

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
INTERASEO S.A.S ESP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO  
Bogotá D.C., octubre de 2017**

**INTERASEO S.A.S ESP  
(AREA DE PRESTACIÓN SANTA MARTA)**

**ANÁLISIS AÑO 2016-2017**

**1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de aseo en el distrito de Santa Marta, realizado por la INTERASEO S.A.S ESP, e incorpora el análisis de los años 2016 y primer semestre de 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada durante los días 12, 13 y 14 de julio de 2017 por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y la información reportada al SUI.

**1.1. Datos Generales del Prestador**

La Sociedad Anónima INTERASEO S.A.S. E.S.P se constituyó el 31 de julio de 1996, iniciando la prestación del servicio público de aseo en Santa Marta el mismo día y se encuentra identificada con el NIT 819000939 - 1.

Tabla 1. Aspectos generales del prestador. Fuente: RUPS con imprimible 2017242044352683 aprobado el 12/06/2017

ID	2044
TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima Simplificada
RAZÓN SOCIAL	INTERASEO SAS E.S.P.
SIGLA	NA
ÁREAS DE PRESTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Antioquia (Sabaneta, Santa Rosa de Osos)</li> <li>• Atlántico (Juan de Acosta, Manatí, Polonuevo, Piojo, Sabanagrande, Repelón, Malambo, Usiacuri, Santa Lucia, Campo de la Cruz, Baranoa, Ponedera, Candelaria, Palmar de Varela, Santo Tomas, Tubará, Suan)</li> <li>• Cesar (Pueblo Bello, Agustin Codazzi, La Paz)</li> <li>• Córdoba (Sahagún)</li> <li>• Cundinamarca (Cota, Funza, Chía, Tocancipa)</li> <li>• Sopó, Cajicá)</li> <li>• La Guajira (Riohacha, Villanueva, Barrancas, Hatonuevo, San Juan del Cesar, Distracción, Maicao, Urumita, Fonseca, El Molino)</li> <li>• Magdalena (Aracataca, Fundación, El Reten, Zona Bananera, Santa Marta)</li> <li>• Sucre (San Marcos, Galeras, Sampues, Sincelejo, San Luis De Since, Santiago De Tolu, Morroa, Coveñas, San Juan De Betulia)</li> <li>• Tolima (Ibagué)</li> </ul>
SERVICIOS PRESTADOS	Aseo
ACTIVIDADES	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, disposición final, lavado de áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables

FECHA DE CONSTITUCIÓN	31-07-1996
NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	ANDRES MORENO MUNERA

## 1.2. Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 2. Periodicidad de Actualización. Fuente: RUPS

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

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

Tabla 3. Reporte RUPS

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

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

Verificada la información de actualizaciones de RUPS, se evidencia que para los años 2015, 2016 y 2017, el prestador realizó las actualizaciones pertinentes, pero solo cumplió el plazo dispuesto los años 2015 y 2016.

A continuación, se presenta la relación de actualizaciones al SUI para los años de análisis:

**Consulta Solicitudes**

Consulta solicitudes

SERVICIO  CLASIFICACIÓN  MOTIVO  ESTADO

EMPRESA

FECHA INICIAL   FECHA FINAL

Núm. Radicado  (Busqueda exclusiva por radicado)

**Búsqueda específica**

DEPARTAMENTO  MUNICIPIO

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	<a href="#">352683</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201752044352683	11/05/2017 10:57:37
2	<a href="#">347971</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201662044347971	13/06/2016 12:52:48
3	<a href="#">341013</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201632044341013	18/03/2016 14:09:37
4	<a href="#">333697</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201582044333697	19/08/2015 12:45:14
5	<a href="#">328136</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201552044328136	05/05/2015 18:45:28
6	<a href="#">324857</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	APROBADA	201532044324857	19/03/2015 19:03:05
7	<a href="#">322673</a>	2044 INTERASEO S.A.S. E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201512044322673	30/01/2015 14:45:04

Ilustración 1. Estado RUPS desde 2015 a 2017. Fuente: RUPS octubre 2017

En los años 2015 y 2016 la empresa realizó la actualización en el mes que le correspondía. Sin embargo, para el año 2017 se observa un presunto incumplimiento por parte de la empresa de acuerdo con lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, pues realizó la solicitud de actualización en el mes de mayo.

### 1.3. Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

De acuerdo con la última actualización realizada en RUPS, el CCU no tiene concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Tabla 4. Concepto de Legalidad CCU. Fuente: RUPS

<b>Contratos</b>						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO	0	22/02/2017		NO		

Ahora bien, de acuerdo con los nuevos lineamientos adoptados por la Resolución CRA 778 de 2016 "Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado", el CCU entregado en visita realizada en julio de 2017, se encuentra acorde con el modelo establecido en el Anexo 1 de la Resolución en comento el cual

señala: “*MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS PARA PERSONAS PRESTADORAS DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO QUE ATIENDAN EN MUNICIPIOS DE MÁS 5.000 SUSCRIPTORES EN EL ÁREA URBANA Y DE EXPANSIÓN URBANA*”

## **2. ASPECTOS FINANCIEROS- ADMINISTRATIVOS**

### **2.1. Análisis financiero Años 2015 y 2016**

La empresa INTERASEO S.A.S E.S.P., es una empresa de naturaleza jurídica privada, que cumpliendo los requisitos para pertenecer al Grupo 2, voluntariamente optó por aplicar el marco normativo para Grupo 1, por lo tanto, debe aplicar las NIIF para la preparación y presentación de sus Estados Financieros correspondientes al año 2016.

De acuerdo con las notas, sus Estados Financieros Individuales comparativos 2015 - 2016, han sido elaborados de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF versión 2013, en consecuencia, son los primeros estados financieros comparativos elaborados bajo este marco técnico normativo. Los cuales están compuestos por:

- Estado de Situación Financiera
- Estado de Resultados Integral
- Estado de Cambios en el Patrimonio (Solo 2016)
- Dictamen de Revisor Fiscal
- Informe de Gestión 2016
- Las notas a los estados financieros de la 1 a la 30
- El extracto del acta No. 53 de aprobación de los estados financieros

Los estados financieros se encuentran firmados por Andrés Moreno Múnera, Diana Carolina Venegas Ruiz y Robinson Serna Jaramillo, quienes desempeñan los cargos de Representante Legal, Contador y Revisor Fiscal respectivamente. En general los estados financieros correspondientes a la vigencia 2016, se encuentran debidamente firmados, aprobados por junta directiva y dictaminados por el revisor fiscal.

No se encuentra el Estado de Flujos de Efectivo Comparativo que de acuerdo con el marco normativo para Grupo 1, hace parte integral del juego completo de Estados Financieros.

Respecto a la obligación de certificar su información financiera al SUI, se pudo establecer que el prestador certificó su información financiera en XBRL correspondiente al año 2016 el día 06 de julio del 2017, es decir, dos días después de la fecha de vencimiento.

En la visita realizada los días 12, 13 y 14 de julio de 2017, el vigilado entregó de manera extraoficial información adicional que es objeto de análisis en el presente informe, correspondiente a:

- Informes AEGR años 2016 y 2015
- Notas a los Estados Financieros 2016 - 2015
- Listado de Propiedad, Planta y Equipo

Las cifras que se analizan corresponden únicamente a los estados financieros de los años 2016 y 2015, debido a que se encuentran elaborados bajo un mismo marco normativo como es las Normas Internacionales de Información Financiera, los años anteriores no son objeto de análisis ni comparación porque corresponden a valores reconocidos bajo la norma contable anterior.

### 2.1.1. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Situación Financiera, con corte al 31 de diciembre de 2015 y 2016, con información financiera elaborada bajo nuevo marco normativo:

#### ACTIVO:

Tabla 5. Activo (Cifras en Millones de \$) – Fuente: INTERASEO SAS.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2016	Año 2015	% Part. 2016	% Part. 2015
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				
Efectivo y equivalentes al Efectivo	9.765.388	5.404.197	2,7%	1,7%
Cuentas Comerciales por Cobrar Ctes - Serv.	62.940.930	45.757.587	17,6%	14,4%
Activos por impuestos corrientes	4.612.898	4.075.492	1,3%	1,3%
Cuentas Comerciales por Cobrar y otras Cuentas	128.332.467	116.579.835	36,0%	36,6%
Inventarios	4.721.686	4.387.368	1,3%	1,4%
Otros Activos no Financieros	4.843.522	1.895.938	1,4%	0,6%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>215.216.892</b>	<b>178.100.418</b>	<b>60,3%</b>	<b>55,9%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				
Inversiones en Subsidiarias, Negocios Conjuntos y Asociadas	46.781.315	44.465.176	13,1%	13,9%
Cuentas Comerciales por Cobrar No Ctes - Serv.	7.408.047	6.995.328	2,1%	2,2%
Propiedades, planta y equipo	74.758.199	71.620.737	21,0%	22,5%
Activos por impuestos diferidos	2.340.064	7.461.866	0,7%	2,3%
Propiedades de Inversión	7.899.220	7.899.220	2,2%	2,5%
Otros Activos no Financieros	2.232.840	2.232.840	0,6%	0,7%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>141.419.685</b>	<b>140.675.167</b>	<b>39,7%</b>	<b>44,1%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>356.636.577</b>	<b>318.775.584</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Al cierre del ejercicio, Interaseo SAS posee activos por \$356.636 Millones, de los cuales los rubros más significativos son las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas corrientes con una participación del 36,0%, en segundo lugar, las propiedades, planta y equipo con el 21,0%, en tercer lugar, cuentas comerciales por cobrar por servicios públicos corrientes y no corrientes con el 17,6% y finalmente las inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas con una participación del 13,1%, las demás cifras no tienen un peso porcentual superior al 3% del total del activo. Por lo anterior, se requiere que la administración realice gestiones adicionales tendientes al aumento del recaudo de cartera, ya que del total del activo el 53,6% corresponde a cuentas por cobrar, es decir \$191.273 Millones, lo cual podría implicar un presunto riesgo en la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

Los incrementos más importantes se presentaron en las cuentas comerciales por cobrar por servicios públicos corrientes y no corrientes que aumentaron en \$17.596 Millones. El segundo rubro que aumento de forma significativa son las cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas corrientes que se incrementaron en \$11.752

Millones. Estas variaciones pueden ser un indicador de una deficiente gestión por parte de la administración en el recaudo de la cartera.

