20,37%	2.355.045.000	12,63%	2.873.403.000	122,01%
Total pasivos	15.881.658.000	61,87%	11.291.761.000	60,56%	4.589.897.000	40,65%
Capital emitido	2.410.000.000	9,39%	2.410.000.000	12,93%	0	0,00%
Ganancias acumuladas	5.528.117.000	21,54%	3.097.771.000	16,61%	2.430.346.000	78,45%
Otras participaciones en el patrimonio	414.356.000	1,61%	409.378.000	2,20%	4.978.000	1,22%
Reserva legal	1.436.024.000	5,59%	1.436.024.000	7,70%	0	0,00%
Total patrimonio	9.788.497.000	38,13%	7.353.173.000	39,44%	2.435.324.000	33,12%
Total patrimonio y pasivos	25.670.155.000	100,00%	18.644.934.000	100,00%	7.025.221.000	37,68%

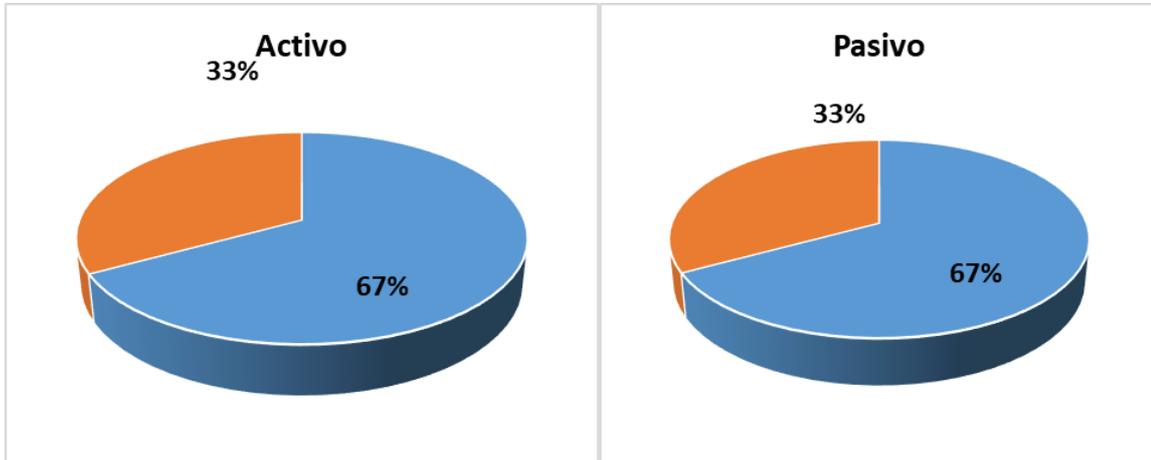
Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

5.2.2.1. Activos

El total de activo está concentrado en un 66,99% en los activos corrientes, con un incremento del 63,53% respecto a la vigencia 2018 y siendo el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes, el rubro más significativo con \$13.399.183.000. Así las cosas, el restante 33,01%, está

concentrado en los activos no corrientes, los cuales se posicionan en 8.472.863.000 para la vigencia 2019 y que, con relación a su vigencia anterior, presentaron un incremento del 4,23%.

Gráfica 1. Porción activos y pasivos corrientes y no corrientes



Fuente: SUI. Calculo: DTGA

Efectivo y Equivalente al Efectivo:

Con respecto a 2018, presentó una variación de 350,37% equivalente a \$2.627.799.000, aumento que según las notas a los estados financieros, fue ocasionado por el incremento en sus saldos del rubro bancos moneda nacional, porque la compañía poseía todos sus depósitos a disposición. Se presenta el detalle de la composición del efectivo:

Tabla 10. Detalle Efectivo y equivalente al efectivo

DETALLE	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2017
Bancos moneda nacional	3.259.559.000	733.990.000
Encargos Fiduciarios	115.742.000	13.512.000
Caja	2.500.000	2.500.000
Total efectivo y equivalente al efectivo	3.377.801.000	750.002.000

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

Deudores Comerciales y otras cuentas por cobrar:

El total del activo corriente corresponde al 66,99% del total activo, así mismo, el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes es el concepto más representativo del total activo corriente. Con respecto al año 2018, el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes, presentó un incremento del 43,76% equivalente a una variación de \$4.078.546.000, para lo cual, se verifica en las notas a los estados financieros, validando las revelaciones que justifiquen tal variación, y se evidencia que el mayor porcentaje de variación se dio en el rubro "Otras cuentas por cobrar", donde se cita que corresponden a la inclusión del acuerdo de pago con la Alcaldía de Cúcuta por concepto de subsidios del contrato anterior por \$5.938.243 y \$2.511.786 en 2019 y 2018, respectivamente.

La cartera la tienen clasificada en:

Tabla 11. Detalle Deudores y otras cuentas por cobrar

DETALLE	DICIEMBRE 2019	%	DICIEMBRE 2018
Servicios Públicos (Clientes)	9.879.482.000	80%	6.603.741.000
Subsidio	1.214.658.000	10%	1.232.413.000
Grandes productores	1.274.000.000	10%	3.201.283.000
Total Deudores Corrientes	12.368.140.000	100%	11.037.437.000

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

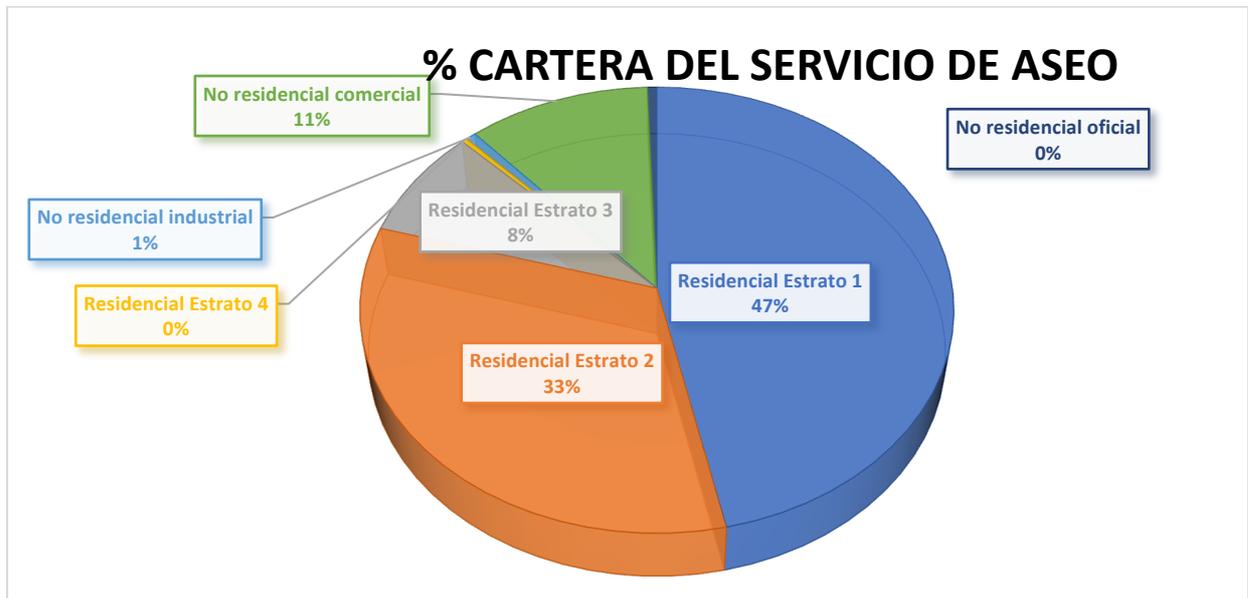
En la información cargada en la Taxonomía 2019, reportada en el Formato *FC03-3 – CXC – Aseo (Detallado por estrato)*, se encuentra la cartera por edades para lo cual se relaciona a continuación el detalle de las cuentas derivadas de la prestación del servicio público de aseo:

Tabla 12. Composición cartera del servicio de Aseo

CONCEPTOS	CARTERA CORRIENTE	CARTERA VENCIDA	TOTAL CARTERA	% CARTERA	DETERIORO	NETO DE CARTERA	% CARTERA
Residencial Estrato 1	2.746.539.000	3.020.865.000	5.767.404.000	46,63%	622.314.000	5.145.090.000	46,58%
Residencial Estrato 2	2.284.003.000	1.659.080.000	3.943.083.000	31,88%	308.054.000	3.635.029.000	32,91%
Residencial Estrato 3	366.234.000	581.393.000	947.627.000	7,66%	57.585.000	890.042.000	8,06%
Residencial Estrato 4	32.876.000	7.739.000	40.615.000	0,33%	3.686.000	36.929.000	0,33%
No residencial industrial	134.504.000	1.359.000	135.863.000	1,10%	67.652.000	68.211.000	0,62%
No residencial comercial	581.563.000	790.009.000	1.371.572.000	11,09%	163.552.000	1.208.020.000	10,94%
No residencial oficial	161.976.000	0	161.976.000	1,31%	99.896.000	62.080.000	0,56%
Total Comercialización	6.307.695.000	6.060.445.000	12.368.140.000	100%	1.322.739.000	11.045.401.000	100%

Fuente: SUI

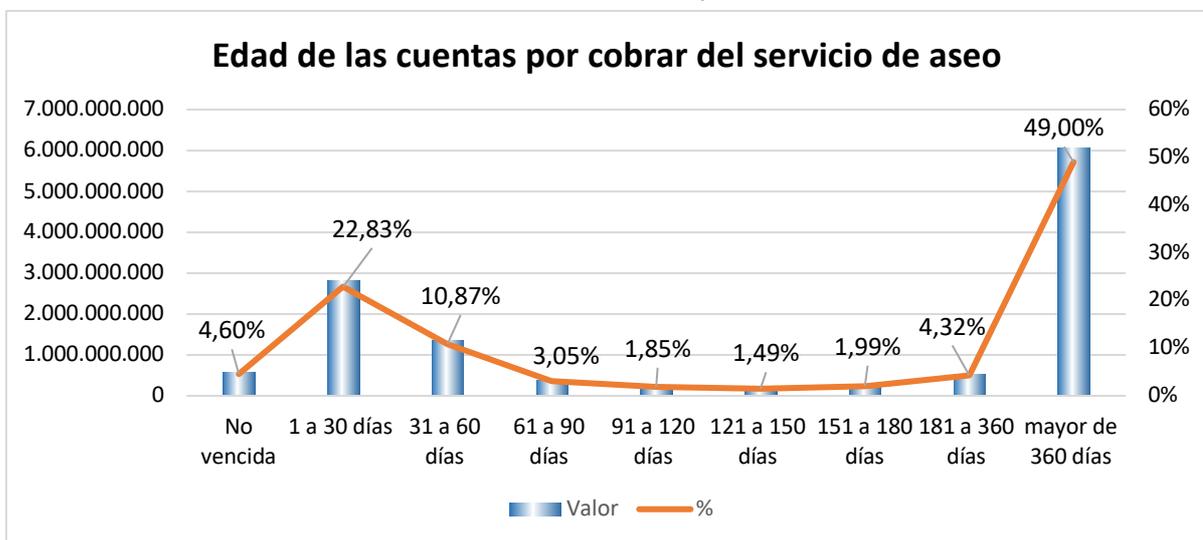
Gráfica 2. Porcentajes composición cartera del servicio de Aseo



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Como se puede evidenciar en la anterior tabla con su respectivo gráfico, la cartera del servicio de Aseo, se encuentra compuesta en su mayor proporción, por la cartera residencial del estrato 1, representando un 46.58% del total de la misma.

Gráfica 3. Detalle Cartera por edades



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Así mismo, en el gráfico anterior, se pueden observar las edades de la cartera no corriente, donde predomina la cartera con vencimiento mayor de 360 días, posicionándose en un 49%.

En cuanto a los activos clasificados como no corrientes, los cuales equivalen al 33,01% del total activo y los cuales presentaron un incremento del 4,23%, equivalente a \$344.117.000, los rubros más representativos son el total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes y seguido de ellas las propiedades, planta y equipo.

Respecto al total de cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes, estas concentran un 12% del activo, presentando un incremento del 22,62% respecto a la vigencia 2018, con una variación de \$568.261.000.

Propiedad Planta y Equipo:

Equivale al 11,30% del total de los activos, que para el 2019 presentó una disminución del 32,05% equivalente a \$1.368.129.000 respecto a la vigencia anterior. De acuerdo con las revelaciones suministradas, la variación corresponde al neto entre las adiciones de propiedad planta y equipo y la depreciación del periodo, para lo cual, se suministra el siguiente detalle:

Imagen 3. Movimiento Propiedad, Planta y Equipo

	Maquinaria y Equipo	Muebles Enseres y Equipos de Oficina	Equipo de Computación y Comunicación	Equipo de Transporte Tracción	Total
Al 31 de diciembre de 2018					
Saldo al comienzo del año	\$ 390,630	\$ 8,805	\$ 77,783	\$ 2,701,889	\$ 3,179,107
Adiciones	144,513	5,295	78,444	2,488,411	2,716,663
Cargo de depreciación	(296,023)	(12,174)	(47,008)	(1,271,300)	(1,626,505)
Saldo al final del año	\$ 239,120	\$ 1,926	\$ 109,219	\$ 3,919,000	\$ 4,269,265
Al 31 de diciembre de 2018					
Costo	\$ 940,206	\$ 192,306	\$ 540,437	\$ 10,664,554	\$ 12,337,503
Depreciación acumulada	(701,086)	(190,380)	(431,218)	(6,745,554)	(8,068,238)
Costo neto	\$ 239,120	\$ 1,926	\$ 109,219	\$ 3,919,000	\$ 4,269,265
Al 31 de diciembre de 2019					
Saldo al comienzo del año	\$ 239,120	\$ 1,926	\$ 109,219	\$ 3,919,000	\$ 4,269,265
Adiciones	228,240	50,800	12,204	64,224	355,468
Retiros	-	362	(14,187)	(40,175)	(54,000)
Cargo de depreciación	(268,440)	(5,610)	(42,232)	(1,353,315)	(1,669,597)
Saldo al final del año	\$ 198,920	\$ 47,478	\$ 65,004	\$ 2,589,734	\$ 2,901,136
Al 31 de diciembre de 2019					
Costo	\$ 1,168,527	\$ 243,166	\$ 553,004	\$ 10,278,997	\$ 12,243,694
Depreciación acumulada	(969,607)	(195,688)	(488,000)	(7,689,263)	(9,342,558)
Costo neto	\$ 198,920	\$ 47,478	\$ 65,004	\$ 2,589,734	\$ 2,901,136

Fuente: SUI. Notas a los EEEF

Como se indica en las notas a los estados financieros, los conceptos que representan mayor movimiento son el equipo de transporte de tracción, así como también la maquinaria y equipo.

5.2.2.2. Pasivo

El total pasivo presentó un incremento del 40,65%, equivalente a una variación de \$4.589.897.000. El 41,50% del total pasivo está clasificado como corriente, el cual para el 2019 presentó un incremento del 19,21%, equivalente a una variación de \$1.716.494.000; y el restante 20,37%, está concentrado en los pasivos no corrientes, presentando para 2019 un aumento del 122,01%, siendo una variación de \$2.873.403.000. A continuación, se muestra el detalle de las cuentas más representativas:

Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes:

Equivale al 31,44% del total pasivo, que para el 2019 presenta un incremento del 28,48%, el cual se ve justificada en las notas a los Estados Financieros, en el incremento de rubros tales como dividendos y participaciones y costos y gastos por pagar.

Tabla 13. Detalle cuentas por pagar y otras cuentas por pagar

DETALLE	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
Cuentas por pagar a vinculados económicos	2.798.088.000	3.381.356.000
Dividendos y participaciones	2.426.953.000	1.018.548.000
Comisiones honorarios y servicios por pagar	319.208.000	502.017.000
Proveedores nacionales de bienes y servicios nacionales	622.363.000	419.818.000
Costos y gastos por pagar	735.997.000	313.253.000
Impuesto de Industria y Comercio	361.789.000	304.194.000
Retención en la fuente e Impuesto de Timbre	582.074.000	212.492.000
Aportes seguridad social y parafiscales	114.111.000	0
Contribuciones	108.259.000	128.527.000
Servicios públicos por pagar	1.366.000	1.268.000
Total cuentas por pagar y otras cuentas por pagar - Corrientes	8.070.208.000	6.281.473.000

Fuente: Información suministrada en las Notas a los Estados Financieros

Se puede observar que existen rubros concernientes a partes relacionadas, pero la persona prestadora, no registra esta información en el reporte [825701] *Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas*, de la Taxonomía Xbrl reportada al SUI, lo cual es un error, y la empresa deberá efectuar la solicitud de la respectiva modificación para subsanarlo.

Pasivos por Impuestos corrientes:

Equivale al 4,92% del total del pasivo, que para la vigencia 2019 presentó un incremento del 24,73%, de acuerdo con las revelaciones efectuadas en notas a los estados financieros correspondiente al Impuesto sobre la renta y complementarios.

Beneficios a Empleados:

Con respecto a 2019 presenta un aumento del 5,01% equivalente a \$32.966.000, y de la cual, en las notas a los estados financieros, manifiestan que el rubro está compuesto por:

Tabla 14. Detalle Beneficios a empleados.

DETALLE	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
Cesantías	398.610.000	392.274.000
Vacaciones	244.346.000	218.598.000
Intereses sobre cesantías	46.755.000	46.476.000
Nómina por pagar	603.000	0

DETALLE	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
Total Beneficios a empleados	690.314.000	657.348.000

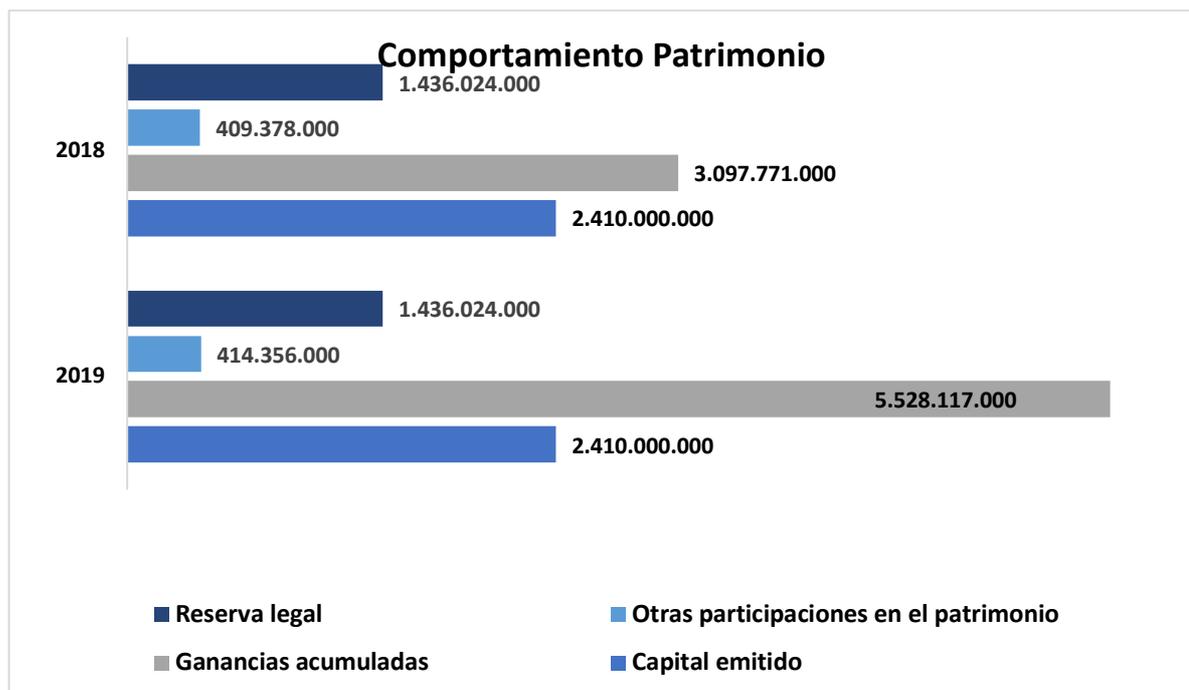
Fuente: Información suministrada en las Notas a los Estados Financieros

5.2.2.3. Patrimonio

El patrimonio en su totalidad presentó una variación, con respecto a 2018, del 33,12%, equivalente a una variación de \$2.435.324.000.

El capital emitido del prestador se mantiene igual, posicionado en \$2.410.000.000. Por su parte, las ganancias acumuladas presentan un significativo incremento del 78,45%, representadas en una variación de \$2.430.346.000 respecto a la vigencia anterior, y un aumento del 1,22% en Otras participaciones en el patrimonio de una vigencia a otra. La reserva legal no presenta variación alguna, posicionándose en \$1.436.024.000.

Gráfica 4. Comportamiento Patrimonio



Fuente: SUI. Cálculo DTGA

5.2.3. Estado del Resultado Integral 2019 – 2018

Tabla 15. Estado de Resultados

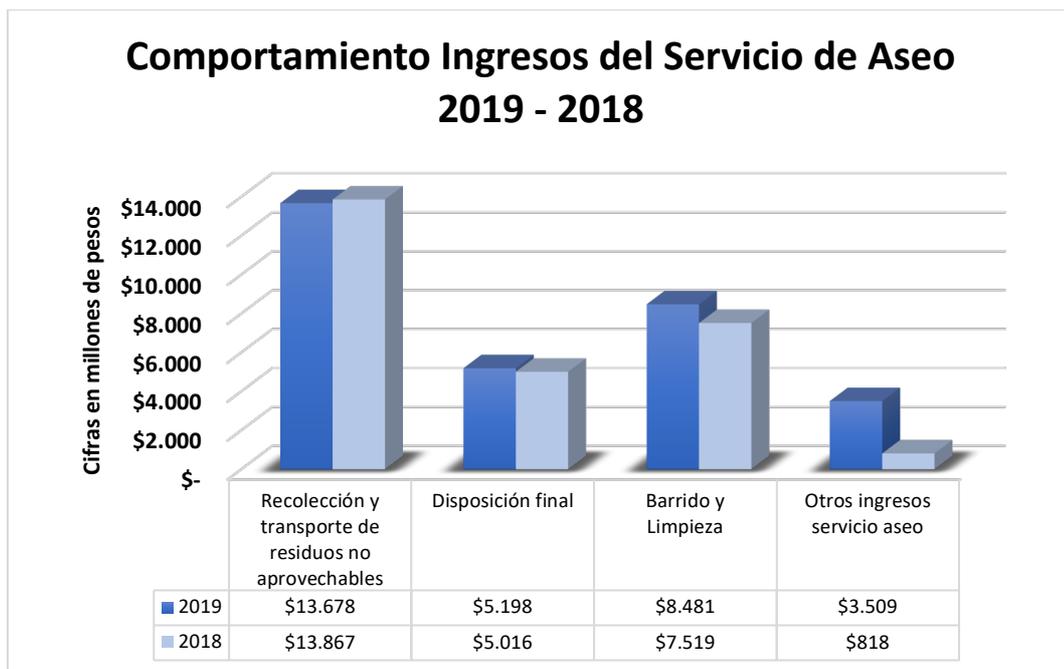
Estado de Resultado Integral a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Ingresos de actividades ordinarias	30.866.153.000	100,00%	27.220.060.000	100,00%	3.646.093.000	13,39%
Costo de ventas	24.478.460.000	79,31%	21.843.125.000	80,25%	2.635.335.000	12,06%
Ganancia bruta	6.387.693.000	20,69%	5.376.935.000	19,75%	1.010.758.000	18,80%

Estado de Resultado Integral a 31 de diciembre de:	2019	%	2018	%	Variación (\$)	Variac. (%)
Otros ingresos	156.642.000	0,51%	132.009.000	0,48%	24.633.000	18,66%
Gastos de administración	2.430.566.000	7,87%	1.893.382.000	6,96%	537.184.000	28,37%
Otros gastos	1.385.075.000	4,49%	1.686.285.000	6,20%	301.210.000	17,86%
Ganancia por actividades de operación	2.728.694.000	8,84%	1.929.277.000	7,09%	799.417.000	41,44%
Ingresos financieros	6.056.732.000	19,62%	3.782.973.000	13,90%	2.273.759.000	60,11%
Costos financieros	371.535.000	1,20%	317.544.000	1,17%	53.991.000	17,00%
Ganancia, antes de impuestos	8.413.891.000	27,26%	5.394.706.000	19,82%	3.019.185.000	55,97%
Gasto (ingreso) por impuestos, operaciones continuadas	2.885.774.000	9,35%	2.296.935.000	8,44%	588.839.000	25,64%
Ganancia (pérdida)	5.528.117.000	17,91%	3.097.771.000	11,38%	2.430.346.000	78,45%

Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

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

Gráfica 5. Comportamiento Ingresos



Fuente: SUI. Calculo DTGA - Cifras en millones de pesos

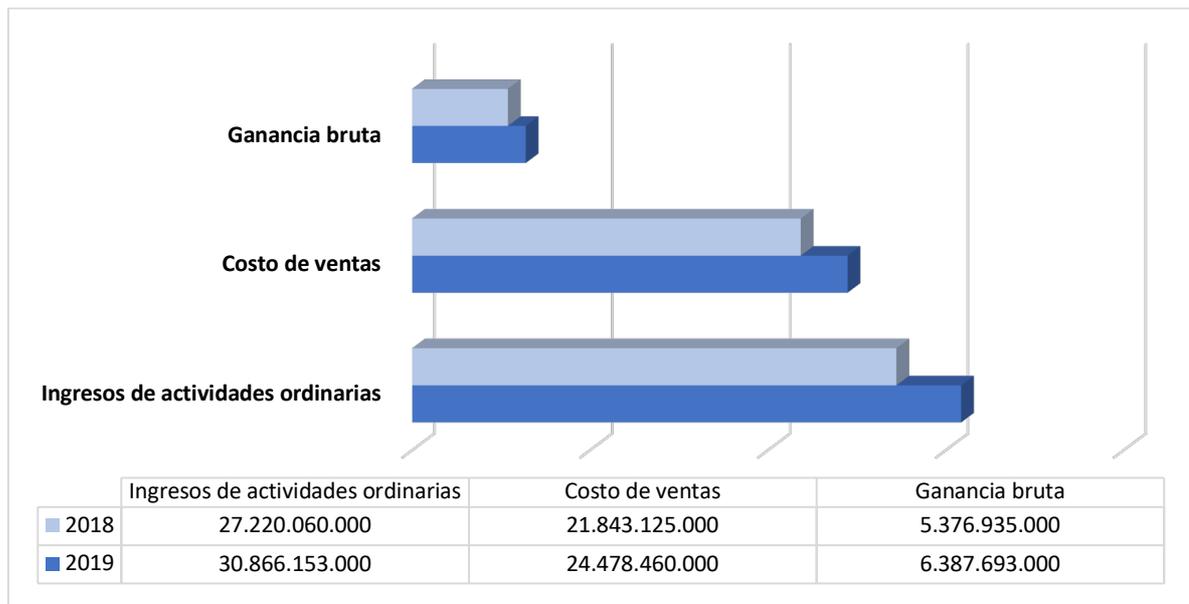
Tabla 16. Detalle de Ingresos.

Ingresos Aseo	2019	2018	Variación	% Variac.
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	13.678.373.000	13.867.040.000	-188.667.000	-1,36%
Disposición final	5.197.782.000	5.016.437.000	181.345.000	3,62%
Barrido y Limpieza	8.480.591.000	7.518.824.000	961.767.000	12,79%
Otros ingresos servicio aseo	3.509.407.000	817.760.000	2.691.647.000	329,15%
Ingresos Aseo	30.866.153.000	27.220.061.000	3.646.092.000	13,39%

Fuente: Información suministrada en notas - Cifras en pesos

En principio, se observa que la actividad con el porcentaje más representativo dentro de los ingresos es barrido y limpieza, seguida por otros ingresos servicio aseo, con un incremento del 329,15% respecto a la vigencia anterior.

Gráfica 6. Comportamiento Estado de Resultados



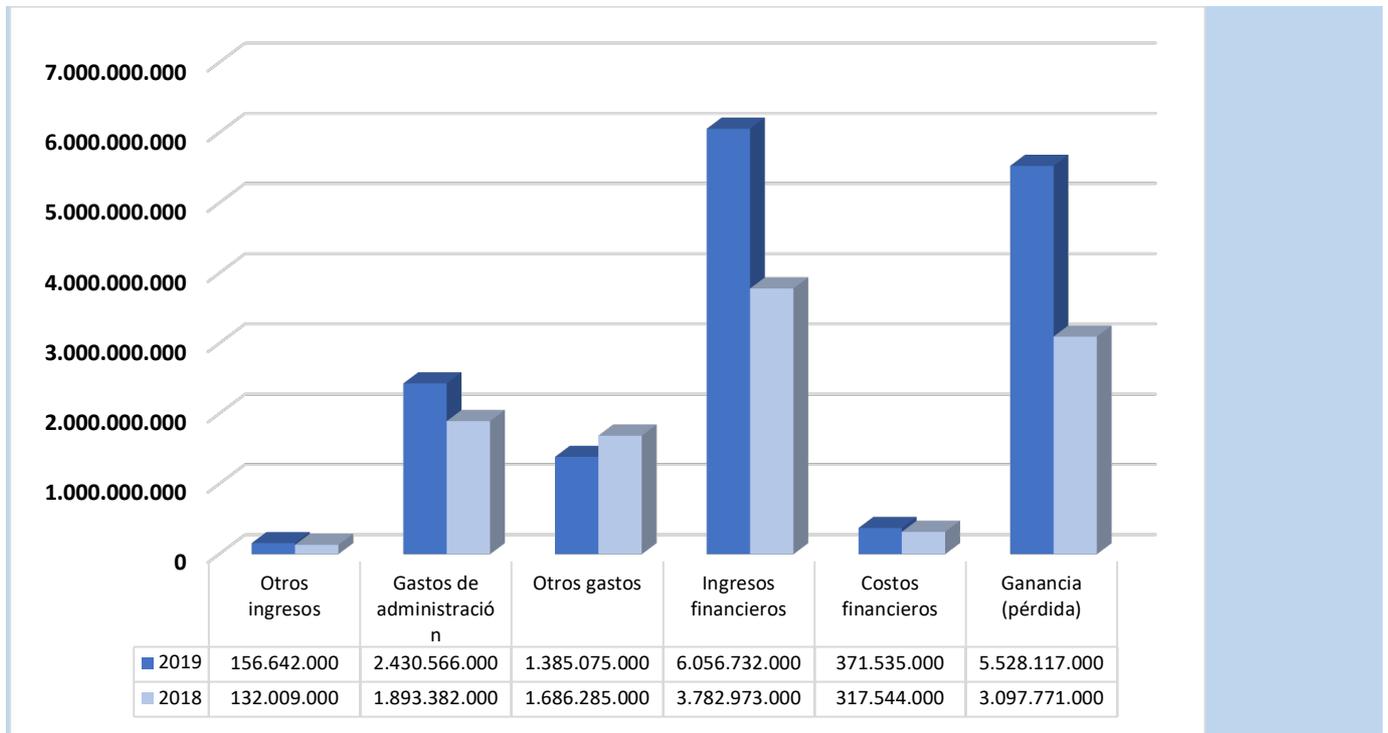
Fuente: SUI. Calculo DTGA

Es así como podemos observar el comportamiento de rubros como los expuestos en el gráfico anterior, donde el costo de ventas, refleja un incremento del 12,06% respecto a 2018, en congruencia con el aumento de sus ingresos, obteniendo de esta forma un incremento del 18,80% de su ganancia bruta.

A su vez, se presenta una disminución de \$24.633.000 en los otros ingresos, catalogados en las notas como "Recuperaciones" y "Otros Ingresos Extraordinarios", pero no dan detalle alguno acerca del concepto en mención.

De la información suministrada, se evidencia que el componente más representativo corresponde a los ingresos financieros, los cuales se posicionan para 2019 en \$6.056.732.000, presentando un considerable incremento frente a la vigencia 2018 del 60,11%, que, según lo revelado en los estados financieros dictaminados, corresponde a los intereses por acuerdo de pago con la Alcaldía de Cúcuta por concepto de subsidios.

Gráfica 7. Comportamiento Estado de Resultados



Fuente: SUI. Calculo DTGA

Con respecto a 2018 el prestador pasó de registrar una ganancia de \$3.097.771.000, a una ganancia de \$5.528.117.000 en 2019, representando de esta forma una variación de \$2.430.346.000, que corresponde a un incremento del 78,45% respecto a la vigencia anterior.