En general, como se puede observar en la imagen 5, todas las cifras del activo corriente y no corriente aumentaron comparados con el año inmediatamente anterior, a excepción de los activos por impuestos diferidos que tuvieron una disminución en pesos superior a los \$5.121 Millones.

## PASIVO:

Tabla 6. Pasivo (Cifras en Millones de \$). Fuente: INTERASEO SAS.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2016	Año 2015	% Part. 2016	% Part. 2015
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Otros pasivos financieros corrientes	25.079.733	27.213.474	20,2%	18,4%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes	50.577.205	85.108.837	40,7%	57,6%
Provisión corriente por Beneficios a Empleados	2.683.073	1.838.879	2,2%	1,2%
Pasivos por impuestos corrientes	5.806.065	3.629.458	4,7%	2,5%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>	<b>84.146.076</b>	<b>117.790.647</b>	<b>67,7%</b>	<b>79,7%</b>
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>				
Otros pasivos financieros no corrientes	9.401.127	5.269.207	7,6%	3,6%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar no corrientes	22.726.197	15.468.925	18,3%	10,5%
Pasivos por impuestos diferidos	8.034.317	9.278.250	6,5%	6,3%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>40.161.641</b>	<b>30.016.382</b>	<b>32,3%</b>	<b>20,3%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>124.307.717</b>	<b>147.807.029</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

En relación con las obligaciones, al culminar el año 2016, Interaseo SAS posee pasivos totales por \$124.307 Millones, de los cuales los rubros más significativos son las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes con una participación del 59,0%, en segundo lugar, los otros pasivos financieros corrientes y no corrientes con el 27,7%, en tercer lugar, los pasivos por impuestos diferidos con el 6,5%, los demás pasivos no tienen un peso porcentual superior al 5% del total del pasivo.

La variación más significativa en los pasivos del año 2016 frente al 2015, se presenta en las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corrientes y no corrientes que se reducen en 27.274 Millones, lo cual muestra una importante reducción de las obligaciones de la entidad con sus proveedores.

## PATRIMONIO:

Tabla 7. Patrimonio (Cifras en Millones de \$). Fuente: INTERASEO SAS.

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2016	Año 2015	% Part. 2016	% Part. 2015
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital emitido	114.000.000	70.000.000	49,1%	40,9%
Reservas	7.605.099	6.462.066	3,3%	3,8%
Otras Participaciones del patrimonio	13.674.274	13.457.117	5,9%	7,9%
Ganancias acumuladas	80.737.405	63.927.460	34,8%	37,4%
Utilidades del Ejercicio	16.312.082	17.121.911	7,0%	10,0%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>232.328.860</b>	<b>170.968.555</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

En el patrimonio, se evidencia un incremento del capital emitido en \$44.000 Millones, que representan el 63% de aumento frente al año 2015. En ambos años se producen utilidades en el ejercicio que equivalen al 7% del patrimonio para el último año y el 10% para el anterior, lo cual presuntamente representa un manejo financiero eficiente. Adicionalmente, se presenta una diferencia por \$311.967 Millones entre las ganancias acumuladas reportadas en el año 2016, que deben corresponder a la sumatoria de las utilidades del 2015 más las ganancias acumuladas del mismo año. Por consiguiente, se requiere que el prestador presente las explicaciones correspondientes.

## NIIF

Es importante indicar que en las notas a los estados financieros 2016, Interaseo SAS realiza una declaración explícita y sin reservas de la aplicación de las NIIF, donde en resumen dice: *“Los estados financieros individuales INTERASEO SAS ESP correspondientes al año terminado en 31 de diciembre de 2016, incluyendo el comparativo del 2015 han sido preparados de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, adoptadas en Colombia mediante el Decreto 3022 y 3023 de 2013. Las NIIF aplicadas corresponden a aquellas emitidas por el IASB vigentes al 31 de diciembre del 2013”.*

Lo anterior, llama la atención en razón a que la aplicación de las NIIF debe ser integral, tal como lo establece la NIC 1, donde se indica que *“Una entidad no señalará que sus estados financieros cumplen con las NIIF a menos que satisfagan todos los requerimientos de éstas”*, lo cual incluye la presentación de un juego completo de estados financieros (hace falta el estado de flujos de efectivo) y la totalidad de revelaciones o notas exigidas en cada una de las NIIF con el detalle establecido en las mismas (en general las notas no son detalladas ni incluyen lo requerido en cada NIIF).

De igual manera, no se evidencia el cumplimiento de la NIIF 10 Estados Financieros Consolidados por tratarse de una entidad que presenta estados financieros individuales, sin tener en cuenta que en la nota 7 informa que posee inversiones en controladas y en asociadas.

Otro factor a tener en cuenta, es que, en la nota de patrimonio, al cierre del 2016 y 2015 se muestran unas ganancias (pérdidas) del balance de apertura por valor de \$1.290,8 Millones, lo cual no concuerda con la información certificada al SUI por el prestador en el Formato 11, donde se evidencia un impacto patrimonial derivado de la aplicación por primera vez por valor de \$5.505,0 Millones. En consecuencia, se requiere una explicación detallada por las diferencias presentadas en estas cifras.



## 2.1.2. Informe de Cartera

De acuerdo con la información financiera, las cuentas comerciales por cobrar corrientes por servicios públicos, cierran el año con \$107.728,4 Millones, más subsidios por cobrar por valor de \$10.866,9 Millones, menos un deterioro reconocido por \$54.954 Millones, lo cual da una cartera neta por valor de \$62.640,9 Millones al cierre del ejercicio.

Cifras que comparadas con el anexo de cartera (FC03-3) certificado en XBRL, donde el total de la cartera es de \$106.962,9 Millones, sin tener en cuenta los subsidios por cobrar ni el deterioro, presentan una diferencia de \$665,5 Millones.

Tabla 8. Informe de cartera (Cifras en Millones de \$). Fuente: INTERASEO SAS.

CARTERA POR EDADES INTERASEO 2016	No Vencida	De 1 a 30 días	De 31 a 60 días	De 61 a 90 días	De 91 a 120 días	De 121 a 150 días	De 151 a 180 días	De 181 a 360 días	Mayor de 360 días	Total
<b>Servicio de Aseo</b>										
Barrido y Limpieza de vías y Areas Públicas	3.970	3.841	583	727	2.837	741	723	635	19.598	<b>33.654</b>
Recoleccion y Transporte de Residuos Convencionales	5.538	5.359	814	1.014	3.957	1.034	1.008	886	27.341	<b>46.951</b>
Disposicion Final	1.744	1.687	256	319	1.246	326	317	279	8.608	<b>14.782</b>
Comercialización	1.295	1.253	190	237	925	242	236	207	6.392	<b>10.976</b>
<b>Subtotal Servicio de Aseo</b>	<b>12.547</b>	<b>12.139</b>	<b>1.843</b>	<b>2.297</b>	<b>8.965</b>	<b>2.343</b>	<b>2.285</b>	<b>2.006</b>	<b>61.939</b>	<b>106.363</b>
<b>Deterioro de cuentas por cobrar</b>										
Barrido y Limpieza de vías y Areas Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	17.388	<b>17.388</b>
Recoleccion y Transporte de Residuos Convencionales	0	0	0	0	0	0	0	0	24.258	<b>24.258</b>
Disposicion Final	0	0	0	0	0	0	0	0	7.637	<b>7.637</b>
Comercialización	0	0	0	0	0	0	0	0	5.671	<b>5.671</b>
<b>Subtotal deterioro Servicio de Aseo</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54.954</b>	<b>54.954</b>
<b>TOTAL CARTERA SERVICIO ASEO</b>	<b>12.547</b>	<b>12.139</b>	<b>1.843</b>	<b>2.297</b>	<b>8.965</b>	<b>2.343</b>	<b>2.285</b>	<b>2.006</b>	<b>6.984</b>	<b>51.408</b>

Otro factor a tener en cuenta, es que, en las cuentas por cobrar corrientes, se incluye cartera mayor a 360 días, como se puede observar en el cuadro anterior. Así las cosas, se requiere las explicaciones sobre el particular.

En relación con el deterioro, el prestador reconoce el 88,7% para la cartera mayor a 360 días, por cada una de las actividades (barrido, recolección, disposición y comercialización) lo cual, puede ser un indicador que no se está aplicando la política de reconocimiento de deterioro individual establecida por el vigilado.

Así mismo, en el Estado de Situación Financiera se muestran cuentas por cobrar no corrientes por servicios públicos por valor de \$7.408,4 Millones, las cuales según la nota contable corresponde a créditos a socios (\$160,3 MM), dividendos y participaciones (\$274,6 MM) y otros deudores (\$6.973,0 MM), por lo tanto, no hay coherencia entre el estado financiero y la nota contable.

### **2.1.3. Análisis de la Cartera**

Lo anterior, permite concluir que la mayor parte de la cartera está representada por cuentas por cobrar vencidas con más de 360 días, que representan el 58,2%, en segundo lugar, se encuentra la cartera por valor de \$12.547 Millones, que se está al día y representa el 11,8%, y en tercer lugar se encuentra la cartera por valor de \$12.139 Millones que presenta una mora en el pago de hasta 30 días, equivalente al 11,4% de la cartera total..

En general, las cuentas por cobrar presentan diferentes situaciones que generan inquietud frente a la aplicación adecuada de los principios de reconocimiento, medición, revelación y presentación, establecidos en las Normas Internacionales de Información Financiera.