5.2.4. Estado de Flujo de Efectivo 2019 – 2018

Tabla 13. Estado de Flujos de Efectivo

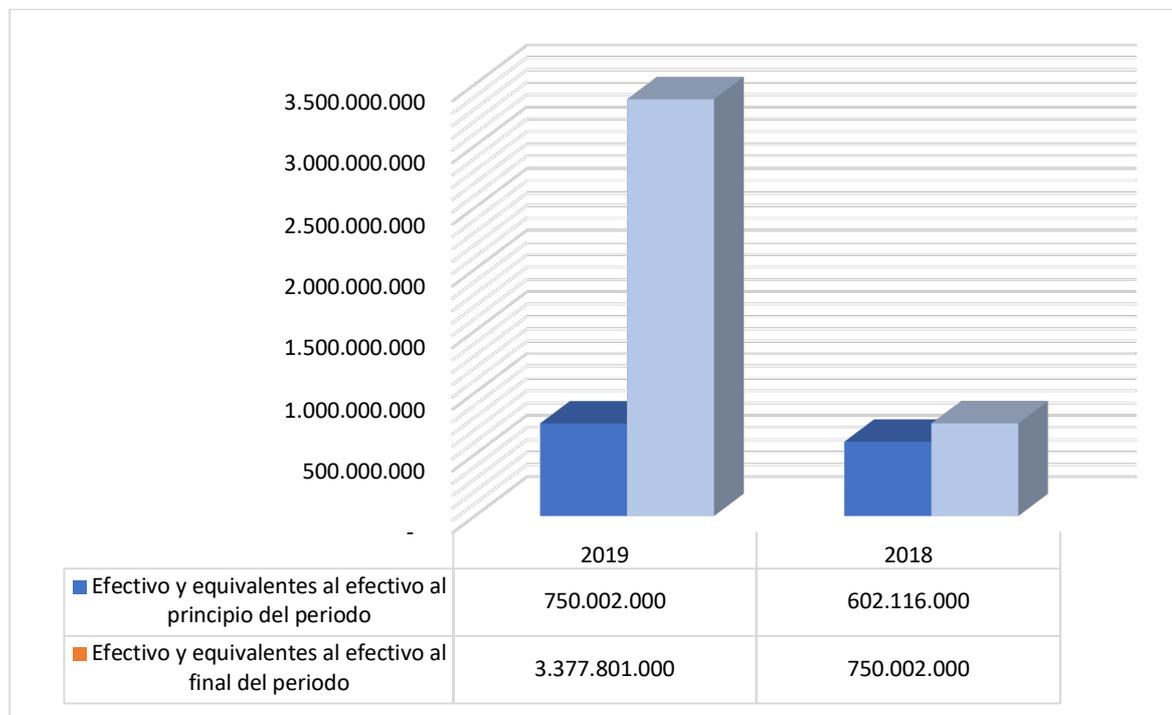
Flujo de Efectivo a 31 de diciembre de:	2019	2018	Variación
Ganancia (pérdida)	5.528.117.000	3.097.771.000	2.430.346.000
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	2.651.530.000	1.784.082.000	867.448.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	8.179.647.000	4.881.853.000	3.297.794.000
Compras de propiedades, planta y equipo	355.468.000	2.716.663.000	-2.361.195.000
Compras de activos intangibles	1.451.274.000	72.134.000	1.379.140.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-1.806.742.000	- 2.788.797.000	982.055.000
Dividendos pagados	1.689.366.000	2.836.022.000	-1.146.656.000
Otras entradas (salidas) de efectivo	-2.055.740.000	890.852.000	-2.946.592.000
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-3.745.106.000	- 1.945.170.000	-1.799.936.000

Flujo de Efectivo a 31 de diciembre de:	2019	2018	Variación
Incremento /disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	2.627.799.000	147.886.000	2.479.913.000
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	750.002.000	602.116.000	147.886.000
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	3.377.801.000	750.002.000	2.627.799.000

Fuente: Taxonomías Estados Financieros 2019 y 2018 – SUI

El flujo de efectivo muestra que las actividades de operación en el año 2019 fueron la principal fuente de ingresos del prestador, y conforme al año 2018, su resultado presentó un incremento principalmente en sus ganancias.

Gráfica 8. Comportamiento Efectivo



Fuente: SUI. Calculo DTGA

El efectivo al final del período, presentó una variación de \$2.627.799.000 respecto a la vigencia anterior, lo cual es un significativo incremento.

5.2.5. Indicadores financieros

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

5.2.5.1. Indicadores de rentabilidad

Tabla 17. Indicadores financieros de Rentabilidad

De Rentabilidad	Formula	2019	2018
Margen Operacional	$\frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	20,69%	19,75%

De Rentabilidad	Formula	2019	2018
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Resultado del periodo}}{\text{Ingresos actividades ordinarias}}$	17,91%	11,38%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Resultado del periodo}}{\text{Activo Total}}$	21,54%	16,61%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Resultado del periodo}}{\text{Patrimonio}}$	56,48%	42,13%

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

Margen Operacional: No se tiene un margen operacional óptimo, toda vez que del 100% de los ingresos que se obtiene como resultado de la venta de los servicios, se produce una rentabilidad del 20,69% solo descontando el costo, para el año 2019; mientras que, para el año 2018 fue inferior, estando en un 19,75%.

Margen Neto de Utilidad: El margen neto de utilidad para el año 2019 fue positivo en 17,91% de los ingresos, y en el año 2018 fue de 11,38%, lo cual indica que la prestación de los servicios ha sido rentable y el prestador logró obtener ganancia en los dos últimos años en su ejercicio financiero.

Rendimiento del Activo: Por cada peso invertidos en activos, se generó en el año 2019 un rendimiento del 21,54%, y en el año 2018 del 16,61%.

Rendimiento del Patrimonio: Por cada peso del patrimonio se generó en el 2019 un rendimiento del 56,48%, y para el 2018 de 42,13%.

5.2.5.2. Indicadores de Liquidez

Tabla 18. Indicadores financieros de Liquidez

De Liquidez	Formula	2019	2018
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,61	1,18
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	6.544.082.000	1.579.472.000
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - C \times C \text{ Comerciales}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,36	0,13
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	1,62	1,65

Fuente: Taxonomías estados financieros 2019 y 2018

Razón Corriente: Para el año 2019 el prestador por cada peso que debe a corto plazo, tiene \$1,61 pesos para hacerle frente a sus obligaciones de corto plazo. Para el año 2018, el prestador por cada peso en deuda, tiene \$1,18 pesos para responder por ella.

Capital de Trabajo: El capital de trabajo del prestador aumentó para el año 2019, situación coherente con su razón corriente.

Prueba Ácida: El resultado de este indicador supone inconvenientes de liquidez, al no soportar una prueba ácida en los dos últimos años (2019 – 2018) con indicadores menores a 1, lo cual, indica que el prestador depende del pago de los clientes para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

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

5.2.5.3. Indicadores de actividad

Tabla 19. Indicadores financieros de Actividad

De Actividad	Formula	2019	2018
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ingresos activos ordinarios}}$	156	123
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	2,30	2,92

Fuente: Taxonomías estados financieros 2019 y 2018

Días de Rotación de la Cartera: El prestador presentó aumento en los días de rotación de cartera pasando de 123 días en el año 2018 a 156 días en el año 2019, aproximadamente pasó de rotar 3 veces en el año 2018 a 2 veces en el año 2019.

5.3. ASPECTOS COMERCIALES

La información reportada en este capítulo corresponde a la reportada en los formatos y/o formularios del Sistema Único de Información – SUI –, complementada con la recopilada durante la visita de inspección realizada a la empresa del 6 al 7 de abril de 2021.

5.3.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

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

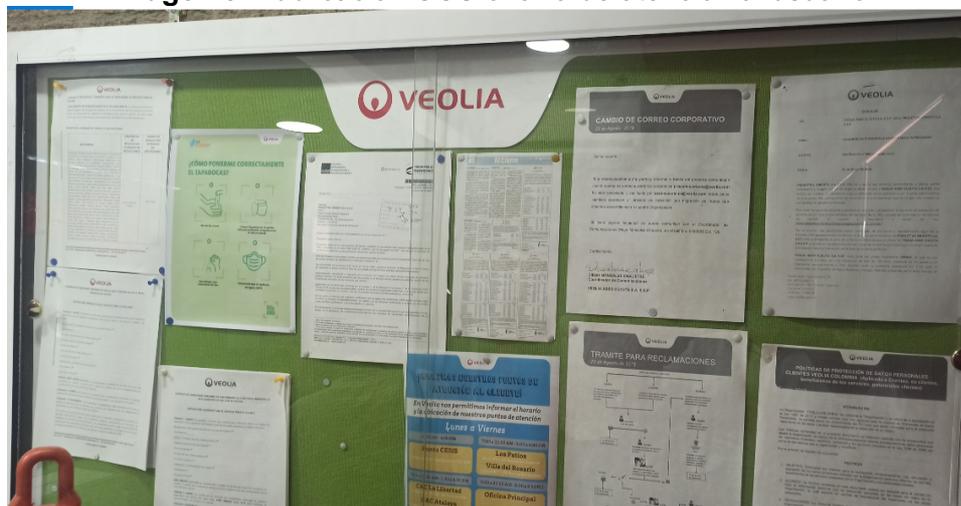
Imagen 4. Publicación CCU en la página WEB del prestador
Contrato de Condiciones Uniformes Zona Norte



Fuente: Pagina web, Mayo 2021

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

Imagen 5. Publicación CCU oficina de atención al usuario



Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

El CCU suministrado por el prestador durante visita y el publicado en la página WEB, se encuentra ajustado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Resolución CRA 778 de 2016. Es pertinente resaltar que la Comisión de Regulación y Agua Potable-CRA, le otorgó concepto de legalidad a través de documento con radicado CRA 20172110067361 del 20 de noviembre de 2017.

5.3.2. Sitio web del prestador

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

Tabla 20. Cumplimiento de requerimientos

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

Fuente: Elaboración propia

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

5.3.3. Suscriptores

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

Tabla 21. Suscriptores diciembre de 2019 y 2020 y marzo de 2020.

CLASE DE USO	Suscriptores Aseo		
	dic-19	dic-20	mar-21
ESTRATO 1	60.905	63.074	63.438
ESTRATO 2	50.912	52.101	52.329
ESTRATO 3	8.711	8.842	8.867
ESTRATO 4	2.176	2.195	2.238
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 INDUSTRIAL	-	2	2
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 COMERCIAL	2.319	2.358	2.380
PEQUEÑO PRODUCTOR 1 OFICIAL.	16	18	21
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 INDUSTRIAL	18	19	19
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 COMERCIAL	2.456	2.370	2.354
PEQUEÑO PRODUCTOR 2 OFICIAL.	145	142	143
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 INDUSTRIAL	183	174	173
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 COMERC.	991	1.011	1.018
PEQUEÑO PRODUCTOR 3 OFICIAL.	37	128	129
GRAN PRODUCTOR INDUSTRIAL	131	126	127
GRAN PRODUCTOR COMERCIAL	619	562	568

CLASE DE USO	Suscriptores Aseo		
	dic-19	dic-20	mar-21
GRAN PRODUCTOR OFICIAL.	194	102	101
TOTAL GENERAL	129.813	133.224	133.907

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Como se observa en la tabla anterior, para los años 2019, 2020 y lo corrido del 2021, la mayor distribución de usuarios del servicio de aseo se encuentra en el estrato 1 y 2, representando un 47% y 40 % respectivamente del total de suscriptores que atiende la empresa.

Una vez efectuada la respectiva verificación de la información reportada en SUI, en cuanto al formato “22. Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_346754001”, solicitado por la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017, se evidencia que los datos suministrados en visita coinciden con la información reportada en SUI para las vigencias de 2019 y 2020. Respecto a la vigencia de marzo del 2021, se encuentra en estado “Pendiente” de reporte en SUI, por lo tanto, no es posible realizar una comparación de la información proporcionada en la visita y reportada en SUI impidiendo el desarrollo de las funciones de esta Superintendencia.

5.3.4. Aspectos tarifarios

Durante la visita, el prestador informó que la entidad tarifaria local es la junta directiva de la empresa VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A E.S.P., anteriormente PROACTIVA DE ORIENTE S.A E.S.P, lo anterior se sustenta conforme al acto de aprobación de las tarifas reportado al SUI mediante decreto No. 43 del 5 de marzo del 2016 mediante el cual se adoptan las tarifas en el marco de la Resolución CRA 720 de 2015, a aplicar en el área de prestación de la Ciudad de San José de Cúcuta ubicada en la zona norte. Respecto del estudio de costos y tarifas, se pudo constatar que ha sido reportado en SUI con oportunidad, de este modo las tarifas aprobadas fueron las siguientes:

Imagen 6. Tarifas resultantes del estudio de costos y tarifas

Estrato o uso	Tarifa total \$/suscriptor
Estrato 1	\$ 11.715,28
Estrato 2	\$ 13.913,94
Estrato 3	\$ 14.952,46
Estrato 4	\$ 16.254,03
Estrato 5	\$ 27.045,02
Estrato 6	\$ 32.464,59
Pequeño productor	\$ 41.818,02

Fuente: SUI

Conforme a lo anterior, deja en evidencia por parte del prestador el cumplimiento de la Resolución CRA 151 de 2001, en relación al artículo 5.1.2.1, teniendo en cuenta que informó una vez fijadas las tarifas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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

En cuanto al estado de reporte de información tarifaria en el SUI, se evidenció que la empresa se encontraba pendiente de certificar 57 formatos y formularios, lo cual dejó en evidencia un pleno incumplimiento al cronograma de reporte establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017 y sus resoluciones modificatorias; los cargues pendientes son relacionado en la tabla a continuación:

Tabla 22. Formatos del tópico tarifario-técnico pendientes de certificar *Área de Prestación del Servicio: Cúcuta-Norte de Santander NUAP 346754001*

NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	% cargue
RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017					
1. Registro de Áreas de Prestación del Servicio Municipios Mayores a 5000 Suscriptores	MENSUAL	1			100
3. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo_Nuap_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	3			100
4. Soporte Estudio de costos_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	1			100
5. Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	1			100
6. Audiencia Publica_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	MENSUAL	1			100
7. Publicación de costos y tarifas_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	SEMESTRAL	10			100
8. Centroide del Área de Prestación de Servicios_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	1			100
9. Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Solidos	MENSUAL	10			100
12. Registro de Microrutas_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	4		1	80
14. Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	65		1	98
15. Facturación del servicio de aseo NUAP_346754001	MENSUAL	64		2	97
16. Factura del Servicio PDF_NUAP346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	65		1	97
17. Acuerdo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Publicas_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	MENSUAL	1			100
18. Acuerdo de Lavado de Áreas Publicas_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA_PDF	MENSUAL			1	0
19. Variables para el Cálculo de la Tarifa de Aprovechamiento y Toneladas Conjuntas - Prestadores de RYT de RSNA_NUAP_346754001	MENSUAL	63		3	97
20. Traslado de Recursos de Aprovechamiento_2895_54001	MENSUAL	18	47	1	98
21. Encuesta de Aplicación Tarifaria_NUAP_346754001	MENSUAL	1			100
22. Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_346754001	MENSUAL	65		1	98

NUMERAL Y NOMBRE DEL CARGUE DE INFORMACIÓN	PERIODICIDAD	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	% cargue
RESOLUCIÓN SSPD 20174000237705 DE 2017					
23. Costo Limpieza Urbana Y Barrido y Limpieza_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	65		1	98
24. Costo de Recolección y Transporte_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER_CUCUTA	MENSUAL	65		1	98
25. Estándares del servicio - Aseo_NUAP_346754001_NORTE DE SANTANDER-CUCUTA	SEMESTRAL	10		1	90
29. SIG. Áreas de prestación del servicio (residuos no aprovechables)	EVENTUAL			1	0
30. SIG. Ruta desde el área de prestación hasta la entrada al sitio de disposición final o a la estación de transferencia	EVENTUAL			1	0
55. Personal por categoría de empleo	ANUAL	5			100
56.Formato Giro de recursos del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólido	SEMESTRAL	4		1	80
59. Variables para el cálculo del factor de productividad resolución CRA 912 de 2020	ANUAL	3			100
TOTAL		526	47	17	97%

Fuente: SUI, Septiembre 2021

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

5.3.5. Facturación de la Actividad de Aprovechamiento

En cuanto a la actividad de aprovechamiento y lo concerniente al comité de conciliación de cuentas, se informa que en estricto cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.5.2.3.6. del Decreto 596 de 2016, estos se realizan en compañía de las organizaciones de recicladores existentes en la ciudad y las empresas prestadoras de la actividad de aprovechamiento, para los cual la empresa aportó copia de las 20 actas de los comités de conciliación de cunetas junto con sus respectivos anexos.

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

En la tabla a continuación, son relacionados los traslados de recursos provenientes de esta actividad certificados en SUI por VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A E.S.P., a los prestadores que realizan la actividad de aprovechamiento en el Municipio de San José de Cúcuta, Norte de Santander.

Tabla 23. Traslados de recursos de aprovechamiento

AÑO	MES	Incremento CCS	Tarifa de Aprovechamiento-TA
2019	12	\$ 47.365.704,00	\$ 38.592.512,00
2020	2	\$ 27.117.884,00	\$ 15.138.077,00
2020	4	\$ 24.689.167,00	\$ 19.089.464,00
2020	5	\$ 19.708.587,00	\$ 22.204.661,00
2020	6	\$ 7.136.900,00	\$ 18.100.711,00
2020	7	\$ 14.563.814,00	\$ 23.326.321,00
2020	8	\$ 13.641.702,00	\$ 25.081.196,00

AÑO	MES	Incremento CCS	Tarifa de Aprovechamiento-TA
2020	9	\$ 15.027.770,00	\$ 29.156.360,00
2020	10	\$ 29.425.328,00	\$ 50.669.690,00
2020	12	\$ 32.960.616,00	\$ 65.254.548,00
2021	1	\$ 8.258.357,00	\$ 24.562.006,00
2021	2	\$ 14.944.526,00	\$ 42.335.617,00
2021	3	\$ 44.981.804,00	\$ 129.341.619,00

Fuente: SUI Formato traslado de recursos de Aprovechamiento.

5.3.6. Tarifas Aplicadas

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

Tabla 24. Tarifas aplicadas vigencias 2019-2021

Periodo	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Industrial	Comercial	Oficial
ene-19	\$ 14.065	\$ 17.406	\$ 18.677	\$ 20.230		\$ 43.818	\$ 50.559	\$ 33.706
feb-19	\$ 14.065	\$ 17.406	\$ 18.677	\$ 20.231		\$ 43.819	\$ 50.561	\$ 33.707
mar-19	\$ 14.248	\$ 17.640	\$ 18.931	\$ 20.517		\$ 44.623	\$ 51.488	\$ 34.325
abr-19	\$ 14.248	\$ 17.640	\$ 18.931	\$ 20.517		\$ 44.623	\$ 51.488	\$ 34.325
may-19	\$ 14.248	\$ 17.640	\$ 18.931	\$ 20.517		\$ 44.626	\$ 51.492	\$ 34.328
jun-19	\$ 14.248	\$ 17.640	\$ 18.931	\$ 20.517		\$ 44.626	\$ 51.492	\$ 34.328
jul-19	\$ 14.252	\$ 17.645	\$ 18.936	\$ 20.522		\$ 44.633	\$ 51.500	\$ 34.333
ago-19	\$ 13.771	\$ 17.046	\$ 18.288	\$ 19.812		\$ 42.929	\$ 49.533	\$ 33.022
sep-19	\$ 14.629	\$ 18.088	\$ 19.396	\$ 20.982		\$ 44.957	\$ 51.873	\$ 34.582
oct-19	\$ 14.528	\$ 17.967	\$ 19.270	\$ 20.849		\$ 44.775	\$ 51.663	\$ 34.442
nov-19	\$ 14.560	\$ 18.004	\$ 19.310	\$ 20.890		\$ 44.828	\$ 51.725	\$ 34.483
dic-19	\$ 14.575	\$ 18.023	\$ 19.329	\$ 20.910		\$ 44.854	\$ 51.755	\$ 34.503
ene-20	\$ 14.652	\$ 18.115	\$ 19.426	\$ 21.010		\$ 44.984	\$ 51.905	\$ 34.603
feb-20	\$ 15.830	\$ 19.571	\$ 20.986	\$ 22.701		\$ 48.607	\$ 56.085	\$ 37.390
mar-20	\$ 15.904	\$ 19.660	\$ 21.081	\$ 22.799		\$ 48.734	\$ 56.232	\$ 37.488
abr-20	\$ 15.933	\$ 19.702	\$ 21.126	\$ 22.855		\$ 48.971	\$ 56.505	\$ 37.670
may-20	\$ 15.907	\$ 19.670	\$ 21.093	\$ 22.821		\$ 48.926	\$ 56.454	\$ 37.636
jun-20	\$ 15.949	\$ 19.720	\$ 21.146	\$ 22.875		\$ 48.997	\$ 56.535	\$ 37.690
jul-20	\$ 19.113	\$ 19.843	\$ 20.187	\$ 21.254	\$ 23.556	\$ 35.645	\$ 39.828	\$ 35.577
ago-20	\$ 14.751	\$ 18.265	\$ 19.604	\$ 21.247		\$ 46.239	\$ 53.353	\$ 35.569
sep-20	\$ 19.100	\$ 19.831	\$ 20.174	\$ 21.241		\$ 35.632	\$ 39.828	\$ 35.564
oct-20	\$ 14.754	\$ 18.270	\$ 19.608	\$ 21.252		\$ 46.246	\$ 53.361	\$ 35.574
nov-20	\$ 19.221	\$ 19.970	\$ 20.385	\$ 21.391		\$ 35.819	\$ 35.889	\$ 35.714
dic-20	\$ 14.907	\$ 18.452	\$ 19.800	\$ 21.449		\$ 46.503	\$ 53.657	\$ 35.771
ene-21	\$ 17.280	\$ 21.358	\$ 22.900	\$ 24.762		\$ 52.881	\$ 61.017	\$ 40.678
feb-21	\$ 16.882	\$ 20.882	\$ 22.399	\$ 24.245		\$ 52.209	\$ 60.241	\$ 40.161

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con la información reportada por el prestador en SUI y la información entregada en visita, se evidencia que esta coincide. Ahora bien, para los periodos de enero a marzo del 2021, no se logró verificación, lo anterior porque el prestador no ha reportado el formato 22. Suscriptores y tarifas aplicadas, y está dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994, por lo que es importante que el prestador aclare las inconsistencias.

5.3.7. Facturación y recaudo

De acuerdo a la información suministrada en la visita, el prestador cuenta con un convenio de facturación conjunta entre VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A E.S.P. y la empresa de energía CENTRALES ELÉCTRICAS

DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P., con periodo de facturación mensual, y se factura en dos ciclos con dos periodos diferentes, uno mes vencido y otro mes actual.

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

La empresa informa en visita que respecto a la tarifa tiene un recaudo del 96% en promedio, sin embargo, en los meses de inicio de pandemia (abril y mayo del 2020) se presentó una reducción en el recaudo, alcanzando un 73 %. En visita la empresa manifiesta que en los meses de abril a junio realizó diferimientos en los pagos de conformidad con Resolución CRA 915 y 918 del 2020.

A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a las vigencias de los años 2018, 2019 y lo corrido del 2021, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

Tabla 25. Valores facturados y recaudados 2018

PERIODO	FACTURACIÓN	RECAUDO	% RECAUDO
	TOTAL	TOTAL	
ene-19	\$ 7.369.367.000	\$ 1.989.019.509	27
feb-19	\$ 7.549.654.525	\$ 2.071.456.107	27
mar-19	\$ 6.915.931.217	\$ 1.933.440.727	28
abr-19	\$ 7.613.793.928	\$ 2.287.380.962	30
may-19	\$ 7.772.976.756	\$ 2.059.139.457	26
jun-19	\$ 7.980.474.082	\$ 1.934.891.709	24
jul-19	\$ 8.190.913.264	\$ 2.152.830.512	26
ago-19	\$ 8.538.459.358	\$ 2.012.029.023	24
sep-19	\$ 8.848.204.138	\$ 2.119.725.807	24
oct-19	\$ 8.911.767.581	\$ 2.165.755.478	24
nov-19	\$ 8.875.305.687	\$ 2.034.259.485	23
dic-19	\$ 9.128.344.093	\$ 2.215.957.574	24
mar-20	\$ 2.514.931.504	\$ 1.951.694.416	78
abr-20	\$ 2.488.761.588	\$ 1.521.196.905	61
may-20	\$ 2.492.183.231	\$ 2.069.634.191	83
jun-20	\$ 2.524.502.896	\$ 2.220.488.099	88
jul-20	\$ 2.497.297.662	\$ 2.217.481.426	89
ago-20	\$ 2.447.759.470	\$ 2.031.266.642	83
sep-20	\$ 2.356.824.276	\$ 1.845.750.442	78
oct-20	\$ 2.363.998.464	\$ 2.044.147.056	86
nov-20	\$ 2.380.304.839	\$ 2.126.627.432	89
dic-20	\$ 2.404.124.482	\$ 2.347.982.078	98
ene-21	\$ 2.449.558.676	\$ 2.308.047.307	94
feb-21	\$ 2.622.375.992	\$ 2.342.068.403	89

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Ahora bien, consultado el estado general de reporte de información del prestador, en el Sistema Único de Información – SUI –, se evidencia que el prestador tiene en estado “Certificado” el reporte de información para los periodos de enero de 2019 y hasta febrero del 2020 del formato “Facturación del servicio de aseo NUAP_346754001” A continuación, se presentan los valores reportados en SUI:

Tabla 26. Valores facturados y recaudados 2019 reportado en SUI

PERIODO	Facturación Total	Recaudo Total
ene-19	\$ 7.369.367.000,46	\$ 1.989.019.509,00
feb-19	\$ 7.549.654.525,19	\$ 2.071.456.107,00
mar-19	\$ 6.915.931.216,74	\$ 1.933.440.727,00
abr-19	\$ 7.613.793.928,20	\$ 2.287.380.962,00

PERIODO	Facturación Total	Recaudo Total
may-19	\$ 7.772.976.756,28	\$ 2.059.139.457,00
jun-19	\$ 7.980.474.081,88	\$ 1.934.891.709,00
jul-19	\$ 8.190.913.263,85	\$ 2.152.830.512,00
ago-19	\$ 8.538.459.358,04	\$ 2.012.029.023,00
sep-19	\$ 8.848.204.137,54	\$ 2.119.725.807,00
oct-19	\$ 8.911.767.580,53	\$ 2.165.755.478,00
nov-19	\$ 8.875.305.687,27	\$ 2.034.259.485,00
dic-19	\$ 9.128.344.093,12	\$ 2.215.957.574,00
ene-20	\$ 9.256.916.839,94	\$ 2.260.564.080,00
feb-20	\$ 9.623.243.300,52	\$ 2.024.580.110,00

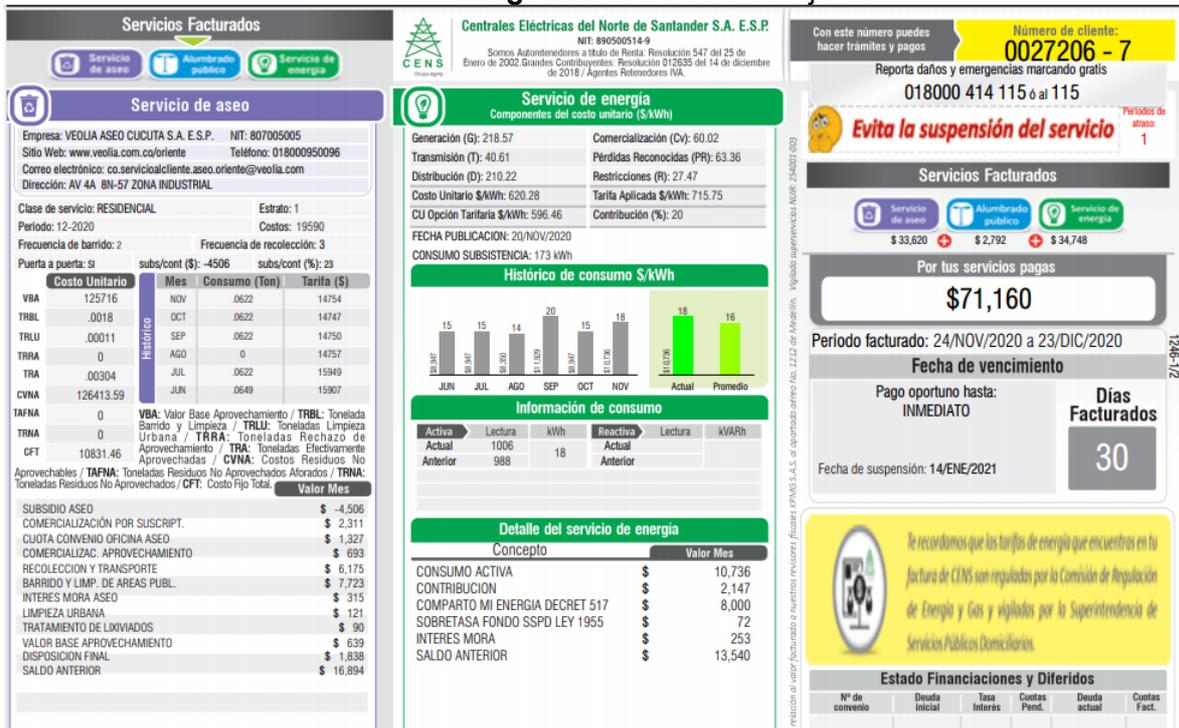
Fuente: SUI

De acuerdo con la información reportada por el prestador en SUI y la información entregada en visita, se evidencia que esta coincide para todos los periodos de enero del 2019 al reporte en SUI del Numeral 15 Facturación del servicio de Aseo. Sin embargo, se evidencia que no ha reportado en SUI la totalidad de información para las vigencias 2020 y 2021, en este sentido se identifica una omisión en el reporte de información en SUI, lo que estaría dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994. Es importante que el prestador aclare la omisión en el reporte al SUI, porque se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución 20174000237705 del 5 de diciembre del 2021.

5.3.8. Facturas

Durante la visita realizada, el prestador suministró dos tipos de facturas: de facturación conjunta y facturación directa las cuales se relacionan a continuación:

Imagen 7. Facturación conjunta



Servicios Facturados

Servicio de aseo
Empresa: VEDLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. NIT: 807005005
Sillo Web: www.vedlia.com.co/oriente Teléfono: 018000950096
Correo electrónico: co.serviciocliente.aseo.orient@vedlia.com
Dirección: AV 4A 8H-57 ZONA INDUSTRIAL

Servicio de energía
Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
NIT: 890500514-9
Somos Autotendedores a título de Rentas. Resolución 547 del 25 de Enero de 2002. Grandes Contribuyentes. Resolución 012635 del 14 de diciembre de 2018 / Agentes Potenciadores IVA.

Número de cliente: **0027206 - 7**
Reporta daños y emergencias marcando gratis **018000 414 115** o al **115**

Evita la suspensión del servicio

Servicios Facturados
Servicio de aseo: \$ 33,620
Alumbrado público: \$ 2,792
Servicio de energía: \$ 34,748

Por tus servicios pagas **\$71,160**

Período facturado: 24/NOV/2020 a 23/DIC/2020
Fecha de vencimiento **INMEDIATO**
Días Facturados **30**
Fecha de suspensión: 14/ENE/2021

Historio de consumo \$/kWh

Mes	Consumo (Ton)	Tarifa (\$)
VBA	125716	14754
TRBL	.0018	14747
TRLU	.00011	14750
TRRA	0	14757
TRA	.00304	15949
CVNA	126413.59	15907

Información de consumo

Activa	Lectura	kWh	Reactiva	Lectura	kVARh
Actual	1006	18	Actual		
Anterior	988		Anterior		

Detalle del servicio de energía

Concepto	Valor Mes
CONSUMO ACTIVA	\$ 10,736
CONTRIBUCION	\$ 2,147
COMPARTO MI ENERGIA DECRET 517	\$ 8,000
SOBRETASA FONDO SSPD LEY 1955	\$ 72
INTERES MORA	\$ 253
SALDO ANTERIOR	\$ 13,540

Estado Financiaciones y Diferidos

Nº de convenio	Deuda inicial	Tasa Interés	Cuotas Pend.	Deuda actual	Cuotas Fact.