Otro tema relevante, es que las cuentas comerciales por cobrar al cierre suman un total \$128.332,4 Millones, de los cuales no es muy claro cuánto corresponde a vinculados económicos, ya que los mismos están desagregados en diferentes cuentas así:

- \$12.507,2 Créditos a Socios y Accionistas
- \$ 9.419,4 Préstamos a vinculados económicos
- \$45.062,9 Vinculados económicos exterior
- \$ 2.441,8 Otros deudores en el exterior – Interaseo Ecuador
- \$ 1.390,1 Intereses Préstamos Exterior – Interaseo Chile
- \$ 174,1 Intereses Préstamos Exterior – Interaseo Perú
- \$ 66,3 Intereses Préstamos Exterior – Interaseo Honduras
- \$ 1,0 Intereses Préstamos Vinculados Económicos

Lo anterior, supone que el vigilado presuntamente no está dando cumplimiento con la rigurosidad que exige la norma a los requerimientos establecidos en la NIC-24 información a revelar sobre partes relacionadas en sus Estados Financieros, adicional que no presenta los consolidados.

### **2.1.4. Estado de Resultados Integral**

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Resultados Integral por los periodos terminados el 31 de diciembre de 2015 y 2016, con información financiera elaborada bajo nuevo marco normativo:

Tabla 9. Estado de resultados general (Cifras en Millones de \$). Fuente: INTERASEO SAS

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRAL	Año 2016	Año 2015	% Part. 2016	% Part. 2015
<b>INGRESOS</b>				
Ingresos de actividades ordinarias	251.243.387	227.986.417	100%	100%
Costo de Ventas	176.629.951	187.314.971	70%	82%
<b>Ganancia Bruta</b>	<b>74.613.436</b>	<b>40.671.446</b>	<b>30%</b>	<b>18%</b>
Gastos de Administración	25.576.738	19.878.406	10%	9%
<b>Resultado Operacional</b>	<b>49.036.698</b>	<b>20.793.040</b>	<b>20%</b>	<b>9%</b>
Ingresos Financieros	9.751.287	6.726.930	4%	3%
Costos Financieros	-6.824.122	-4.699.641	-3%	-2%
Otros Ingresos	48.949	71.368	0%	0%
Otros Gastos	-17.873.021	-17.716.438	-7%	-8%
Otras Ganancias y Pérdidas	3.442.918	3.895.937	1%	2%
Ganancias y Pérdidas derivadas Pos. Mon. Neta	-6.136.318	14.871.361	-2%	7%
Participación Ganancias Asociadas y Neg. Conju	623.616	1.693.237	0%	1%
<b>Ganancia (pérdida) antes de impuestos</b>	<b>32.070.007</b>	<b>25.635.793</b>	<b>13%</b>	<b>11%</b>
Impuesto de Renta	12.644.326	6.397.430	5%	3%
Impuesto del Cree	3.113.600	2.116.452	1%	1%
<b>Resultado del Ejercicio</b>	<b>16.312.082</b>	<b>17.121.911</b>	<b>6%</b>	<b>8%</b>

INTERASEO SAS obtuvo ingresos totales de actividades ordinarias durante el año 2016 por un valor de \$251.243 Millones, lo cual representa un incremento frente al año anterior del 10%, equivalente a \$23.257 Millones.

Como se puede observar en el siguiente gráfico, en general los ingresos por cada actividad aumentaron frente al año anterior, a excepción de la comercialización y el transporte.

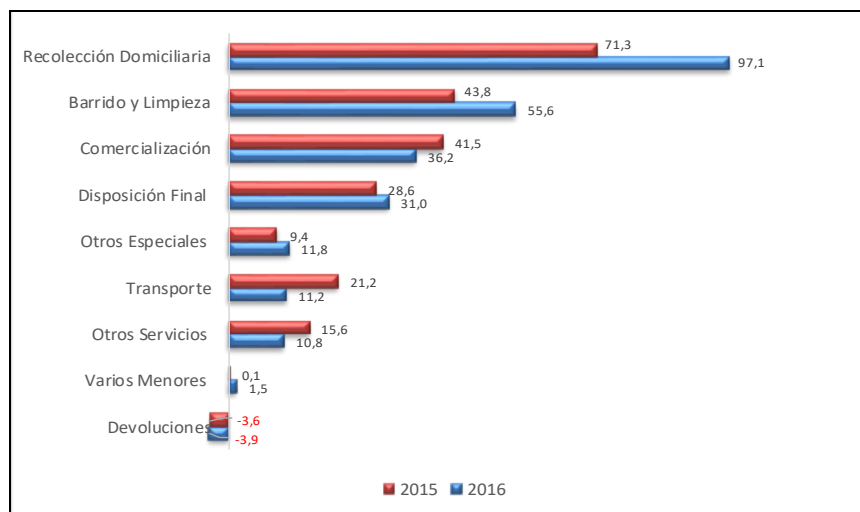


Ilustración 2. Ingreso actividades ordinarias. Fuente: INTERASEO SAS

Con relación al costo de ventas alcanzó un acumulado durante el año 2016 de \$176.629 Millones, presentando una disminución de \$10.685 Millones que corresponden al -6% frente al año inmediatamente anterior. Las principales variaciones en los costos de ventas son: en primer lugar, los generales con una

reducción \$10.454 Millones y en segundo lugar los honorarios que se redujeron en \$9.339 Millones, mientras que los costos de personal aumentaron en \$5.086 Millones y las depreciaciones se incrementaron en \$2.166 Millones, las razones de estas variaciones no son identificables en la medida que las notas a los estados financieros son lo suficientemente detalladas. El detalle de los costos se muestra en la siguiente gráfica:

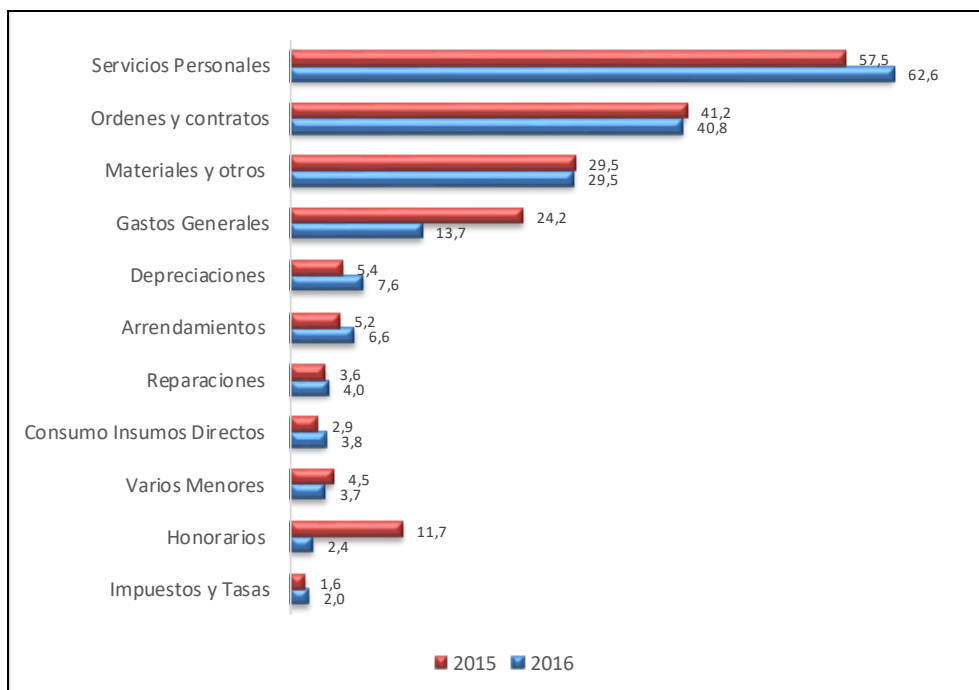


Ilustración 3. Costo de ventas. Fuente: INTERASEO SAS

Lo anterior produjo una ganancia bruta de \$74.613 Millones, equivalente al 30% del total de los ingresos, frente a un 18% por el mismo concepto para el año 2015.

Por su parte los gastos de administración totales en 2016 corresponden a \$25.576,7 Millones, frente a \$19.878,4 Millones del 2015, cuya participación frente a los ingresos totales es del 10,2% y 8,7% respectivamente, donde las cifras más representativas se detallan en el siguiente gráfico:

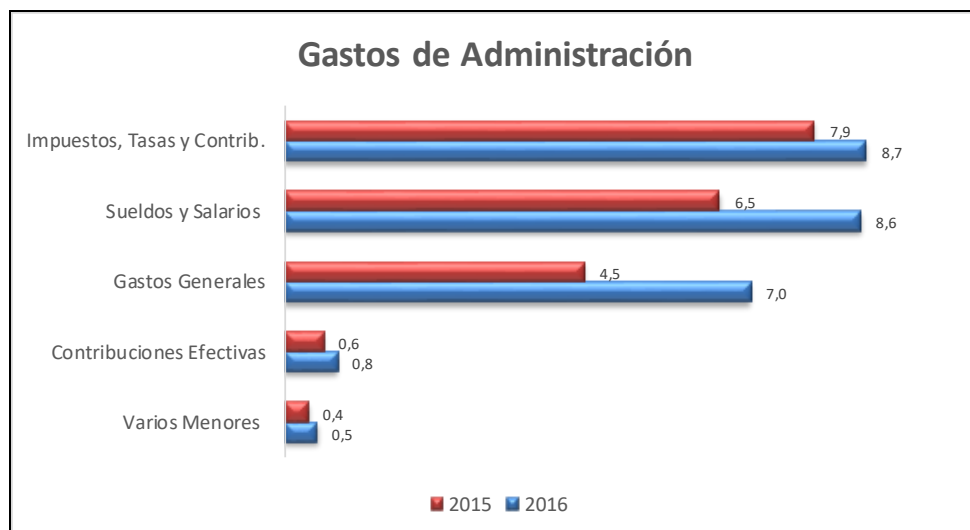


Ilustración 4. Gastos de Administración (Cifras en Millones de \$). Fuente: INTERASEO SAS

De acuerdo con lo anterior, Interaseo SAS obtuvo como resultado operacional del 2016, una ganancia por \$49.036,9 Millones, que para el año 2015 fue de \$20.793,0 Millones, lo cual significa un incremento de \$28.243 Millones, equivalentes al 136%.