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Imagen 8. Facturación del servicio de aseo diciembre 2020 Estrato 1

Servicio de aseo			
Empresa: VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P. NIT: 807005005			
Sitio Web: www.veolia.com.co/oriente		Teléfono: 018000950096	
Correo electrónico: co.servicioalcliente.aseo.orient@veolia.com			
Dirección: AV 4A 8N-57 ZONA INDUSTRIAL			
Clase de servicio: RESIDENCIAL		Estrato: 1	
Periodo: 12-2020		Costos: 19590	
Frecuencia de barrido: 2		Frecuencia de recolección: 3	
Puerta a puerta: SI		subs/cont (\$): -4506	
		subs/cont (%): 23	
Costo Unitario	Mes	Consumo (Ton)	Tarifa (\$)
VBA	NOV	.0622	14754
TRBL	OCT	.0622	14747
TRLU	SEP	.0622	14750
TRRA	AGO	0	14757
TRA	JUL	.0622	15949
CVNA	JUN	.0649	15907
TAFNA			0
TRNA			0
CFT			10831.46
Valor Mes SUBSIDIO ASEO \$ -4,506 COMERCIALIZACIÓN POR SUSCRIPT. \$ 2,311 CUOTA CONVENIO OFICINA ASEO \$ 1,327 COMERCIALIZAC. APROVECHAMIENTO \$ 693 RECOLECCION Y TRANSPORTE \$ 6,175 BARRIDO Y LIMP. DE AREAS PUBL. \$ 7,723 INTERES MORA ASEO \$ 315 LIMPIEZA URBANA \$ 121 TRATAMIENTO DE LIXIVIADOS \$ 90 VALOR BASE APROVECHAMIENTO \$ 639 DISPOSICION FINAL \$ 1,838 SALDO ANTERIOR \$ 16,894			
Total de aseo			\$ 33,620

Fuente: Información suministrada en visita

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

Tabla 27. Cumplimiento requisitos mínimo de facturas

REQUISITO	FACTURA DIRECTA	FACTURA CONJUNTA
Costo Fijo Total	Sí	Sí
Costo Variable de residuos no aprovechables	Sí	Sí
Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables	Sí	Sí
Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor	Sí	Sí
Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor	Sí	Sí
Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor	Sí	Sí
Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor	Sí	Sí

REQUISITO	FACTURA DIRECTA	FACTURA CONJUNTA
Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor	Sí	Sí
Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor	Sí	Sí
Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor	Sí	Sí

Fuente: Elaboración SSPD

Consultado el estado general de reporte de información del prestador en el SUI, se evidencia que el prestador tiene en estado "Pendiente" el reporte de información de los periodos de marzo a diciembre del 2020 y lo corrido de 2021 del formato "Facturación del servicio de aseo NUAP_346754001", por lo tanto, el prestador estaría presuntamente incumplimiento lo establecido en las Resolución SSPD No. 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017".

5.3.9. Subsidios y contribuciones

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

Tabla 28. Factores subsidios y contribuciones

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

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

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

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

El prestador realiza la siguiente afirmación “los factores de subsidios no se han actualizado desde noviembre 2008, e indica que el ente territorial les adeuda un valor de \$2.148.491.452 aproximadamente con corte de enero del 2021 por concepto del FSRI”, tal situación fue puesta en conocimiento ante la Procuraduría General de la Nación el pasado mes de junio del 2021.

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

5.3.10. Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

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

Imagen 9. Puntos de atención PQR

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

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

Imagen 10. Oficina de atención al cliente



Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

La empresa utiliza una aplicación para la gestión de las PQR denominado “Open Smart Flex”, dicho sistema permite llevar un seguimiento al proceso de radicación y respuesta de la PQR, donde se le asigna

un numero consecutivo, se realiza un control estricto al vencimiento de las PQR y se realiza seguimiento a las respuestas para cumplimiento de los términos legales. La respuesta se envía por correo electrónico cuando es autorización del usuario, y cuentan con respuesta en físico cuando así lo indica el usuario.

En promedio el prestador manifiesta que recibe 1.009 peticiones en las sedes en promedio mensual, y las causales de las peticiones más frecuentes corresponden a solicitudes de inmuebles desocupados con un total de 423, y por recolección de escombro con un total de 128, para el año 2020.

A continuación, se relaciona el formato de PQR establecido para la recepción de casos:

Imagen 11. Formato recepción PQR

	PQR ESCRITOS	FORMATO
		VC-GC-F-41
		VERSIÓN: 07
		Página 1 de 1

Ciudad _____ Fecha _____

Señores:
VEOLIA
Ciudad.

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

Razones que fundamentan los hechos: _____

Tema de Petición: _____

Como soporte adjunto los siguientes documentos: _____
_____ En _____ Folios.

Atentamente,

Nombre y Apellidos: _____

Documento de Identificación _____ Teléfono _____

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

Dirección: _____

Correo electrónico: _____

Firma del peticionario: _____

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

El formato entregado por el prestador, se presenta como comprobante de reclamación, el cual dispone de los campos necesarios para ingresar los datos personales del peticionario, el tipo de PQR, la fecha de radicación, las pretensiones, etc.

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

Tabla 29. Causales Peticiones quejas y reclamos

PQR 2019	
Tipología de Casos	Total
Descuento por predio desocupado	6.810
Recolección de Escombros RCD y podas	1.797
Tarifa cobrada	424
Falla en la prestación del servicio por calidad	412
Falla en la prestación del servicio por continuidad	352
Cambio de uso	129
Jornadas de capacitación	53
Condiciones de seguridad o riesgo	52
Estrato	49
Solicitud de prestación del servicio	23
Otros	1.356
Total	11.457
PQR 2020	
Tipología de Casos / Motivo 2	Total
Reclamo por Barrido. Barredoras No pasan	259
Reclamo por Barrido. Barredoras No Barren Bien	56
Queja por Barrido. Comportamiento de Barredores	21
Reclamo por Recolección. Incumplimiento de frecuencia y de día	149
Reclamo por Recolección. No hacen la recolección completa	132
Queja por Recolección-comportamiento conductor y/o operarios	38
Reclamo por Recolección - vehículo riega líquidos	7
Reclamo por Recolección - Incumplimiento de horario	10
Inconformidad por cobros de servicio no prestados	13
Inconformidad por estrato o categoría	27
Inconformidad por doble facturación	27
Inconformidad por No aplicación de descuento por predio desocupado	115
Inconformidad con la tarifa aplicada	312
Inconformidad por DPNRFP	46
Queja por Riesgos o daños a terceros o condiciones de seguridad o riesgo	34
Inconformidad con la producción facturada	5
Petición por Actualización de Predio desocupado y sino ha cumplido la prórroga + predio ocupado	5.080
Petición por Recolección de escombros y poda, mixtos. colchones, animales y clandestinos	1.901
Petición Tarifa cobrada - Información tarifa cobrada - Valor de tarifa	412
Petición Solicitud de Limpieza - Parques con Césped Largo y puntos críticos y monumentos	174
Petición Información Acuerdos de pago	512
Petición Deactivation de usuario	53
Solicitud cambio de uso	74
Solicitud de contenedor Vía Pública	39
Solicitud de Capacitaciones y campañas+eventos+Vallas de servicio público+cestas	67

Petición de Retiro	-
Petición de Registro de Aforo	1
Petición de Estrato	11
Petición Servicios Especiales Ventas+contenedores	17
Fallas por calidad	18
Fallas por continuidad	28
Otros	1.587
Total	11.225
PQRS a Febrero 2021	
Tipología de Casos / Motivo 2	Total
Reclamo por Barrido. Barredoras No pasan	78
Reclamo por Barrido. Barredoras No Barren Bien	7
Queja por Barrido. Comportamiento de Barredores	2
Reclamo por Recolección. Incumplimiento de frecuencia y de día	35
Reclamo por Recolección. No hacen la recolección completa	45
Queja por Recolección-comportamiento conductor y/o operarios	8
Reclamo por Recolección - vehículo riega líquidos	1
Reclamo por Recolección - Incumplimiento de horario	0
Inconformidad por cobros de servicio no prestados	1
Inconformidad por estrato o categoría	0
Inconformidad por doble facturación	0
Inconformidad por No aplicación de descuento por predio desocupado	23
Inconformidad con la tarifa aplicada	70
Inconformidad por DPNRFP	7
Queja por Riesgos o daños a terceros o condiciones de seguridad o riesgo	8
Inconformidad con la producción facturada	1
Petición por Actualización de Predio desocupado y sino ha cumplido la prórroga + predio ocupado	790
Petición por Recolección de escombros y poda, mixtos. colchones, animales y clandestinos	378
Petición Tarifa cobrada - Información tarifa cobrada - Valor de tarifa	77
Petición Solicitud de Limpieza - Parques con Césped Largo y puntos críticos y monumentos	45
Petición Información Acuerdos de pago	72
Petición Desactivación de usuario	5
Solicitud cambio de uso	18
Solicitud de contenedor Vía Publica	8
Solicitud de Capacitaciones y campañas+eventos+Vallas de servicio público+cestas	25
Petición de Retiro	0
Petición de Registro de Aforo	0
Petición de Estrato	0
Petición Servicios Especiales Ventas+contenedores	6
Petición Pago no abonado	2
Solicitud de información y/o documentación	12
Otros	159
Total	1.883

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con la información anteriormente señalada, en el año 2019 y 2020 la causal más recurrente corresponde a solicitud por predio desocupado, las cuales representan el 59 % para el 2019 y 45% para

el 2020, del total de solicitudes presentadas por los usuarios. De igual forma, en lo corrido del 2021, es la causa más frecuente, la cual representa a febrero del 2021 el 42% de las solicitudes presentadas.

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

Tabla 30. Reclamaciones reportadas en SUI a Marzo del 2021

DETALLE	2019	2020	2021
CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	29	2	0
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	27	1	0
COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	39	21	1
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	9	3
COBROS INOPORTUNOS	0	1	6
DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	27	45	22
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	51	185	51
ESTRATO INCORRECTO	11	10	1
INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	0	7	2
MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	0	1	0
SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	0	57	2
TARIFA INCORRECTA	57	357	185
AFECTACION AMBIENTAL	0	8	3
INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	412	245	216
QUEJAS ADMINISTRATIVAS	90	114	28
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	466	547	87
TOTAL	1.209	1.610	607

Fuente: SUI

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

5.4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El análisis de los aspectos técnico - operativos de la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P., en el área de prestación de Cúcuta, en el departamento de Norte de Santander, es realizada con base en la información certificada por el prestador en el SUI, así como, con lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 6 al 7 de abril de 2021 en compañía de la empresa, en contraste con la normativa aplicable vigente.

5.4.1. Área de prestación del servicio

El área de prestación de la empresa VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P. para para todas las actividades de los servicios públicos de aseo en el municipio de Cúcuta, en el departamento de Norte de Santander son las siguientes zonas:

Imagen 12. Área de prestación Cúcuta

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección de residuos sólidos y barrido de calles, Corte de Césped	Norte de Santander	CÚCUTA	Comuna 5 (en los Barrios: Sevilla, Carlos García Lozada, Colpet, Bosque, Portachuelo, Paraíso, Benjamín Herrera, Prados Norte, Los Ángeles, Tasajero), Comunas 6, 7, 8, 9, y Comuna 10 (solo en el Barrio Gaitán)
Recolección de Residuos sólidos	Norte de Santander	CÚCUTA	Corregimientos: San Faustino, Carmen de Tonchalá. Veredas: Santa Cecilia, El Porvenir, San Isidro, Playa Rica, Los Peracos

Fuente: PPSA del prestador, información suministrada en visita 2021

5.4.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

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

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

Tabla 31. Prestación de la actividad de recolección y transporte

NÚMERO DE VEHÍCULOS	NÚMERO DE CONDUCTORES Y NÚMERO DE OPERARIOS	FRECUENCIA / SEMANA
22 vehículos (20 compactadores para la operación)	Conductores: 33 Operarios de recolección: 57	3 veces/ semana

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

5.4.2.1. Características de la actividad de recolección y transporte

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

Durante la visita efectuada, se realizó la verificación de los requisitos de la actividad de recolección de acuerdo con lo estipulado en el artículo artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

Tabla 32. Verificación de requisitos de la actividad de recolección

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.</i>	Sin observaciones.
<i>2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.</i>	Sin observaciones.
<i>3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.</i>	Las frecuencias y condiciones de prestación presuntamente se adecúan a lo exigido por el PGIRS del municipio.
<i>4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de</i>	Sin observaciones

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.</i>	
5. <i>La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.</i>	Sin observaciones
6. <i>Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.</i>	Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores.
7. <i>Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.</i>	Durante la visita se observó que el vehículo de placas TJN 862 presentó pérdida de líquido hidráulico.
Parágrafo. <i>Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.</i>	Sin observaciones

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, principalmente porque no se relacionó por parte del prestador la presencia de vehículos de suplencia.

Con respecto al escape de líquido hidráulico, el prestador tomó las medidas correctivas mediante orden trabajo de mantenimiento No. OTM_58256 del 6 de abril del 2021 entregada en visita.

5.4.3. Macrorrutas y microrrutas

Durante la visita el prestador informó que cuenta con 5 macrorrutas y 49 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables, las cuales se detallan a continuación.

5.4.3.1. Macrorrutas, horarios y frecuencias

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

Tabla 33. Relación de macrorrutas

MACRORUTA	DIURNA / NOCTURNA	HORARIO	FRECUENCIA	MICRORRUTAS
B	Diurna	7am-3pm	MARTES-JUEVES-SABADO	9
C	Nocturna	7pm-3am	LUNES-MIERCOLES-VIERNES	14
D	Nocturna	7pm-3am	MARTES-JUEVES-SABADO	20
E	Nocturna	8pm-4am	DIARIA	1
H	Diurna	Sin información	JUEVES	1
	Diurna-Nocturna	Sin información	DIARIA	4

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

Tabla 34. Verificación de requisitos del establecimiento de macrorrutas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. <i>La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p> <p><i>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p>	<p>En la página web del prestador se encuentran publicadas las rutas de recolección y transporte, las cuales contienen además las frecuencias, horarios y sectores de recolección. No obstante, no se encuentran discriminadas por prestador, por lo cual no es posible realizar la comparación con lo entregado en visita.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. <i>Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de</i></p>	<p>Sin observaciones.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</i></p> <p><i>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</i></p>	

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se evidenció que el prestador en su página web cuenta con las rutas de recolección y transporte de residuos, sin embargo estas no se encuentran discriminadas por prestador pues presuntamente también se encuentran dentro de la misma relación las rutas del prestador ASEO URBANO S.A.S E.S.P., lo anterior dificulta realizar la verificación de la información del prestador.

Por otra parte, el prestador no realizó entrega de los planos de las macrorrutas de recolección y transporte, lo anterior dificultando las acciones de inspección y vigilancia realizadas por parte de esta Superintendencia.

5.4.3.2. Microrrutas, horarios y frecuencias

Durante la visita realizada en el mes de marzo de 2021, el prestador indicó que en la ciudad de Cúcuta se cuenta con 49 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

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

Tabla 35. Verificación de requisitos del establecimiento de microrrutas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>Artículo 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.</i> <i>La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p>	<p>En la página web del prestador se encuentran publicadas las rutas de recolección y transporte, las cuales contienen además las frecuencias, horarios y sectores de recolección.</p> <p>No obstante, en la página web no se relacionan los códigos de microrrutas suministrados en visita, por lo que no es posible realizar la comparación de la información</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</i></p>	
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. <i>Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. Todo cambio en las rutas, horarios o frecuencias deberá ser comunicado con tres (3) días de anterioridad a los usuarios afectados, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local y página web cuando se disponga de ella. En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o reemplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</i></p> <p><i>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</i></p>	Sin observaciones
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos. <i>Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como:</i> 1. Georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte.</p> <p>Artículo 2.3.2.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos. <i>Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como:</i></p>	El prestador suministró información relacionada con el seguimiento GPS de las microrrutas ejecutadas.

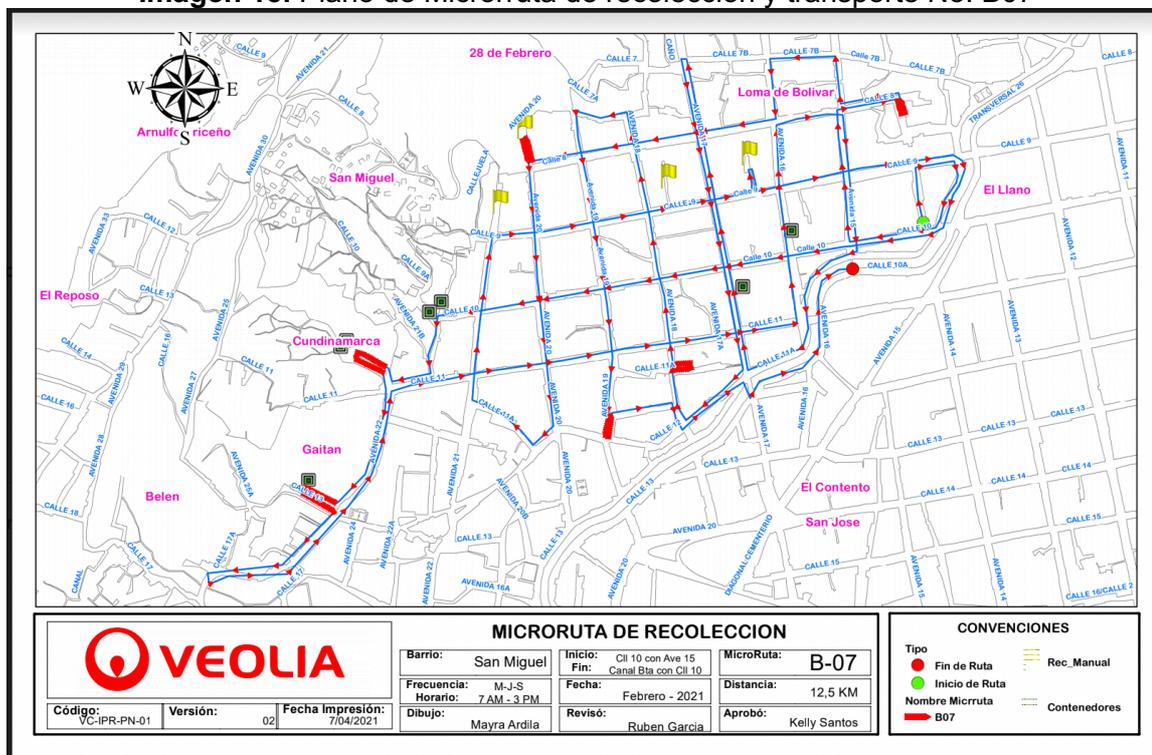
DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>2. Posición geográfica de los vehículos (GPS).</i> Artículo 2.3.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos. <i>Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como:</i> 3. Monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores.</p>	

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Se evidenció que el prestador en su página web cuenta con las rutas de recolección y transporte de residuos, sin embargo esta no se encuentra discriminada por prestador pues presuntamente también se encuentran dentro de la misma relación las rutas del prestador ASEO URBANO S.A. E.S.P., adicionalmente, en la página web no se relacionan los códigos de microrutas suministrados en visita, por lo que no es posible realizar la comparación de la información.