Luego del resultado operacional, se presentan otros ingresos y otros gastos que reducen el resultado operacional en \$16.966 Millones, mientras que para el 2015 producen un incremento de \$4.842 Millones.

Finalmente, se presenta un gasto total durante el año 2016 por impuesto de renta y CREE por \$15.757,9 Millones y para el año anterior por \$8.513,8 Millones, lo cual es razonable en la medida que las utilidades antes de impuestos aumentaron en \$6.434,2 Millones frente al 2015. Al respecto, resulta relevante establecer la razón por la cual no se evidencia en el resultado del periodo los efectos del cálculo del impuesto diferido.

En general, el resultado del ejercicio 2016 alcanzó la cifra de \$16.312 Millones, que disminuyó frente al año anterior en \$809,8 Millones, equivalente a un -4.7%

### 2.1.5. Principales Indicadores Financieros

A continuación, se presentan los principales indicadores financieros con su correspondiente análisis:

Tabla 10. Principales indicadores financieros. Fuente INTERASEO SAS ESP

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS			
		2016	2015
<b>DE LIQUIDEZ</b>			
Razón corriente	Activo corriente / Pasivo corriente	2,6	1,5
Capital de trabajo neto	Activo corriente (-) Pasivo corriente	131.070.816	60.309.770
<b>DE ENDEUDAMIENTO</b>			
Deuda/patrimonio	Pasivo Total / Patrimonio	53,5%	86,5%
Endeudamiento	Pasivo total / Activo total	34,9%	46,4%
<b>DE RENTABILIDAD</b>			
Rentabilidad neta	Utilidad neta / ventas netas	6,5%	7,5%
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Utilidad neta / patrimonio	7,0%	10,0%
Rentabilidad del activo total (ROA)	Utilidad neta / activo total	4,6%	5,4%
<b>DE ACTIVIDAD</b>			
Días de Cartera	Cuentas por Cobrar * 360 / Ventas Netas	90,19	72,25
Rotacion de Cartera	360 / Días de Cartera	3,99	4,98

**Liquidez:** Estos indicadores muestran que la entidad cuenta con recursos suficientes para cubrir sus deudas a corto plazo y adicionalmente posee capital de trabajo para soportar su operación, por lo tanto, se podría pensar que en el corto plazo la entidad no debería tener problemas de liquidez que afecten de manera importante la prestación del servicio público domiciliario de aseo.

**Endeudamiento:** Se observa que los niveles de endeudamiento a corto y largo plazo son bastante altos frente al patrimonio de la entidad, al igual que frente al activo total. Es importante resaltar que los altos niveles de endeudamiento se consideran una alerta financiera importante, sobre la cual el prestador debe contar con un plan de acción para mitigar este riesgo.

**Rentabilidad:** La empresa durante los últimos dos años, ha obtenido niveles de rentabilidad positivos pero bajos, por lo tanto, la administración debe generar acciones tendientes a mejorar los niveles netos de rentabilidad y aumentar el recaudo de la cartera, con el fin de reducir los riesgos de afectar la prestación de los servicios.

**Actividad:** En relación con la rotación y los días de cartera, no se realiza análisis alguno dada la participación porcentual de la cartera mayor a 360 días, la cartera con partes relacionadas y el manejo del deterioro.

Estos indicadores pueden sufrir cambios en la medida que el vigilado realice ajustes en los Estados Financieros como resultado de las observaciones antes mencionadas.

#### 2.1.6. Dictamen del Revisor Fiscal

El dictamen del Revisor Fiscal se encuentra elaborado con fecha marzo 31 de 2017, y firmado por Robinson Serna Jaramillo con tarjeta profesional 60244-T, e indica:

- a) Que ha auditado los Estados Financieros de Interaseo SAS ESP a diciembre 31 de 2016, comparados con el año 2015 y están compuestos por:
  - Estado de Situación Financiera
  - Estado de Resultados Integral
  - Balance General

- Estado de Cambios en el Patrimonio
  - Las respectivas notas que incluyen un resumen de principales políticas contables y otra información explicativa.
- b) La administración es responsable de la preparación y adecuada presentación de los Estados Financieros y sus notas explicativas, de acuerdo con las Normas de Contabilidad e Información Financiera que por disposición legal han sido aceptadas en Colombia.
- c) Que llevó a cabo su examen de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia. Considera que la evidencia de auditoría que obtuvo le proporciona una base razonable para fundamentar la opinión que sobre los estados financieros expresa.

### **2.1.7. Opinión Revisor Fiscal**

En opinión del Revisor Fiscal, los Estados Financieros mencionados, tomados fielmente de los libros de contabilidad y adjuntos al dictamen, presentan razonablemente, en todos los aspectos de importancia material, la situación financiera de INTERASEO S.A. E.S.P al 31 de diciembre de 2016, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por los años terminados en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera que por disposición legal han sido aceptadas en Colombia.

### **2.1.8. Análisis Informe Revisor Fiscal:**

De acuerdo con lo indicado en el Dictamen de Revisor Fiscal, los Estados Financieros fueron elaborados bajo el marco normativo establecido por la ley, y no se evidencia ningún tema particular que el Revisor Fiscal considere necesario resaltar.

Es importante anotar que el Revisor Fiscal no se pronuncia frente a la declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de las NIIF realizada por la administración, cuando el juego de estados financieros está incompleto porque hace falta el estado de flujos de efectivo y en general las notas a los estados financieros no son detalladas por lo cual, no cumplen con las exigencias establecidas en cada una de las NIIF.

Adicionalmente, la entidad presenta estados financieros individuales a pesar que posee inversiones en controladas y en asociadas, lo cual obliga al prestador a presentar estados financieros consolidados de acuerdo con lo establecido en la NIIF 10, situación sobre la cual, el Revisor Fiscal tampoco se pronunció en su dictamen.

### **2.1.9. Aplicación Normas Internacionales de Información – NIIF**

Durante el análisis de la información suministrada por el prestador, se detectaron algunas situaciones que podrían significar que no se han aplicado las NIIF de forma integral, a continuación, algunas de ellas:

- Numeral 2.2.1.1 Costo atribuido para propiedades, planta y equipo. Para la maquinaria y equipo, la flota y equipo de transporte y los lotes y edificaciones se optó por utilizar como costo atribuido en la fecha de transición el valor

razonable, determinado técnicamente con base en avalúos realizados por peritos independientes.

Al mismo tiempo, en la nota explicativa de las propiedades, planta y equipo se muestran valor por revaluación terrenos (\$8.178 MM), edificaciones y casa (\$3.661 MM), maquinaria y equipo (\$1.160 MM) y equipo de transporte (\$10.774 MM).

Análisis: Con la aplicación del valor razonable como costo atribuido para reconocer las Propiedades, planta y equipo, se deben eliminar todas las cifras anteriores y reemplazarlas por el avalúo técnico, por lo tanto no se comprende porque aparecen revaluaciones de estos activos en periodos siguientes.

- Numeral 5.5 Deudores Comerciales: Se reconoce el castigo de saldos de cuentas por cobrar, cuando se ha considerado que el saldo es totalmente irrecuperable, lo cual puede acontecer en cualquier momento. La evaluación se realiza por la empresa cada dos años, al saldo que refleje la cuenta contable de deterioro del valor de las cuentas por cobrar. Si por cualquier circunstancia no existe provisión de esa cuenta por cobrar se debe cargar directamente a las cuentas de gastos como castigo de saldos deudores.

Análisis: Dado que los estados financieros por ley se deben elaborar como mínimo una vez al año, no se comprende porque los castigos de cartera se realizan por política cada dos años, adicionalmente no pueden existir provisiones para cuentas por cobrar cuando se están aplicando las NIIF.

- En las cuentas comerciales por cobrar corrientes por servicios públicos, se tienen partidas mayores a 360 días, que no cumplen con la política definida por la entidad.
- En el patrimonio, aún existe superávit por revaluación de activos fijos, concepto que bajo NIIF no se reconoce.
- En otros gastos, se reconoce por el servicio de aseo \$16.432 millones para 2016 y \$17.268 para 2015, cifras que en términos normales deberían reconocerse dentro de los costos o gastos, por tratarse de conceptos asociados a la prestación del servicio público de aseo.
- El juego de estados financieros no está completo tal como lo establece la norma, hace falta el estado de flujos de efectivo y el estado de cambios en el patrimonio no es comparativo con el año anterior. Adicionalmente, el Estado de Situación Financiera no es comparativo con el ESFA a primero de enero del 2015.
- Las notas a los estados financieros en general, no cumplen con la totalidad de revelaciones exigidas en cada una de las NIC o NIIF según el caso.



## 2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.2.1. Organigrama

De acuerdo con la información suministrada durante el desarrollo de la visita de julio de 2017, la empresa presenta la siguiente estructura organizacional para el servicio de aseo:

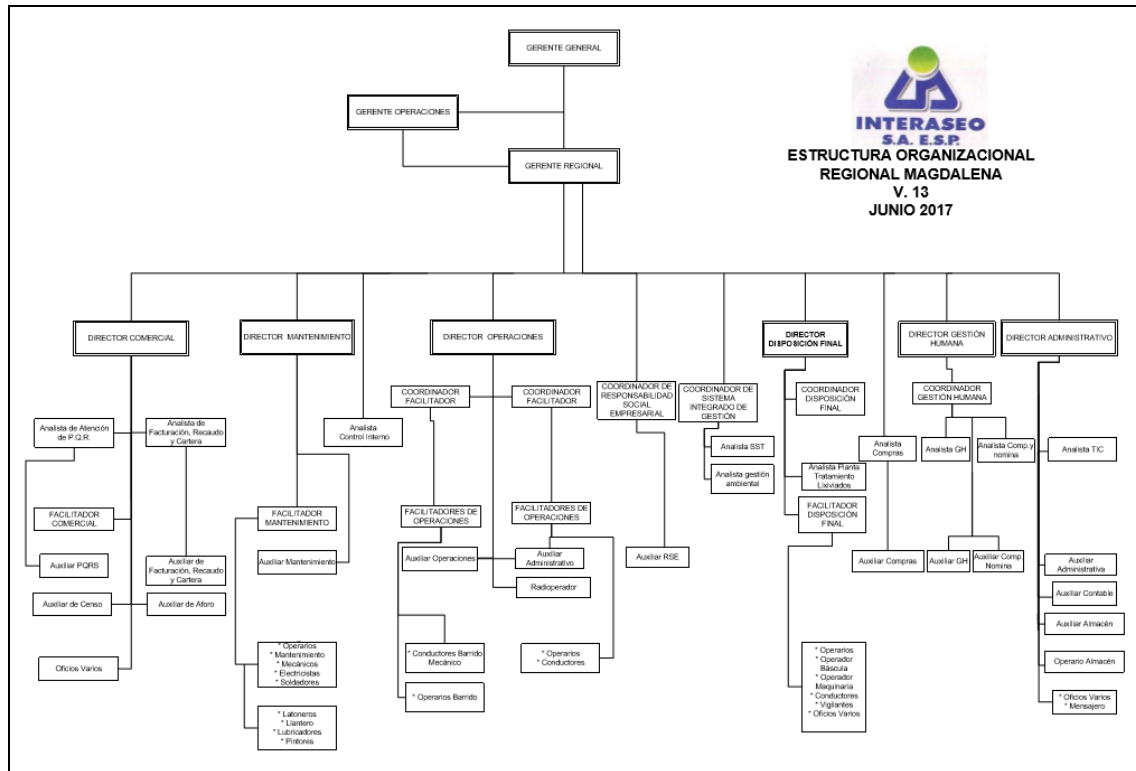


Ilustración 5. Estructura organizacional. Interaseo S.A.S. ESP

Al respecto, es importante que el prestador aclare a que área de prestación corresponde la anterior Estructura Organizacional.

### 2.2.2. Convenciones Colectivas

De acuerdo con la información suministrada en visita, se evidenció que el 30 de noviembre de 2015 se firmó el “Convenio Laboral suscrito entre INTERASEO SA ESP y la Unión de Trabajadores de la Industria Energética Nacional y de Servicios Públicos – UTEN”. Sin embargo, se requiere al prestador para que informe si el mismo corresponde sólo al área de prestación de Santa Marta o si corresponde a toda la empresa.

### 2.2.3. Personal

Es importante señalar que el prestador no ha realizado el cargue del Formato Personal por categoría de empleo del año 2016 para el distrito de Santa Marta, razón por la cual se incluyen los datos suministrados en la visita que se llevó a cabo durante los días 12, 13 y 14 de julio de 2017.

Actualmente, cuenta con un total de 589 empleados, de los cuales 445 se encuentran con contratación directa y 144 se encuentran en contratación indirecta y el salario promedio es de \$849.625. El prestador no especificó si la información relacionada con el recurso humano es exclusiva de la ciudad de Santa Marta.

Así mismo, entregó certificado emitido por Gestión Humana de Interaseo SAS ESP en el cual se afirma que a la fecha el personal con cargos administrativos vinculados a la compañía mediante contrato de trabajo no ha sido certificado por competencias laborales en las áreas correspondientes.

De igual manera, entregó un certificado donde se presentan los 29 conductores certificados durante el año 2015 acorde a la norma número 280601073 e informó que se encuentran en proceso de recertificación 45 conductores bajo la misma norma y 150 operarios bajo la norma 220201033. Debido a lo anterior, se estaría incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004, en lo que se refiere a 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.

#### 2.2.4. Junta Directiva

De acuerdo con la última actualización realizada en el RUPS de fecha 11 de mayo de 2017 la cual se encuentra aprobada, se tiene la siguiente información:

Tabla 11. Junta Directiva. Fuente: Sistema Único de Información SUI

<b>Junta Directiva</b>				<b>Empresa que Representa</b>		
<b>Miembro de la Junta</b>		<b>Tipo Documento</b>	<b>Identificación</b>	<b>Cargo en la Junta</b>	<b>Nombre</b>	<b>Tipo Documento</b>
<b>Nombre</b>	<b>Identificación</b>				<b>Identificación</b>	<b>Identificación</b>
HERNAN DARIO VELEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	8254890	OTRO			
JAIME ALBERTO ANGEL	CEDULA DE CIUDADANIA	70561336	OTRO			
MONTOYA LILIANA	CEDULA DE CIUDADANIA	43605040	OTRO			
PATRICIA CIRO MARTINEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	70118340	OTRO			
LOTERO CASTAÑEDA JORGE	CEDULA DE CIUDADANIA	10226294	OTRO			
LUIS SALAZAR G.	CEDULA DE CIUDADANIA	52427647	OTRO			
PRENTT RINCON ALEJANDRA MARIA	CEDULA DE CIUDADANIA					

#### 2.2.5. Composición Accionaria

La composición accionaria de la empresa es la siguiente:

Tabla 12. Composición accionaria. Fuente: Interaseo SAS ESP – visita julio 2017

Nombre Accionista	Participación
William Vélez Sierra	35,10%
Aseo Técnico SAS ESP	21,32%
Cess Development	18,14%
Atesa de Occidente SA ESP	10,79%
Otros	8,16%
Interaseo del Valle SA ESP	6,49%

### 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa INTERASEO S.A.S ESP en el distrito de Santa Marta parte de la información certificada en el SUI, así como lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 12, 13 y 14 de julio de 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

#### 3.1. PGIRS Y PPSA

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

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

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

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

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, se debe tener en cuenta que el PGIRS da las directrices al prestador de la actividad de aseo de lo que tiene que hacer en el municipio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el PGIRS.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades que se tienen en cuenta en el PGIRS y las actividades que presta la empresa en el distrito de Santa Marta. Adicionalmente, se constata si lo señalado en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), en relación con los inventarios de árboles, puentes, sitio donde se ubica el relleno sanitario, playas, están relacionados con lo que se establecido en el PGIRS.

Se hace un análisis de los 3 documentos donde se establece aquellas actividades que la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. debe prestar en Santa Marta, Magdalena.

Tabla 13. Análisis actividades del prestador. Fuente: Interaseo SA ESP – visita julio 2017

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

De acuerdo con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad a través del prestador de servicios públicos mediante las siguientes actividades: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en las vías públicas, limpieza de playas costeras y zonas ribereñas, lavado de áreas públicas y disposición final.

En consecuencia, la empresa INTERASEO S.A.S E.S.P., debería prestar y registrar en su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y en su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) las actividades de: Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en las vías públicas, limpieza de playas costeras y zonas ribereñas, lavado de áreas públicas.

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

El último PGIRS de Santa Marta, Magdalena cargado al Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue 27/04/2016.

En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 0754 de 2014, se establecen una serie de parámetros necesarios como insumo para los PPSA de los diferentes prestadores del servicio de aseo del municipio. Dentro de los parámetros que plantea el PGIRS se tiene que:

- Se establece una cobertura urbana para recolección y transporte de no aprovechables del 98,3% para los 4 años siguientes a la elaboración del documento (2018), planteando a futuro llegar a la cobertura del 100% (2022). No se establece una frecuencia para esta actividad.

- Se identifican 42 puntos críticos.
- Se establece una cobertura urbana para barrido de vías y áreas públicas del 80% para los 4 años siguientes a la elaboración del documento (2018), planteando a futuro (12 años) llegar a la cobertura del 90%. Dicha actividad debe prestarse para ciertas zonas de lunes a sábado, otras zonas lunes, miércoles y viernes, otras zonas martes, jueves y sábado y por último unas zonas solo los domingos. Se presenta un listado de Km para barrer por mes en cada zona con un total de 33.857 km a barrer por mes. Se establece que las vías no pavimentadas deben realizarse recolección manual.
- Se identifican 2.050 cestas para realizar mantenimiento y reemplazo en caso que corresponda.
- Se contabilizaron 14.119 árboles de los cuales 12.119 son susceptibles para poda, no se establece una frecuencia de poda.
- Se establecen 147.328 metros cuadrados susceptibles para corte de césped, los cuales debe cortarse con la frecuencia que permita que no superen los 10 centímetros de alto.
- Se presentan 33.971,36 metros cuadrados susceptibles para lavado. Dicha actividad debe prestarse 2 veces al año; en caso de ser necesario se realizará con una mayor frecuencia, por lo cual se debe definir un acuerdo entre el prestador y el municipio.
- La disposición final se realiza en el relleno sanitario Parque Ambiental Palangana, ubicado en Santa Marta.
- En cuanto a la limpieza playas y zonas ribereñas, se establecen 234.817,80 metros cuadrados susceptibles para esta labor. No se presenta frecuencia para dicha actividad.

Si bien en el PGIRS se hace referencia a los anexos donde se plantean la presentación información de manera más detallada, en dicho documento no se adjuntaron estos anexos.

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

Se procedió a revisar el cargue del PPSA en el SUI y se observó que a la fecha este documento no se encontraba cargado.

Sin embargo, durante la visita realizada en el año 2017, se entregó el programa para la prestación del servicio de aseo correspondiente al municipio de Santa Marta. En el documento en mención y de acuerdo con la Resolución 0288 de 2015, se establecen una serie de parámetros necesarios, los cuales deben ir en concordancia con lo dispuesto en el PGIRS del municipio. Dentro de los parámetros que plantea el PPSA se tiene que:

- Se establece una cobertura urbana para recolección y transporte de no aprovechables del 100% dentro de los objetivos y metas. Dicha actividad se

presta para algunas macrorrutas diariamente (de lunes a domingo) y otras 3 veces por semana (lunes, miércoles y viernes; martes, jueves y sábado). Se identifican 43 puntos críticos.