A continuación, se presentan los planos de la microrruta B7 verificadas en campo:

Imagen 13. Plano de Microrruta de recolección y transporte No. B07



Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

En relación con el plano correspondientes a la ruta de recolección B07, se evidencia que consideran la descripción de las calles, el trayecto del vehículo recolector y los puntos de inicio y fin de la microrruta.

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

acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo, por lo cual se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.

Durante la visita en abril de 2021, se logró verificar una (1) microrruta del prestador.

A continuación, se presentan los hallazgos encontrados:

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

PLACAS VEHÍCULO	NO. MACRORRUTA -MICRORRUTA	FECHA,	OBSERVACIONES
TNJ 862	B7	6 de abril de 2021	El conductor contaba con plano de microrruta.
			La microrruta se ejecutaba con dos operarios y un conductor.
			La ruta es atendida en un horario de 7 a.m. a 3 p.m.
			Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo, gorra, tapabocas, guantes, calzado de seguridad.

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador, se evidencia que se cuenta con 63 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Por su parte, en el PPSA del prestador se registran 49 microrrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, hay diferencias entre el número de microrrutas registradas en SUI y las presentadas en el PPSA y suministradas en visita por el prestador.

Por consiguiente, lo anterior representa presuntos incumplimientos por reportes de información con mala Calidad o información incompleta, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018, 20184000056215 del 10 de mayo de 2018 y Resolución No. SSPD - 20201000034455 del 27 de agosto de 2020; incumpliendo el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

5.4.3.3. Parque automotor

Durante la visita realizada en el mes de abril de 2021, el prestador informó que cuenta con 45 vehículos para el desarrollo de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, 40 compactadores, 3 volquetas y 2 amplirroll.

Ahora bien, al verificar la información registrada en el formato “Registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos y actualización” del SUI, se pudo comprobar que el prestador registró 65 vehículos en operación, lo que no coincide con lo informado por el prestador en visita.

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

Verde: para aquellos vehículos que coincidían en todas sus características con los reportados en SUI.
Amarillo: para aquellos vehículos cuyas placas figuran en el reporte SUI, pero no coinciden en todas sus características.

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

Tabla 37. Identificación de los vehículos

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

			BENZ			
THZ183	Compactador	25	INTERNATIONAL	2014	Activo	
EYY657	Ampliroll	18.7	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
EYZ127	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TJQ039	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
TJQ038	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Activo	
EYY659	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2016	Activo	
EYZ380	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	Operativo	
EYZ382	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	operativo	
EYZ383	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2019	operativo	
EYZ443	Compactador	25	WOLSVAGEN	2020	operativo	
SPK064	Compactador	25	MERCEDES BENZ	2009	Activo	
SMW145	Compactador	25	CHEVROLET KODIAK	20008	Activo	
TTL191	Compactador	25	INTERNATIONAL 7400	2010	Activo	
TJP970	Compactador	28	VOLVO		Activo	
CUB971	Compactador	25	CHEVROLET	2008	Activo	
VCQ522	Compactador	25	INTERNATIONAL 7600	2009	Activo	

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Se realiza la siguiente observación frente a la información entregada por el prestador y la información reportada en SUI:

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

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

Por otra parte, durante la visita efectuada se efectuó la verificación de las características de los vehículos de acuerdo con lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015. A continuación, se relaciona lo evidenciado:

Tabla 38. Verificación de características de vehículos de recolección y transporte

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en	Todos los vehículos observados para la recolección de residuos ordinarios eran motorizados y estaban claramente identificados con placa, así como con el

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i></p> <p>1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).</p>	<p>color y logo de la empresa.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.</p>	<p>Se cuenta con radioteléfonos.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.</p>	<p>Todos los vehículos inspeccionados contaban con caja compactadora.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.</p>	<p>El tubo de escape de los vehículos verificados se encontraba hacia arriba y por encima de su altura máxima.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.</p>	Sin observaciones.
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.</p>	La caja de compactación de los vehículos inspeccionados era de tipo cerrada y contaban con cajas de almacenamiento de lixiviados que permitía la descarga de los líquidos almacenados.
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.</p>	Se observó manijas y estribos en los vehículos observados.
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p>	Los equipos inspeccionados posibilitaban el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando su dispersión, teniendo en cuenta que poseía la caja cerrada, mecanismo de compactación y de descargue.

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.</p>	
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.</p>	<p>La caja de los vehículos era de tipo cerrada lo cual evitaba el esparcimiento de los residuos durante el recorrido.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).</p>	<p>Todos los vehículos observados contaban con caja compactadora</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</p> <p>11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.</p>	<p>Sin observaciones.</p>
<p>Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final,</p>	<p>Sin observaciones</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p><i>deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i> 12. <i>Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.</i></p>	
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. <i>Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i> 13. <i>Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.</i></p>	Sin observaciones
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. <i>Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i> 14. <i>Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.</i></p>	Los vehículos contaban con equipo de carretera y equipo contra incendio vigente.
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. <i>Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i> 15. <i>Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.</i></p>	Sin observaciones
<p>Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. <i>Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:</i> 16. <i>Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas</i></p>	Sin observaciones.

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

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

Tabla 39. Evidencia fotográfica de los vehículos verificados en visita

VEHÍCULO PLACA TJN862



Vista trasera del vehículo



Vista lateral del vehículo



Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

5.4.3.4. Puntos críticos

De acuerdo con lo indicado por el prestador en visita, se realizan operativos de recuperación de puntos críticos a 17 puntos críticos, los cuales se muestran a continuación:

Imagen 14. Censo de puntos críticos

ITEM	LUGAR
1	Km 9 Vía San Faustino
2	Km 8 Vía San Faustino
3	Km 5 vía Puerto Santander
4	Km 6 Vía San Faustino
5	Km 5 Vía San Faustino
6	Km 2 Vía San Faustino
7	Cruce Camilo Daza, Simón Bolívar
8	Lote detrás Barrio María Auxiliadora
9	Avenida 1 Calle 23 Zona Franca
10	Avenida 1 Calle 19 N Los Ángeles
11	Avenida 4ª Calle 17N Prados Norte
12	Avenida 4ª Calle 11AN Bosque
13	Autopista Atalaya con Av 17
14	Avenida 1 Calle 16N Canal Bogotá
15	Avenida 1 Calle 10AN Canal Bogotá
16	Avenida 1 Calle 10AN Canal Bogotá
17	Anillo Vial Oriental cruce con canal Bogotá

Fuente: PPSA, VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.

Tabla 40. Verificación del cumplimiento de puntos críticos

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

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

Imagen 15. Operativos de puntos críticos- Informado por el prestador

Punto	Dirección	Razón por la que es crítico	Operativos/Observaciones
1	Km 9 Vía San Faustino	Vía sin habitantes, usuarios que transitan botan basuras y escombros, sin embargo son puntos retirados de la zona urbanizada	
2	Km 8 Vía San Faustino		
3	Km 5 vía Puerto Santander		
4	Km 6 Vía San Faustino		
5	Km 5 Vía San Faustino		
6	Km 2 Vía San Faustino		
7	Cruce Camilo Daza, Simón Bolívar	Habitantes y terceras personas dejan basura, podas y bultos de escombros	

Fuente: VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que, con la información suministrada por el prestador en visita, no se pudo comprobar que se remitiera a la entidad territorial y a la autoridad de policía el inventario de puntos críticos.

5.4.3.5. Base de operaciones

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

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

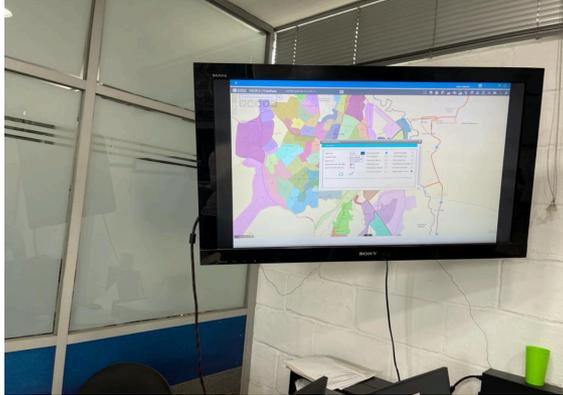
Tabla 41. Verificación de características de la base de operaciones

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.</i>	La base de operaciones cuenta con espacio de parqueo, mantenimiento y almacenamiento de suministro.
<i>2. Contar con los servicios públicos.</i>	Cuenta con servicios públicos.
<i>3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.</i>	Se encuentran áreas señalizadas por secciones dentro de la base, pero no están señalizados los sentidos de circulación de los vehículos dentro de la misma.

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.	Se cuenta con equipos para atención de accidentes.
5. Contar con equipos de control de incendios.	Se cuenta con equipos para control de incendios.
6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.	Se cuentan con radioteléfonos para comunicación entre la base y los equipos de recolección

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Tabla 42. Evidencia fotográfica de la base de operaciones verificada en visita

BASE DE OPERACIONES VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.	
	
Zona de parqueo	Area de mantenimiento
	
Zona de monitoreo	Áreas de parqueo y mantenimiento

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 numeral 3, teniendo en cuenta que no se observó la señalización de los sentidos de circulación de los vehículos.

5.4.4. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El Libro 2, Parte 3, Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo, a partir del artículo 2.3.2.2.2.4.51. del mencionado decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma en que la empresa lleva a cabo esta actividad y se contrasta con lo reportado en el SUÍ por el prestador y lo indicado en la norma.

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

- Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Cúcuta suscrito entre ASEO URBANO S.A.S. E.S.P. y PROACTIVA según lo reportado en el PPSA, no obstante resulta pertinente que el prestador realice la actualización de esta información pues de acuerdo con lo reportado en el Registro único de Prestadores – RUPS, la empresa PROACTIVA en la actualidad se denomina VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.

El mencionado acuerdo fue suscrito el 31 de marzo de 2016 de la siguiente forma:

Imagen 16. Acuerdo de barrido

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron en el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
Acuerdo de Barrido y Limpieza del Municipio de Cúcuta	31/03/2016	Aseo Urbano y Proactiva Oriente S.A.E.S.P.	Proactiva: 23160 Aseo Urbano: 24700	Los correspondientes al área de prestación en la frecuencia establecida	Proactiva: 113910

Fuente: PPSA, VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.

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

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

Tabla 43. Características de prestación de la actividad de barrido y limpieza

PERSONAL	KM DE BARRIDO/MES	TIPO DE BARRIDO	FRECUENCIA
210 operarios de barrido.	En promedio barre 20.226 km (2020)	Mixto	2 veces por semana

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Por su parte, al verificar el cargue del formulario “Continuidad en Barrido y Limpieza del Servicio de Aseo” se evidencia que el prestador realizó el respectivo cargue. Se evidencia en mayoría de meses coincidencia, sin embargo para algunos meses se presentan diferencias en las cifras decimales. A continuación, se relaciona reporte para los años 2019, 2020 y 2021:

Tabla 44. Continuidad en Barrido y Limpieza del Servicio de Aseo

AÑO	MES	KM DE BARRIDO (SUI)	KM DE BARRIDO (VISITA)
2019	ENERO	19.612	19.612
2019	FEBRERO	19.348,49	19.348
2019	MARZO	19.759,94	19.760
2019	ABRIL	19.941,07	19.941
2019	MAYO	20.833,46	20.833
2019	JUNIO	18.369	18.369
2019	JULIO	20.450	20.450
2019	AGOSTO	20.157	20.157
2019	SEPTIEMBRE	20.837	20.837
2019	OCTUBRE	22.111	22.111
2019	NOVIEMBRE	28.639	28.639
2019	DICIEMBRE	20.171	20.171
2020	ENERO	20.466,07	20.466
2020	FEBRERO	20.111,3	20.111
2020	MARZO	20.733,66	20.734
2020	ABRIL	20.089	20.089
2020	MAYO	19.343	19.343
2020	JUNIO	20.651	20.651
2020	JULIO	20.566	20.566
2020	AGOSTO	19.871,74	19.872
2020	SEPTIEMBRE	20.550,49	20.550
2020	OCTUBRE	20.389,14	20.389
2020	NOVIEMBRE	18.334,76	18.335
2020	DICIEMBRE	20.856,39	20.856
2021	ENERO	20.600,04	20.600
2021	FEBRERO	19.851,9	19.852

Fuente: Visita SSPD, abril de 2021 - SUI

5.4.5. Macrorrutas y microrrutas

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, no se remite relación de las macrorrutas establecidas para la ejecución de la actividad de barrido, de igual forma se verifica el PPSA del prestador, evidenciando que allí tampoco se encuentran consignadas.

Por otra parte, el prestador no relacionó los planos de las macrorrutas de barrido para la ciudad de Cúcuta, lo anterior dificultando las acciones de inspección y vigilancia realizadas por parte de esta Superintendencia.

5.4.5.1. Microrrutas, horarios y frecuencias

De acuerdo con la información suministrada por el prestador se indica contar con 14 cuartelillos para el almacenamiento de los elementos de la actividad de barrido y limpieza.

Tabla 45. Localización de Cuartelillos VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.

MUNICIPIO	BLOQUE	DIRECCIÓN
CÚCUTA	CARORA	Av 12 CII 2 y 3 # 2-50
CÚCUTA	COMUNEROS	CII 2 # 4-47
CÚCUTA	EL PROGRESO	Mz 2 Casa 26
CÚCUTA	TOLEDO PLATA	CII 17 # 16-79
CÚCUTA	BELEN	CII 27 # 28-90 El Diviso
CÚCUTA	EL SALADO	CII 18 Av 7 Sector 10 Mzna 0196
CÚCUTA	AEROPUERTO	CL.17 #1-50
CÚCUTA	GAITAN	CL.16 #21-26
CÚCUTA	MOTILONES	CL.11 #1-85
CÚCUTA	CECI	CL.8 #9-1
CÚCUTA	ERMITA	CII 31 Av 8 y 9 # 8-32
CÚCUTA	MINUTO DE DIOS	CII 1BN # 3E del Barrio El Rodeo
CÚCUTA	ZONA INDUSTRIAL	Av 4A #8N-57- GUADAÑA
CÚCUTA	LATINO	BARRIO LATINO

Fuente: VEOLIA ASEO CUCUTA S.A. E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador durante la visita, se identificaron 611 microrrutas para la actividad de barrido. Se procedió a verificar el PPSA, se encuentran relacionadas 164 microrrutas de barrido. Por su parte en el SUI se encuentran reportadas 363 microrrutas de barrido.

Conforme a lo anterior, el reporte del SUI no coincide con la información entregada durante la visita ni con lo reportado en el PPSA en relación a las microrrutas de barrido, por lo que, la empresa deberá presentar las respectivas aclaraciones a esta Entidad y realizar los correctivos necesarios para que las diferentes fuentes de información coincidan con la realidad actualizada de la prestación, de acuerdo con lo que se establece en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017. Es necesario indicar que, dicha diferencia en la información suministrada por el prestador dificulta las acciones de vigilancia y control a cargo de esta Superintendencia, lo cual, es considerado como presunto incumplimiento por falta de Calidad en la información cargada al SUI.