- La disposición final se realiza en el relleno sanitario Parque Ambiental Palangana, ubicado en el Km 1 Vía Balneario Bahía Concha.
- Se establecen frecuencias para las diferentes macrorrutas manuales de barrido (lunes a sábado, lunes miércoles y viernes y martes jueves y sábado).
- Se presenta un total de 33.000 km a barrer, 320.640 de m<sup>2</sup> de parques y 1.427.880 de m<sup>2</sup> para zonas públicas.
- Se identifican 47 cestas para instalación, 313 cestas para mantenimiento y la reposición y desmantelaría se haría de acuerdo a la necesidad.
- Se identifican 199.292,7 km de playa para limpiar con una frecuencia diaria.
- Se presentan 1.004.063,83 m<sup>2</sup> de área verdes a intervenir 8 veces en el año.
- No se presenta el inventario de árboles susceptibles a poda.
- Se presentan 28.012 metros cuadrados susceptibles para lavado con frecuencia de 1 mes. Por otro lado, se presentan 5 puentes peatonales para lavado 1 vez por mes.

### 3.1.3. Comparación entre PGIRS Y PPSA

Se procede a realizar el análisis pertinente entre la información contenida en el PPSA y el PGIRS:

Tabla 14. Comparación de la información PGIRS y PPSA

COMPONENTE	PGIRS	PPSA
Cobertura recolección de residuos no aprovechables (%)	100	100
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	-	L a D L, Mi, V M, J, S
No. Puntos críticos (-)	42	43
Vías y áreas públicas para barrido (Km)	33.857	33.000
Parques y zonas públicas para barrido (m <sup>2</sup> )	-	320.640 de parques 1.427.880 de zonas públicas
Frecuencia barrido (veces/semana)	L a S L, Mi, V M, J, S D	L a S L, Mi, V M, J, S
No. Cestas instaladas (-)	2.050	47 para instalación 313 cestas para mantenimiento reposición y desmantelaría se haría de acuerdo a la necesidad.
No. Árboles para poda (-)	14.119 (12.119 susceptibles)	-

COMPONENTE	PGIRS	PPSA
	para poda)	
Frecuencia poda árboles (veces/año)	-	-
Espacios para corte (m2)	147.328	1.004.063,83
Frecuencia corte césped (veces/año)	Frecuencia que permita que no superen los 10 cm de alto.	8 veces en el año
Área para lavado (m2)	33.971,36	28.012 y 5 puentes peatonales
Frecuencia lavado (veces/año)	2 (en caso de ser necesario se realizará con una mayor frecuencia, por lo cual se debe definir un acuerdo entre el prestador y el municipio)	12
Zonas costeras y ribereñas (Km)	234.817,80	199.292,7
Frecuencia limpieza playas y zonas ribereñas (veces/semana)	-	7

Se evidencia en la tabla anterior que la información reportada en el PGIRS y aquella reportada en el PPSA no coinciden para algunos parámetros. En consecuencia, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 5 de la Resolución MVCT 288 de 2015, en cuanto el PPSA no está debidamente acoplado a lo que reza en el PGIRS del municipio:

**“Artículo 5. Articulación del Programa para la Prestación del Servicio de Público de Aseo con el PGIRS.** El Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, debe formularse e implementarse de forma articulada con los objetivos, metas, programas, proyectos y actividades establecidos en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio, distrito o región en el que la persona prestadora suministre el servicio.

**Parágrafo:** Cada vez que el municipio o distrito actualice o modifique el PGIRS o que se presenten variaciones en las condiciones de prestación de las actividades a cargo del prestador, dentro de los tres (3) meses siguientes el prestador del servicio deberá revisar y actualizar el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo.”

### 3.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas

#### 3.2.1. Requisitos de la actividad de recolección

En la visita realizada los días 12, 13 y 14 de julio de 2017, se pudo verificar que el prestador realiza la actividad de recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios a través de 19 vehículos y 78 operarios en el distrito de Santa Marta.

Respecto a los requisitos de la actividad de recolección, se tienen las siguientes observaciones:

- La recolección se efectúa bajo impactos mínimos de esparcimiento de residuos en la vía pública, para ello se observó durante la visita que se contaban con canastillas, escobas y escobillas.
- Los vehículos recolectores deberán cumplir con las características definidas en el Decreto 1077 de 2015. El servicio de recolección de residuos no podrá ser

interrumpido por fallas mecánicas. Sin embargo, algunos vehículos poseían pérdida de líquido lixiviados.

Teniendo en cuenta lo anterior, se estaría presentando un presunto incumplimiento del numeral 7 del artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015 que establece:

*“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”.*

### **3.2.2. Sistemas de recolección**

El prestador realiza la recolección de residuos a partir de su presentación en la acera de las calles para los residuos urbanos y la recolección de los residuos de playas se realiza de forma manual en el día y de forma mecánica algunos días en la noche.

### **3.2.3. Macrorrutas y microrrutas**

Como se indicó anteriormente teniendo en cuenta que el prestador no reportó el Programa para la Prestación del Servicio de aseo- PPSA en el SUI, a continuación, se muestran las macrorrutas allegadas en el PPSA, aportado en la visita del mes de julio:



Tabla 15. Macrorrutas de Recolección y Transporte en el PPSA. Fuente: Programa para la prestación del servicio INTERASEO SAS

Macro ruta (código)	Localidad, comunas o similares	Frecuencia							Hora de inicio	Hora de finalización
		Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		
101	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
102	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
103	Comuna 5	x		x		x			6:00 AM	18:00
104	Comuna 5	x		x		x			6:00 AM	18:00
105	Comuna 6	x		x		x			6:00 AM	18:00
106	Comuna 6	x		x		x			6:00 AM	18:00
107	Comuna 6	x		x		x			6:00 AM	18:00
108	Comuna 6	x		x		x			6:00 AM	18:00
109	Corregimiento de Bonda	x		x		x			6:00 AM	18:00
110	Corregimiento de Guachaca	x		x		x			6:00 AM	18:00
111	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
112	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
201	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
202	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
203	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
204	Comuna 2	x		x		x			6:00 AM	18:00
205	Comuna 4	x		x		x			6:00 AM	18:00
206	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
207	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
208	Comuna 3	x		x		x			6:00 AM	18:00
209	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
210	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
211	Comuna 1	x		x		x			6:00 AM	18:00
301	Comuna 9		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
302	Comuna 9		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
303	Comuna 9		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
304	Comuna 9		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
305	Comuna 7		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
306	Comuna 7		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
307	Comuna 7		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
308	Comuna 8		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
309	Comuna 8		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
310	Comuna 8		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
311	Comuna 8		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
312	Corregimiento de minca		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
401	Comuna 4		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
402	Comuna 4		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
403	Comuna 4		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
404	Comuna 1		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
405	Comuna 1		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
406	Comuna 1		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
407	Comuna 6		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
408	Comuna 5		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
409	Comuna 5		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
410	Comuna 1		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
411	Comuna 1		x		x		x		6:00 PM	6:00 AM
601	Grandes Generadores	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	18:00
610	Grandes Generadores	x	x	x	x	x	x	x	6:00 PM	6:00 AM
604	Grandes Generadores	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	18:00
606	Grandes Generadores	x	x	x	x	x	x	x	6:00 PM	6:00 AM
801	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	18:00
802	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	18:00
851	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 PM	6:00 AM
852	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 PM	6:00 AM
502	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	18:00
552	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 PM	6:00 AM
701	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	6:00 AM	2:00 PM
702	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	2:00 PM	10:00 PM
751	Comuna de la 1 a la 9	x	x	x	x	x	x	x	10:00 PM	6:00 AM
703	Comuna de la 1 a la 9	x		x		x			2:00 PM	10:00 PM
704	Comuna de la 1 a la 9		x		x		x		2:00 PM	10:00 PM

El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) suministrado durante la visita por la empresa, establece 17 macrorrutas que se muestran en la siguiente tabla:



Como se evidencia en lo referenciado anteriormente, las macrorrutas reportadas en el PPSA (61) difieren en número y en codificación de las reportadas en el CCU (27). Lo anterior, denota falta de calidad en la información suministrada a la Superservicios debido a las diferencias encontradas.

En el reporte registro de microrrutas del SUI la empresa no reportó información para los años 2015, 2016 y 2017. Sin embargo, durante la visita se entregó información de las siguientes microrrutas:

#### Diurno

Tabla 17. Microrrutas diurnas de recolección y transporte. Fuente: INTERASEO SAS ESP

MICRO	LUNES - MIÉRCOLES - VIERNES	
	Desde las 06:00 hasta las 12:00	Desde las 12:00 Hasta las 18:00
101	TAGANGA	SAN JORGE - OLAYA HERRERA EN LA CALLE 1RA - NACHO VIVES PARTE 1: DE LA CARRERA 21 A LA 18 Y CALLES 1C A LA 2A
102	SAN FERNANDO - NACHO VIVES PARTE DOS	17 DE DICIEMBRE - ENSENADA JUAN XXIII - VISTA LINDA - SANTA MONICA - VILLA AURORA.
103	ALTOS DE LAS DELICIAS - LUIS R. CALVO - MARIA CRISTINA	SECTOR "LA POZA DE BASTIDAS"
104	FUNDADORES - 8 DE DICIEMBRE - CHIMILA I	CHIMILA II - DIVINO NIÑO I Y II - ALTOS DE VILLA CONCHA
105	LUIS CARLOS GALAN - ONDAS DEL CARIBE - OASIS - BUENOS AIRES - ESMERALDA	COLINAS DEL RÍO -CANTILITO
106	CONJ. RES. SIERRA MORENA -CONJ. RES. BUENA VISTA - CONJ. RES. VILLA ALEXANDRA - CONJ. RES. VILLA CAMILA - URB. VILLA DEL CAMPO -URB. LA ROSALIA - RODRIGO AHUMADA - EL CISNE -	EL YUCAL - CONJ. RES.VILLA MERCEDES - CONJ. RES. VILLA TOLEDO - MARIA CECILIA
107	11 DE NOVIEMBRE - NUEVA COLOMBIA - LA CARRETERA: DESDE LA NUEVA COLOMBIA HASTA LA ESD TERPEL	MONTERREY - ALTOS DEL 11 DE NOVIEMBRE
108	TIMAYUI - LOS ALPES 1, 2, 3.	GARAGOA
109	BONDA - EL CURVAL - EL CURVALITO - LA CARRETERA: TRONCAL DEL CARIBE DESDE LA "Y" HASTA BONDA. LOS DIAS MIERCOLES MATOGIRO	NUEVO MILENIO - VILLA DANIA -LA CARRETERA: DESDE EL PUENTE DEL 11 DE NOVIEMBRE HASTA LA "Y" DE BONDA.
110	SECTOR RURAL CARRETERA SANTA MARTA VIA A RIOHACHA: LUNES (MARQUETALIA - PERICO AGUAO - LINDEROS). MIÉRCOLES (GUACHACA - PUERTO NUEVO - BURITACA - MENDIHUACA - PAZ DEL CARIBE - DON DIEGO). VIERNES (CACAHUALITO - CALABAZO - CAÑAVERAL) -	
111	SABANAS DE BONDA - DONANMA - LOS LAURELES DE BONDA	MASINGA - CARTAGENA - OJEDA
112	NUEVA COLOMBIA - NUEVA MANSION	GALAN (SECTOR VOLQUETA) - EL RETIRO - LUIS R CALVO (SECTOR VOLQUETA) - 20 DE OCTUBRE - MONTERREY (SECTOR VOLQUETA)