Durante la visita en febrero de 2020, se realizó la verificación de cuatro (4) microrrutas del prestador. A continuación, se relacionan los hallazgos encontrados:

Tabla 46. Verificación de microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

FECHA, HORA VISITA	NO. -MICRORRUTA	OBSERVACIONES
7 de abril de 2021.	Microrrutas: 2043 2038 2017 2018	<p>En todas las microrrutas los operarios contaban con el plano que coincidía con lo entregado por la empresa, se encontraban debidamente uniformados y portando los elementos de protección personal.</p> <p>El operario de la microrruta 2018 no portaba Carné. La empresa manifestó que el trabajador ingresó con empresa de servicios temporales y se le requiere para que realice el respectivo trámite del carné.</p> <p>En el carné de la operaria de la ruta 2017 debe señalarse de manera completa la información del grupo sanguíneo.</p>

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Tabla 47. Evidencia fotográfica de verificación de la actividad de barrido y limpieza

VERIFICACIÓN ACTIVIDAD	
 <p>Operario barrido</p>	 <p>Elementos de barrido</p>

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

5.4.6. Componente de Limpieza Urbana

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

- Corte de césped
- Lavado de áreas públicas

5.4.6.1. Corte de césped

La empresa VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P. informa que el número de m² a intervenir determinados en el PGIRS no son suficientes para cubrir la demanda en corte de césped que tiene la ciudad de Cúcuta. En el PGIRS se estiman 150.000 m² de césped, pero las zonas verdes que requieren intervención mediante la actividad de corte se encuentran alrededor de los 600.000 m² de acuerdo a los cálculos realizados por la empresa. Por lo anterior la empresa interviene todas las zonas, pero con ciclos de

aproximadamente tres meses de manera que se atiendan toda la zona sin superar los metros permitidos en el PGIRS.

Se realiza verificación de la actividad de corte en el sector parques de Bolívar.

Se encuentra una cuadrilla conformada por dos guadañadores y tres ayudantes, el sector intervenido presenta un crecimiento de plantas arvenses o maleza, de un tamaño que supera 1 m de altura aproximadamente. El césped por su parte, supera los 10 cm de altura. La empresa informa que el sector fue intervenido el 26 de enero del presente año.

Ahora bien, al verificar el PPSA de la empresa respecto a la actividad, se evidencia que se encuentra registrado el mismo listado de áreas suministrado en visita.

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

Tabla 48. Verificación de características de la actividad de corte de césped

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.66. Actividad de corte de césped. <i>Esta actividad debe realizarse en las áreas verdes públicas de los municipios, tales como: separadores viales ubicados en vías de tránsito automotor o peatonal, glorietas, rotondas, orejas o asimilables, parques públicos sin restricción de acceso definidos en las normas de ordenamiento territorial, que se encuentren dentro del perímetro urbano. Se excluye de esta actividad el corte de césped de los antejardines frente a los inmuebles el cual será responsabilidad de los propietarios de estos.</i></p> <p>Parágrafo. <i>Se excluyen las actividades de ornato y embellecimiento.</i></p>	<p>En el PGIRS se estiman 150.000 m² de césped, pero las zonas verdes que requieren intervención mediante la actividad de corte se encuentran alrededor de los 600.000 m² de acuerdo a los cálculos realizados por la empresa. Por lo anterior la empresa interviene todas las zonas, pero con ciclos de aproximadamente tres meses de manera que se atiendan toda la zona sin superar los metros permitidos en el PGIRS.</p>
<p>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.67. Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped. <i>El desarrollo de las tareas de corte de césped se hará de forma programada, teniendo en cuenta que el área debe intervenir cuando la altura del césped supere los diez (10) centímetros. En todo caso la altura mínima del césped una vez cortado no debe ser inferior a dos (2) centímetros. Esta actividad deberá realizarse en horario diurno para zonas residenciales.</i></p> <p><i>Se exceptúan de esta obligación aquellas zonas que no puedan atenderse en horario diurno, por las dificultades generadas por el tránsito peatonal o vehicular y cualquier otra zona que por sus características particulares no permita la realización de la actividad en el horario mencionado.</i></p>	<p>La intervención en la actividad de corte césped se realiza con una periodicidad de 3 meses</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.68. Normas de seguridad para la actividad de corte de césped. <i>La persona prestadora del servicio público de aseo deberá optar todas las medidas tendientes a evitar accidentes y molestias durante la ejecución del corte del césped. En este sentido adelantará las siguientes actividades:</i></p> <p><i>Información: Se colocará una valla informativa en el sitio del área a intervenir indicando el objeto de la labor, así como el nombre de la persona prestadora del servicio público de aseo, el número del teléfono de peticiones, quejas y recursos (línea de atención al cliente) y la página web en caso de contar con ella.</i></p> <p><i>Demarcación: Se hará mediante cinta para encerrar el área de trabajo con el fin de aislarla del tráfico vehicular y tránsito peatonal. Igualmente, se colocarán mallas de protección para prevenir accidentes ocasionados por guijarros u otros residuos impulsados en el momento de efectuar el corte de césped y deberá tener una longitud concordante con el área intervenida, con una altura mínima de 1,50 m y soportada por una estructura que permita moverla fácilmente. La colocación de la malla de protección no sustituirá la utilización de vallas de información.</i></p>	<p>Durante la inspección realizada en la visita del mes de marzo se evidenció que para ejecutar la actividad el prestador no realizaba la demarcación del área mediante cinta de seguridad. Contaba con conos y con una malla de seguridad mayor a 1,50 m.</p> <p>Así mismo, se observó una valla informativa.</p>
<p>ARTICULO 2.3.2.2.2.6.69. Normas de seguridad para el operario en la actividad de corte de césped. <i>En la ejecución de esta actividad la persona prestadora deberá brindar las medidas de seguridad para preservar la integridad física del operario durante la realización de la labor de corte de césped de acuerdo con las normas de seguridad industrial.</i></p> <p><i>La persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios sobre las especificaciones y condiciones técnicas de la actividad y las normas de seguridad industrial que deben aplicarse.</i></p>	<p>Los operarios que ejecutaban la actividad contaban con elementos de protección personal.</p>

Fuente: Visita abril 2021

Durante la visita, se realizó la verificación de la ejecución de la actividad de corte por el prestador. A continuación, se relacionan los hallazgos encontrados:

Tabla 49. Verificación actividad de corte de césped

DIRECCIÓN (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	REGISTRO FOTOGRÁFICO	OBSERVACIONES
Sector Parques de Bolívar		<p>La actividad contaba con valla informativa, donde se indica el objeto de la labor de corte, nombre de la empresa, entre otras.</p>
		<p>La altura del césped superaba los 10 cm.</p>
		<p>Se observó la tenencia de una malla de seguridad con una altura mayor a 1,50 que impedía el paso de los residuos impulsados por la ejecución de la actividad. No se evidenció cinta de demarcación de la zona a intervenir.</p> <p>Se encuentra una cuadrilla conformada por dos guadañadores y tres ayudantes.</p>

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.6.68. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que la zona a intervenir no se encontraba demarcada con cinta.

5.4.6.2. Lavado de áreas públicas

La actividad de lavado de áreas públicas se realiza en 7 puentes peatonales que de acuerdo con lo informado por la empresa prestadora se encuentran en el PGIRS. Estos son atendidos dos veces al año mediante una intervención semestral. A la fecha de la visita no se había realizado la primera intervención del 2021.

Así las cosas, la actividad se realiza a 1.480 m², que corresponde a los 7 puentes peatonales, como soporte en la visita entregó el siguiente inventario:

Tabla 50. Inventario lavado de áreas públicas

ITEM	UBICACIÓN PUENTE	TIPO	AREA (M2)	JORNADA	FRECUENCIA
1	Av. Panamericana Frente Colegio Eustorgio Colmenares	PEATONAL	290	Diurna/Nocturna	Semestral
2	Av. Camilo Daza Con Calle 7N	PEATONAL	129	Diurna/Nocturna	Semestral
3	Autopista Atalaya Cruce Av. Kennedy	PEATONAL	75	Diurna/Nocturna	Semestral
4	Autopista Atalaya con Avenida 6 Comuneros (Frente C.A.C.)	PEATONAL	180	Diurna/Nocturna	Semestral
5	Autopista Atalaya Con Avenida 52 Antonia Santos	PEATONAL	365	Diurna/Nocturna	Semestral
6	Autopista Atalaya Con Avenida 5	PEATONAL	96	Diurna/Nocturna	Semestral
7	Anillo Vial Frente colegio Barrio Simón Bolívar	PEATONAL	345	Diurna/Nocturna	Semestral

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

Ahora bien, revisado el PPSA del prestador se evidencia que las áreas relacionadas objeto de lavado difieren de las suministradas en visita como se observa a continuación:

Imagen 17. Inventario de áreas objeto de lavado PPSA

Tipo	Ubicación
Puente Vehicular	Intercambiador Av. 5 Diagonal Santander
Puente Vehicular	Intercambiador Av. Libertadores - Av. Camilo Daza - Av. Panamericana
Puente Peatonal	Calle 16N con Av. Panamericana - Colegio Eustorgio Colmenares
Puente Peatonal	Calle 7N Av. Camilo Daza - Colegio Andres Bello
Puente Peatonal	Autopista Atalaya cruce Av. Kennedy
Puente Peatonal	Autopista Atalaya - Centro de Atención Conjunta (C.A.C)
Puente Peatonal	Vía Zulia - Entrada Antonia Santos
Puente Peatonal	Anillo vial Occidental - Colegio Simón Bolívar

Fuente: PPSA, VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.

Por lo anterior, el prestador deberá realizar las aclaraciones pertinentes respecto de las diferencias de información reportada visita y lo consignado en el PPSA.

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

Tabla 51. Verificación de características de la actividad de lavado de áreas públicas

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<p>ARTICULO 2.3.2.2.5.63. Responsabilidad en el lavado de áreas públicas. Las labores de lavado de áreas públicas son responsabilidad de los prestadores del servicio público de aseo en el área de prestación donde realicen las actividades de recolección y transporte. La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. Los municipios o distritos están en la obligación de suministrar a las personas prestadoras el inventario de los puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado, detallando como mínimo, su ubicación y área de lavado, entre otros aspectos.</p> <p>Parágrafo. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de lavado de áreas públicas en proporción al número de usuarios que cada prestador atienda en dicha área. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de las áreas públicas de lavado que le corresponde a cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atienda en el área de confluencia.</p>	<p>En el PPSA del prestador se relaciona información distinta de puentes peatonales de lo informado en visita.</p> <p>En relación al PGIRS, este contiene un inventario de 23 áreas, no obstante, no se discrimina cuales deben ser atendidos por cada uno de los dos prestadores.</p> <p>Teniendo en cuenta las diferencias encontradas en el PPSA, la información suministrada en contraste con el PGIRS, se evidencia que no existe claridad respecto a las áreas objeto de lavado por parte de la empresa VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.</p>
<p>ARTICULO 2.3.2.2.5.64. Acuerdos de lavado de áreas públicas. Las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos donde se determinen las áreas públicas, incluidos los puentes peatonales a cargo de cada prestador y las frecuencias de ejecución de la actividad que cada persona prestadora vaya a realizar, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atienda la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades. Lo anterior so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones de que trata el artículo 81 de la</p>	<p>El prestador no incluye en el PPSA o indica sobre la existencia de Acuerdos de Lavado en el municipio de Cúcuta, teniendo en cuenta que en el área de prestación se tiene confluencia con la empresa ASEO URBANO S.A. E.S.P.</p>

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
<i>Ley 142 de 1994, por incumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios y falla en la prestación de dichos servicios. Estos acuerdos deberán suscribirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de aplicación de la metodología tarifaria que expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en la que se determinen los costos de esta actividad, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones</i>	

Fuente: Visita SSPD, 6 al 7 de abril de 2021

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

5.4.6.3. Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

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

5.4.7. Disposición final

El Sitio de Disposición Final de los residuos que son recogidos por la empresa VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P., son llevados al Relleno Sanitario Parque Ambiental Guayabal, localizado en área rural del municipio de Cúcuta.

5.4.7.1. Toneladas dispuestas

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

Tabla 52. Comparativo toneladas generadas informadas en visita vs. reportadas en SUI

AÑO	Toneladas visita	Toneladas (SUI)	Coincide (si/no)
2019	112.085	112.006,17	No (diferencia 78,83)
2020	118.659,52	118.659,53	Sí
2021	19.667,23	19.667,23	Sí

Fuente: Elaboración SSPD

En consideración a la tabla anterior, se evidencia que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para el año 2019 y la información entregada en la visita; por lo que, el prestador deberá presentar las aclaraciones pertinentes y, de ser necesario, actualizar el formato. “Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio”, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

5.4.8. Aprovechamiento

De acuerdo con lo informado por el prestador en visita, esta actividad no es prestada actualmente por VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P. como se indica en el PPSA.

No obstante, el prestador registró la actividad de aprovechamiento en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, por lo que el prestador deberá aclarar la situación y de ser necesario realizar la actualización RUPS de tal manera que las actividades que se encuentren registradas sean las que efectivamente se encuentra prestando.

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

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

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

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

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

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

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

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

Tabla 53. Verificación de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015

NUMERAL	OBSERVACIONES
1. Actividades prestadas	Sin observaciones.
2. Objetivos y metas	En el documento indica los objetivos y metas teniendo en cuenta únicamente las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido, no se evidencia que incluya las actividades de corte de césped y lavado de áreas públicas que son prestadas por la empresa en el municipio de Cúcuta. Adicionalmente, no indica cómo realizará el seguimiento para identificar avances, dificultades y acciones

NUMERAL	OBSERVACIONES
	correctivas que permitan dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas, además considerando las necesidades de la zona atendida en la ciudad. De acuerdo con lo anterior, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	El prestador no indica fecha de adopción del PPSA. Se verificó que este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.2. Área de prestación del servicio	Sin observaciones.
3.3. Actividad de recolección y transporte	Sin observaciones.
3.4. Actividad de transferencia	NA.
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Sin observaciones.
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	Sin observaciones.
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	El documento indica lo siguiente: <i>A la fecha el municipio no ha suministrado el catastro de árboles a intervenir.</i>
3.8. Actividad de aprovechamiento	Actividad no prestada por la empresa en la ciudad de Cúcuta.
3.9. Actividad de tratamiento	El documento indica que dicha actividad no aplica.
3.10. Actividad de comercialización	Sin observaciones.
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	<p>El prestador no indica si aplica acuerdos de lavado. Relaciona 8 puentes peatonales objeto de lavado con frecuencia semestral.</p> <p>Es así que, siendo una ciudad donde están dos prestadores bajo un esquema de libre competencia el prestador debe aclarar dicha situación y ajustar de ser necesario el PPSA. En concordancia con lo anterior, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>
3.12. Residuos especiales	<p>No se incluye el tipo de residuos, la descripción y el teléfono de contacto conforme a lo requerido por la norma.</p> <p>Se verificó que este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.</p>

NUMERAL	OBSERVACIONES
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	Sin observaciones.
3.14. Subsidios y contribuciones	Sin observaciones.
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	Sin observaciones.

Fuente: Elaboración SSPD con insumos PPSA del prestador

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

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

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

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

Tabla 60. Análisis de actividades del prestador.

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

Fuente: PGIRS-PPSA-RUPS

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

Tabla 61. Comparación PGIRS –PPSA

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRANSFERENCIA			

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
Cobertura de recolección urbana de área	100%	100%	Sin observación
Frecuencia recolección urbana de área	3 veces por semana 4 Macrorutas urbanas – Residenciales Diaria en 3 Macrorutas centro y comercial	3 y 7 veces por semana	Sin observaciones
Cantidad de puntos críticos en área urbana	Total: 57	17	El PGIRS indica un total de 57 puntos críticos.
Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno sanitario Guayabal	Relleno sanitario Guayabal	Sin observaciones
Existencia de estaciones de transferencia	No	No	Sin observaciones
Capacidad de la estación de transferencia	NA	NA	Sin observaciones
Distancia del centroide al sitio de Disposición Final	19.6 Km.	Sin información.	Sin observaciones
Distancia del centroide a la Estación de Transferencia	NA	NA	Sin observaciones
Distancia de la Estación de Transferencia al sitio de Disposición Final	NA	NA	Sin observaciones
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS			
Cobertura del barrido urbano de área	89 %	100%	La información no coincide.
Longitud de vías y áreas públicas	Sin información	23.160 (Acuerdo de Barrido)	Sin información en PGIRS
Área de parques y zonas públicas	Sin información	Sin información	Sin observaciones
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Existe acuerdo entre Aseo Urbano y Proactiva desde el 18 de marzo de 2014	Si acuerdos de barrido suscrito el 31 de marzo de 2014.	No concuerda la fecha de suscripción del acuerdo.

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	Sin información	Sin información	Sin observaciones
Frecuencia actual de barrido área urbana	No es clara la frecuencia establecida en el PGIRS	2 veces/semana	La frecuencia establecida en el PGIRS no es clara.
Longitud de playas costeras	No aplica	No aplica.	Sin observaciones
CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES			
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	711.884,87 m ² (Total)	711.884,87 m ² Total 617.241 m ²	Sin observaciones
Frecuencia de corte de césped	Sin información	Cada tres meses.	Sin información en PGIRS
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	2.636	El prestador indica que el municipio no ha suministrado el catastro de árboles a intervenir	La empresa indica que no realiza la actividad hasta tanto no se cuenta con un catastro actualizado.
Frecuencia actual de poda de árboles	Sin información	Sin información	Sin información en PGIRS.
Cantidad mensual de residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	420 Ton/mes	Sin información.	Sin observaciones
Prestación de la actividad corte de césped y poda de árboles	Sin información.	La actividad de poda de árboles no es prestada por VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P.	Sin observaciones
LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS			
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	37 puentes peatonales	Puentes peatonales: 8	Sin observaciones
Prestación de la actividad de lavado de vías y áreas públicas	Sin información	La actividad se realiza en 8 puentes peatonales con una frecuencia de dos veces al año.	Sin información en PGIRS

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No	Sin información.	Sin observaciones
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	2 veces por año	2 veces por año	Sin observaciones

Fuente: Elaboración SSPD con insumos PGIRS municipio y PPSA prestador

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

5.4.10. Plan de Emergencia y Contingencia

El prestador para la vigencia 2020 reportó el documento al SUI el día 21/07/2020; dicho documento aparece rotulado como la versión 11, no obstante el documento entregado por el prestador en visita está rotulado como versión 14, por lo que el prestador deberá realizar la respectiva actualización del documento en SUI, pues la información allí contenida se considera oficial.

5.5. Aspectos de Información

5.5.1. Actualización del Registro Único Prestadores de Servicios Públicos – RUPS

La última actualización RUPS se encuentra con número de imprimible 2020322333370766 del 11 de marzo de 2020 y número de radicado Orfeo 20205290329322 del 11 de marzo de 2020, por lo tanto, teniendo en cuenta lo anterior, el prestador estaría en un presunto incumplimiento de los plazos estipulados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que de acuerdo al último dígito del ID del prestador, su fecha máxima de actualización RUPS era del 28 de febrero para la vigencia 2020.

5.5.2. Estado de cargue al Sistema Único de Información – SUI

El prestador presenta un 98% de cargue al SUI, teniendo en cuenta que, de los 3271 reportes habilitados, tiene pendiente por reportar 47 como se muestra a continuación:

Imagen 18. Estado de reporte SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2002	0	17	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2003	0	30	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2004	0	65	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2005	0	105	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2006	1	114	99 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2007	0	150	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2008	0	158	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2009	1	207	99 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2010	0	195	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2011	0	224	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2012	0	216	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2013	0	217	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2014	0	212	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2015	7	212	96 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2016	3	237	98 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2017	0	223	100 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2018	1	214	99 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2019	1	208	99 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2020	4	207	98 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	2021	29	60	67 %	Ver Detalle
2895	VEOLIA ASEO CUCUTA SA ESP	TOTAL	47	3271	98 %	Ver Detalle

Fuente: Estado de reporte de información – SUI, consultado el 18 de junio de 2021

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

Por tanto, la omisión de reporte de información en los términos y condiciones establecidas en las Resoluciones: SSPD 20101300048765 de 2010, SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017, SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, SSPD 20181000133695 del 4 de 2018, entre otras, supone la imposición de sanciones, previo el trámite de la investigación administrativa, en atención al procedimiento sancionatorio previsto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

5.6. Otros aspectos

5.6.1. Auditoria Externa de Gestión y Resultados – AEGR

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

De acuerdo con lo registrado en la última actualización aprobada en el RUPS, el prestador cuenta contrato de auditoría externa de gestión y resultados vigente, con SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.S, donde según lo que se evidencia en la siguiente imagen presenta una vigencia desde el 01/01/2000 hasta el 01/01/2022,

Imagen 19. AEGR RUPS

Auditor Externo				
Información Básica				
Razón social		Vigencia Contrato Actual		
SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.S		desde 01/01/2000		
Sigla	NIT	DV	hasta 01/01/2022	
SAENZ	830039560	3		
Representante Legal				
Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombres		
SAENZ	ROBLES	PABLO HENRY		
Tipo de Identificación	Número Identificación	Cargo que ocupa		
CEDULA DE CIUDADANIA	6769186	REPRESENTANTE LEGAL		
Dirección principal				
Departamento	Municipio	Dirección		
BOGOTA, D.C.	BOGOTA, D.C.	CRA 49 N° 103-07		
Teléfono Contacto 1		Extensión	Correo electrónico	
6915133		0	SAC@SAENZAUDITORES.COM	
Teléfono Contacto 2		Extensión	Teléfono Móvil	N° FAX
2182217		0		0

Fuente: RUPS, imprimible 2021222333388651 del 09 de marzo de 2021

Se verifica que el reporte de los informes de la Auditoria, han sido cargados en SUI por tanto el prestador cumple lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000024475 del 12 de marzo de 2018.

Se verifica que el informe cumple con lo requerido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 del 18 de abril de 2006. El contenido del informe coincide con los aspectos evaluados en la visita y no presenta alertas importantes.

6. Consolidación de hallazgos:

A continuación

Criterio/Aspecto	Condición evaluada	Evidencia / soporte
Administrativo	Presunto incumplimiento lo señalado en el artículo 33 de la Ley 789 de 2002, teniendo en cuenta con el mínimo de aprendices SENA a cierre de 2019, 2020 y 2021.	<ul style="list-style-type: none"> Información suministrada en visita Cargue SUI Personal por categoría de empleo
	Presunto incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, por no aportar la	<ul style="list-style-type: none"> Información suministrada en visita

Criterio/Aspecto	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	totalidad de soportes de certificación en competencias laborales de los empleados.	
	Se evidenció que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para el formato Personal Por Categoría de empleo para el año 2019 y 2020, y la información entregada en la visita en relación al total de empleados de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • Formato personal por categoría de empleo
Financiero	<p>Certificación extemporánea de la taxonomía de la vigencia 2018.</p> <p>Se puede observar que, la prestadora no registra información en el reporte [825701] Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas, de la Taxonomía Xbrl reportada al SUI, en armonía con sus estados financieros dictaminados. Aunado a ello, algunas revelaciones no dan detalle de los valores que se registran, como “otros ingresos”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • SUI • Taxonomía XBRL
Comercial y tarifario	Presunto incumplimiento con lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, en relación al contenido de la página web, no tiene enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Página web de la empresa
	Se evidenció que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para los años 2019, 2020 y 2021 con respecto a la información entregada en la visita en relación a las reclamaciones del servicio de aseo	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita. • Formato de reclamaciones del servicio de aseo
Técnico-operativo	Presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 2 del artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, principalmente porque no se relacionó por parte del prestador la presencia de vehículos de suplencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita
	Se evidenció que el prestador en su página web cuenta con las rutas de recolección y transporte de residuos, sin embargo estas no se encuentran discriminadas por prestador pues presuntamente también se encuentran dentro de la misma relación las rutas del prestador ASEO URBANO S.A.S E.S.P., lo	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • Página web del prestador

Criterio/Aspecto	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	anterior dificulta realizar la verificación de la información del prestador.	
	Por otra parte, el prestador no realizó entrega de los planos de las macrorrutas de recolección y transporte, lo anterior dificultando las acciones de inspección y vigilancia realizadas por parte de esta Superintendencia.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita
	El plano de recolección suministrado por el prestador en visita, no contiene la ubicación de entidades de salud, zonas de difícil acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo, por lo cual se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita
	El número de microrrutas reportado en SUI por el prestador no coincide con lo consignado en el PPSA.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • SUI • PPSA
	El número de vehículos reportado en SUI por el prestador no coincide con lo entregado en visita..	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • SUI
	Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que, con la información suministrada por el prestador en visita, no se pudo comprobar que se remitiera a la entidad territorial y a la autoridad de policía el inventario de puntos críticos y operativos de limpieza.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita
	Se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 numeral 3, teniendo en cuenta que no se observó la señalización de los sentidos de circulación de los vehículos en la base de operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro fotográfico tomado en visita
	El número de microrrutas de barrido informado por el prestador en visita, no coincide con el dato registrado tanto en el SUI, como en el PPSA.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • SUI • PPSA

Criterio/Aspecto	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.6.68. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que la zona a intervenir mediante corte de césped no se encontraba demarcada con cinta. El inventario de áreas objeto de lavado entregado por el prestador en visita no coincide con lo reportado en el PPSA.	<ul style="list-style-type: none"> • Registro fotográfico tomado en visita • PPSA
	Se evidenció que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para el año 2019 y la información entregada en la visita en relación a las toneladas de residuos generados en el área de prestación del servicio. “	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • SUI
	El prestador registró la actividad de aprovechamiento en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, no obstante según lo informado en visita esta actividad no se está prestando.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • SUI
	El PPSA, adoptado por el prestador no cumple con la totalidad de lineamientos establecidos en el Resolución MVCT No. 288 de 2015.	<ul style="list-style-type: none"> • Información suministrada en visita • PPSA

7. Conclusiones:

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

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

Aspectos administrativos

- Se evidenció mala calidad en el reporte del formato “Personal por Categoría de Empleo”. Se presentan asimetrías en el reporte de información al SUI, la sumatoria del total empleados de directivos, administrativo y técnicos reportado por tipo de infraestructura ID, no coincide con el total de empleados de la organización, por lo que se evidencia una mala calidad en el reporte de información al SUI.
- No cuenta con el mínimo de aprendices SENA a cierre de 2019, 2020 y 2021, estando incumplimiento presuntamente lo señalado en el artículo 33 de la Ley 789 de 2002.
- Teniendo en cuenta que el prestador no aportó la totalidad de soportes de certificación en competencias laborales de sus empleados se presume un incumplimiento a los requisitos establecidos en los artículos 9 y 11 de la Resolución 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.

ASPECTOS FINANCIEROS

- Certificación extemporánea de la taxonomía de la vigencia 2018 por parte del prestador.

- Se puede observar que, la prestadora no registra información en el reporte [825701] Notas – Información a revelar detallada sobre partes relacionadas, de la Taxonomía Xbrl reportada al SUI, en armonía con sus estados financieros dictaminados.
- Se presenta una significativa disminución de \$24.633.000 en los otros ingresos, catalogados en las notas como “Recuperaciones” y “Otros Ingresos Extraordinarios”, pero no dan detalle alguno acerca del concepto en mención.
- No se tiene un margen operacional óptimo, toda vez que del 100% de los ingresos que se obtiene como resultado de la venta de los servicios, se produce una rentabilidad del 20,69% solo descontando el costo, para el año 2019; mientras que, para el año 2018 fue inferior, estando en un 19,75%.
- De acuerdo con los indicadores financieros el prestador tiene problemas de liquidez, al no soportar una prueba ácida en los dos últimos años (2019 – 2018) con indicadores menores a 1, lo cual, indica que el prestador depende del pago de las clientes para afrontar sus obligaciones a corto plazo.
- No se tiene un óptimo resultado en cuanto a la rotación de cartera. El prestador presentó aumento en los días de rotación de cartera pasando de 123 días en el año 2018 a 156 días en el año 2019, aproximadamente paso de rotar 3 veces en el año 2018 a 2 veces en el año 2019.

ASPECTOS COMERCIALES

- El CCU suministrado en visita y reportado en SUI, se encuentra ajustado de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Resolución CRA 778 de 2016.
- El contenido de las facturas cumple con lo establecido en el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015 y en la cláusula 16 del modelo de CCU establecido por la Resolución CRA 778 de 2016, en lo referente al contenido mínimo de la factura.
- El prestador no cumple con lo establecido en el artículo 2.3.3.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, en relación al contenido de la página web, no tiene enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.
- Los datos de PQRS reportados en SUI, no coinciden con la información remitida en visita para los tres años analizados, se evidencia que las cifras reportadas en SUI están muy por debajo de las suministradas en visita para cada una de las causales. En este sentido se identifica una falta de calidad en la información allegada a la Superintendencia que estarían dificultando las funciones de inspección y vigilancia establecidas en la Ley 142 de 1994, por lo que el prestador deberá aclarar las diferencias.

ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

Recolección y transporte de residuos no aprovechables

- Se evidenció que el prestador en su página web cuenta con las rutas de recolección y transporte de residuos, sin embargo estas no se encuentran discriminadas por prestador pues presuntamente también se encuentran dentro de la misma relación las rutas del prestador ASEO URBANO S.A.S E.S.P., lo anterior dificulta realizar la verificación de la información del prestador.
- El prestador no realizó entrega de los planos de las macrorrutas de recolección y transporte, lo anterior dificultando las acciones de inspección y vigilancia realizadas por parte de esta Superintendencia.
- El plano de recolección no contiene la ubicación de entidades de salud, zonas de difícil acceso, barreras naturales y artificiales y uso de suelo, por lo cual se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.
- Teniendo en cuenta que se presentan diferencias en las microrrutas reportadas por el prestador en SUI, y las relacionadas en el PPSA, el prestador estaría incurriendo en presuntos incumplimiento por reporte de información con mala calidad o información incompleta, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018,

20184000056215 del 10 de mayo de 2018 y Resolución No. SSPD - 20201000034455 del 27 de agosto de 2020, incumpliendo el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

- El número de vehículos informado por el prestador no coincide con el reporte del SUI, por lo que, la empresa deberá presentar las respectivas aclaraciones a esta Entidad y realizar los correctivos necesarios para que las diferentes fuentes de información coincidan con la realidad actualizada de la prestación de acuerdo con lo que se establece en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.
- Se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que, con la información suministrada por el prestador en visita, no se pudo comprobar que se remitiera a la entidad territorial y a la autoridad de policía el inventario de puntos críticos.

Base de operaciones

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

Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

- De acuerdo con la información suministrada por el prestador, no se remite relación de las macrorrutas establecidas para la ejecución de la actividad de barrido, de igual forma se verifica el PPSA del prestador, evidenciando que allí tampoco se encuentran consignadas. Por otra parte, el prestador no relacionó los planos de las macrorrutas de barrido para la ciudad de Cúcuta, lo anterior dificultando las acciones de inspección y vigilancia realizadas por parte de esta Superintendencia.
- El reporte del SUI no coincide con la información entregada durante la vista ni con lo reportado en el PPSA en relación a las microrrutas de barrido, por lo que, la empresa deberá presentar las respectivas aclaraciones a esta Entidad y realizar los correctivos necesarios para que las diferentes fuentes de información coincidan con la realidad actualizada de la prestación de acuerdo con lo que se establece en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

Componente de Limpieza Urbana

- Se evidenció un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.6.68. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que en la ejecución de la actividad de corte de césped, la zona a intervenir no se encontraba demarcada con cinta.
- El inventario de áreas objeto de lavado entregado en visita, difiere del reportado por el prestador en el PPSA, por lo que deberá aclarar dichas diferencias.
- El prestador no incluye en el PPSA o indica sobre la existencia de Acuerdos de Lavado en el municipio de Cúcuta, teniendo en cuenta que en el área de prestación se tiene confluencia con la empresa ASEO URBANO S.A. E.S.P.

Disposición final

- En relación a las toneladas generadas por el prestador, se evidenció que no hay coincidencia en la información reportada en SUI para el año 2019 y la información entregada en la visita; por lo que, el prestador deberá presentar las aclaraciones pertinentes y, de ser necesario, actualizar el formato. *“Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio”*, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

Aprovechamiento

- De acuerdo con lo informado por el prestador en visita, esta actividad no es prestada actualmente por VEOLIA ASEO CÚCUTA S.A. E.S.P. No obstante, el prestador registró la actividad de aprovechamiento en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, por lo que deberá aclarar la situación y de ser necesario realizar la actualización RUPS de tal manera que las actividades que se encuentren registradas sean las que efectivamente se encuentra prestando.

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

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

8. Responsables de la realización

Responsable(s) general(es)		
Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Armando Ojeda Acosta	Director Técnico de Gestión de Aseo	Dirección Técnica de Gestión de Aseo - DTGA
Sandra Marcela Ramírez Ubaté	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	Grupo de Grandes Prestadores – DTGA
Equipo de evaluación		
Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Juliana Castiblanco Moncada	Profesional GGP	Grupo de Grandes Prestadores
Gissell Lorena Castro Puentes	Profesional GGP	Grupo de Grandes Prestadores
Omar José Maestre	Profesional GGP	Grupo de Grandes Prestadores

9. Anexos:

Documentación solicitada al prestador en visita.
 Acta de la visita