MICRO	MARTES - JUEVES - SÁBADOS	
	Desde las 06:00 hasta las 12:00	Desde las 12:00 Hasta las 18:00
301	ANDREA CAROLINA I - MONTPELIER - BRISAS DE LA SIERRA -- LIBANO	ASOCON - SIERRA DENTRO - TEJARES DEL LIBERTADOR - VILLA BETEL - EL NOGAL - NEVADOS - MIRACAMPESTRE
302	CIUDAD DEL SOL 1,2,3 - MIRASIERRA - VILLAS DE SANTA CRUZ - CONCEPCION 5 Y 6 - LOS PINOS - FILADELFIA	CONCEPCION 3 Y 4 - NUEVA ANDREA CAROLINA - ANDREA CAROLINA II - NUEVO HORIZONTE - TERRANOVA - PORTAL DEL TESORO
303	URB. EL PARQUE - SANTA LUCIA - CONCEPCION 2(SECTOR)	SANTA CLARA - SANTA CRUZ - RINCONES DE SANTA CRUZ - ALTOS DE SANTA CRUZ - MALLORCA - ALTOS DE MALLORCA - NEVADOS
304	CURINCA - TAMACA - BRISAS DE TAMACA - VILLA FRANCA - VILLA CELIS - LOS NOGALES	CONCEPCION 1- LUZ DEL MUNDO - VILLA COLOMBIA
305	(GAIRA) DESDE LA CALLE 13 HASTA LA CALLE 9. DE LA CARRERA 6 A LA CARRERA 11	DE LA CALLE 13 A LA CALLE 7 Y DE LA CARRERA 12 A LA 17

306	LA QUEMADA, SARABANDA, SAN TROPEL	GAIRA: LAS CALLES 2 HASTA LA 6 Y DESDE LAS CARRERAS 10 A LA 17.
307	EL PARAISO - SECTOR DE LAGOMAR - CRA. CUARTA (CARRETERA NEGRA) - VILLA DEL MAR PARTE INTERNA Y EXTERNA	EL RODADERO SUR - PLAYA SALGUERO - ASMEDAS - VIILAS DEL MAR.
308	BOCA SALINAS - BELLO HORIZONTE - BELLO SOL Y CARRETERA HASTA EL AEROPUERTO-PLAYA DORMIDA	AEROMAR - COSTA DEL SOL - DON JACA - CABAÑAS DE VILLA TANGA - ALCATRACES - PACHOCOLO - ALTOS DE DON JACA - ALTOS DE AEROMAR - MANANTIAL - GUALCHOVANG - LA CARRETERA: DESDE EL AEROPUERTO HASTA - EDS ZUCCA
309	CRISTO REY	LA PAZ
310	SECTOR MATADERO - VIRA VIRA - VALLE DE GAIRA - VISTA HERMOSA - LOS INDIOS - AYAPEL - CIRCASIA - VILLA DEL PALMAR - LA QUININA I Y II - EL SOCORRO - EL MILAGRO - LA CARRETERA: DESDE VIDRIO MURILLO HASTA EL SENA AGROPECUARIO.	GAIRA: LAS CALLES 14 HASTA LA 17 Y DESDE LAS CARRERAS 9 A LA 14 - MALIBÚ - LA COQUERA.
311	LA PAZ (SECTOR VOLQUETA)	VISTA HERMOSA (SECTOR VOLQUETA) - LA CARRETERA RUTA DEL SOL - CONDOMINIO COSTA AZUL -LOS LIRIOS
312	GAIRA (SECTOR VOLQUETA) - CASA FINCA - OJO DE AGUA - RESERVA CAMPESTRE-ZARABANDA(JUEVES Y SABADO)	TIGRERA Y MINCA (MARTES Y VIERNES)

## Nocturno

Tabla 18. Microrrutas nocturnas de recolección y transporte. Fuente: INTERASEO SAS ESP

MICRO	LUNES - MIÉRCOLES - VIERNES	MARTES - JUEVES - SABADO
	Desde las 18:00 hasta las 00:00	Desde las 00:00 hasta las 05:00
201	LOMA FRESCA - PASTRANA	MARIA EUGENIA (DE LA CALLE 39 A LA 37 ENTRE CARRERAS 17 Y 12)
202	PRIMERO DE MAYO	LAS AMERICAS -MARIA EUGENIA (DE LA CALLE 36 A LA 35 ENTRE CARRERAS 17 Y 12)
203	MARTINETE - COREA	MANZANAREZ Y SAN PABLO
204	TENERIA- LA ESPERANZA -LOS ANGELES - VILLA MERCY - SANTA VERONICA - TAMINACA I Y II	EL PRADO - PRADO RESERVADO
205	MINUTO DE DIOS - ALCAZARES - SANTA ELENA Y SANTA CATALINA ( DE LA CALLE 25 A LA CALLE 22)	BOSTON - BAVARIA RESERVADO - URB BAVARIA COUNTRY - ALCAZARES, SANTA ELENA Y SANTA CATALINA ( DE LA CALLE 25 A AV DEL RIO )
206	CUNDI- SAN JOSE- EL PUEBLITO - EL TERRITORIAL	CALLE 12( CRA19 A LA CRA 16) SECTOR RIASCOS
207	PESCAITO - OLAYA HERRERA - 20 DE JULIO	SAN MARTIN - VILLA TABLA
208	MIRAFLORES- LOS MANGUITOS-EL PRADITO- OBRERO-BERLIN-GOENAGA	20 DE JULIO
209	LAS DELICIAS-BETANIA-RIASCOS-SAN JOSE	ALMENDROS (DE LA CRA. 19 A LA 16 ENTRE LA CALLE 11 A LA VÍA ALTERNA)
210	CIUDAD EQUIDAD	PARQUES DE BOLIVAR
211	BAVARIA COUNTRY RESERVADO-VILLA DEL CARMEN-SECTOR PUENTE DEL MAYOR-BELLA VISTA (PUERTO MOSQUITO)	BAVARIA COUNTRY- TAYRONITA Y CARDONALES

MICRO	MARTES - JUEVES - SABADO	MIÉRCOLES - VIERNES - DOMINGO
	Desde las 18:00 hasta las 00:00	Desde las 00:00 hasta las 05:00
401	LOS OLIVOS - JUAN XXIII - UBR. VILLAS DEL LIBERTADOR -URB BALCONES DEL LIBERTADOR	LOS ALMENDROS (CRA. 19 A LA 21 ENTE VÍA ALTERNA A LA CALLE 11) - ALFONSO LOPEZ
402	EL JARDIN - ALTOS DEL JARDIN	SAN FANCISCO - 7 DE AGOSTO-LIBERTADOR
403	LOS NARANJOS-PORVENIR-NUEVO JARDIN-LOS CERROS-VILLAS DEL RIO 2	JUNIN -CONJ. RES. VILLA BENJAMÍN ALZATE- LOS REPOSOS ABIERTO Y CERRADO-SANTA LUCIA-VILLA SARA - TAYRONA - CERRO FRESCO
404	LAS MALVINAS	SIMON BOLIVAR-LAS VEGAS-VILLAS DEL RIO-PEREHUNETANO-SAN ALEJANDRINO-NUEVA GALICIA - FLORIDA
405	PANTANO-PINEDO VIDAL-PARAISO-SALVADOR	GALICIA, LA ESTRELLA-SANTA FE
406	MAMATOCO-EL REFUGIO-BOULEVAR DEL RIO-	URB.ALEJANDRINA-LOS TRUPILLOS-

	PORTAL DE LAS AVENIDAS-EL BOSQUE	BOLIVARIANA-VILLA ELY
407	ALTOS DE SIMON BOLIVAR-VILLA BETEL-SANTA ANA - CANARIAS	LAS ACACIAS-CANAVERAL-LA LUCHA-TRONCAL DE LA LUCHA A SIMON BOLIVAR
408	TREBOL-VILLA MARBELLA-LAURELES-VILLA DEL MAR -VILLA DEL CARMEN-8 DE FEBRERO	PIÑON-VILLA UNIVERSITARIA-VILLA MARINA-VILLA MONICA
409	URB.PRIVILEGIO-VILLAS DE ALEJANDRINA-BOULEVAR DE LA 19	CIUADADELA 29 DE JULIO-20 DE ENERO-VILLA LUCY
410	EL PANDO	
411	BOULEVAR DE LAS ROSAS - REVER DE LA CRA 26: BARRIO EL LIBERTADOR	

Durante la visita, la empresa entregó un total de 48 planos de las microrrutas, un (1) plano de la división física en medio magnético. Sin embargo, no es posible analizar lo entregado en la visita con la información del SUI, debido a que como se indicó con anterioridad, la empresa no realizó el reporte en el sistema.

Así mismo, durante la visita realizada en el mes de julio de 2017 se evidenció que la empresa cuenta con rutas de recolección en la mañana y en la tarde 3 veces por semana en la mayoría de las zonas de la ciudad. Para la zona de Rodadero y Centro Histórico se realiza recolección diaria de lunes a sábado debido a la cantidad de residuos generados en estas zonas.

Las cuadrillas de recolección se encuentran conformadas por 1 conductor y 2 operarios. Los tapabocas son cambiados diariamente, los guantes cada 15 días y el uniforme completo cada 3 – 4 meses.

Se encontró lo siguiente en las 6 microrrutas observadas durante la visita:

Tabla 19. Microrrutas de recolección y transporte evidenciadas en visita

MICRORRUTA	HORA (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	DIRECCIÓN (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	PLACA	OBSERVACIONES
302	9:29	Calle 46	UQS639	Los operarios informaron comenzar alrededor de las 6:30 a.m. hasta las 12:00 p.m. Uno de los operarios no portaba el carnet de ARL. El conductor poseía el plano de la microrruta, sin embargo, se debe aclarar que el plano suministrado por la empresa difería en detalles al plano presentado por el operario. Según informa la empresa se debe a que el plano del operario se encontraba desactualizado. Según informaron los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba por debajo de la máxima altura. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. No presentaba pérdidas de líquido lixiviado el vehículo.
303	9:47	Calle 44	TZV278	Los operarios informaron comenzar alrededor de las 6:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. Dos de los operarios no portaba el carnet de ARL. El conductor poseía el plano de la microrruta, sin embargo, se debe

MICRORRUTA	HORA (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	DIRECCIÓN (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	PLACA	OBSERVACIONES
				<p>aclara que el plano suministrado por la empresa difería en detalles al plano presentado por el operario. Según informa la empresa se debe a que el plano del operario se encontraba desactualizado. Según informaron los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba por encima de la máxima altura. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. No presentaba pérdidas de líquido lixiviado el vehículo.</p>
305	10:06	Carrera 12 con calle 6	QFF305	<p>Los operarios informaron comenzar alrededor de las 5:30 a.m. hasta las 11:00 p.m. Dos de los operarios no portaba el carnet de ARL. El conductor poseía el plano de la microrruta, sin embargo se debe aclarar que el plano suministrado por la empresa difería en detalles al plano presentado por el operario. Según informa la empresa se debe a que el plano del operario se encontraba desactualizado. Según informaron los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba por debajo de la máxima altura. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. Presentaba pérdida de líquido lixiviado el vehículo.</p>
306	10:20	Calle 4	TZU875	<p>Los operarios informaron comenzar alrededor de las 5:30 a.m. hasta las 12:00 p.m. Uno de los operarios no portaba el carnet de ARL. El conductor poseía el plano de la microrruta, sin embargo, se debe aclarar que el plano suministrado por la empresa difería en detalles al plano presentado por el operario. Según informa la empresa se debe a que el plano del operario se encontraba desactualizado. Según informa los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba por debajo de la máxima altura. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. Presentaba pérdida de líquido lixiviado el vehículo.</p>
701 A	11:35	Calle 12 con carrera 5	STS463	<p>El vehículo era levantador trasero. El conductor no poseía el plano de la microrruta. Según informa los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba</p>

MICRORRUTA	HORA (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	DIRECCIÓN (VERIFICACIÓN EN CAMPO)	PLACA	OBSERVACIONES
				por encima de la máxima altura. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. Presentaba pérdida de líquido lixiviado el vehículo.
502	11:57	Mercado	TZY270	El vehículo era levantador trasero. Dos de los operarios no portaba el carnet de ARL. El conductor poseía el plano de la microrruta, sin embargo, no se encontraba en su ruta debido a que según informa la empresa, se encontraba realizando labores de apoyo. Según informaron los operarios el lavado del vehículo se realiza de manera diaria. El tubo de escape del vehículo se encontraba a la misma altura de la caja. Contaba con extintor y cono; no contaba con gato. Presentaba pérdida de líquido lixiviado el vehículo.

Teniendo en cuenta que el vehículo de placas TZY 270 no se encontraba dentro de la ruta que tenía asignada, se configura un presunto incumplimiento del Artículo 2.3.2.2.3.34 del Decreto MVCT 1077 de 2015 con relación al cumplimiento de las rutas de recolección y transporte de residuos:

**“Artículo 2.3.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. 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.**

En relación con el artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015, se pudo observar que el diseño de las microrrutas verificadas contempla las vías existentes. Sin embargo, no se observó que éstas tuvieran identificación de la ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales. Tampoco se contemplan o se diferencian las zonas de difícil acceso, y el uso de suelo y áreas públicas.

La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables es de tres (3) veces por semana de acuerdo con lo reportado en SUI, en cumplimiento con el artículo 2.3.2.2.3.32. del Decreto 1077 de 2015.

Por otro lado, teniendo en cuenta que la empresa ha trazado microrrutas de recolección dentro de la franja de 9:00 p.m. a 6 a.m., es necesario que relacione

aquellas medidas especiales que ha puesto en marcha para mitigar el ruido en las labores de recolección, de conformidad con lo estipulado en el Parágrafo del Artículo 2.3.2.2.2.3.31 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.31. Horarios de recolección.** La persona prestadora del servicio público de aseo determinará el horario de la recolección de los residuos sólidos teniendo en cuenta la cantidad de residuos generados, las características de cada zona, la jornada de trabajo, el clima, la capacidad de los equipos, las dificultades generadas por el tráfico vehicular o peatonal y cualquier otro elemento que pueda tener influencia en la prestación del servicio.

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

Por otro lado, al verificar la página web de la empresa, se encontró que están publicadas las macrorrutas de recolección de residuos. De igual forma, en la página está publicada una copia del Contrato de Condiciones Uniformes, e información de tarifas y subsidios que aplican en el municipio. Además, existe información de ubicación y horario de la oficina de atención al usuario, números telefónicos y módulo de contacto vía correo electrónico para atención al cliente. Por lo tanto, se estaría presuntamente dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 2.3.2.2.4.2.112 y 2.3.2.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015:

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

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

(...)

**Artículo 2.3.2.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.** 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.

El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.”

### 3.2.4. Parque automotor

A continuación, se presenta la información reportada en SUI y lo aportado en visita correspondiente al parque automotor:

Tabla 20. Parque Automotor reportado en el SUI. Fuente: Sistema Único de Información SUI - visita

PLACA	MARCA	CAPACIDAD	MODELO	TIPO DE VEHICULO	ESTADO REPORTADO AL SUI	ESTADO INDICADO EN VISITA
SJK485	INTERNATIONAL	17	2009	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SJK486	INTERNATIONAL	17	2009	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TNH284	CHEVROLET	10	2010	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SJK771	INTERNATIONAL	20	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN REPARACIÓN
UQS467	INTERNATIONAL	17	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
UQS639	INTERNATIONAL	20	2013	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
UQS768	CHEVROLET	8	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
STS461	INTERNATIONAL	20	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
STS463	INTERNATIONAL	20	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TZU360	HINO	12	2015	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN REPARACIÓN
TZU474	INTERNATIONAL	20	2015	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TZU875	INTERNATIONAL	20	2015	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
QFE609	INTERNATIONAL	25	2006	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
QFE608	INTERNATIONAL	25	2006	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
QFF305	INTERNATIONAL	25	2007	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SJK739	KENWORTH	25	2012	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TNC799	INTERNATIONAL	9	1994	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
UVV350	DINA	7	1995	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
UQS524	INTERNATIONAL	7	2012	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TZU293	INTERNATIONAL	16	2014	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
TZU343	KENWORTH	12	2015	VOLQUETA	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
VBP818	INTERNATIONAL	16	1996	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SJK473	INTERNATIONAL	16	2008	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SXQ231	INTERNATIONAL	16	2013	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
VBP818	INTERNATIONAL	16	1996	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SJK473	INTERNATIONAL	16	2008	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SXQ231	INTERNATIONAL	16	2013	AMPLIROLL	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN
SBK666	INTERNATIONAL	20	2002	COMPACTADOR	EN OPERACIÓN	EN OPERACIÓN

De acuerdo con la información recolectada en la visita, se pudo evidenciar que la empresa para el año 2017 adquirió 3 vehículos compactadores doble troque, de placas TZV278, TZV272 y TZV270 los cuales no se encuentran reportados al SUI.

Lo anterior, denota falta de calidad en la información reportada, por lo que la empresa debe actualizar la información, ya que de acuerdo con lo establecido en el artículo nuevo de la Ley 142 de 1994 “adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001 de

2001 “corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer, administrar, mantener y operar un sistema de información que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia para que su presentación al público sea confiable (...)”.

Así mismo, el parágrafo 1° del mismo artículo señala que “Los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizado las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios de acuerdo con lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, deben servir de base de información y ser concordantes con el Sistema Único de Información de que trata el presente artículo”.


### 3.2.4.1. Vehículos compactadores

Durante la visita del 12, 13 y 14 de julio de 2017, se verificaron 6 vehículos 3 de los cuales poseían el tubo de escape por debajo de la altura máxima del vehículo. Por lo cual se estaría presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015:

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

De los 6 vehículos verificados en campo, 4 poseían perdidas de líquido lixiviado. Lo cual denota un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.

Tabla 21. Evidencia fotográfica recolección de los vehículos

MICRORRUT A	PLACA	FOTOGRAFÍAS
302	UQS639	
303	TZV278	Ninguna

<p>305</p>	<p>QFF305</p>	 
<p>306</p>	<p>TZU875</p>	

701 A	STS463			
502	TZY270			

### 3.2.5. Puntos Críticos

Durante la visita realizada en el mes de julio se evidenció en zonas del centro de la ciudad y sobre la avenida ferrocarril sectores con acumulación de residuos. Según informó el prestador, esta situación ocurre debido a que los usuarios no respetan el horario establecido para su recolección. Informó también que en ocasiones el camión acaba de pasar y 1 hora después la gente comienza nuevamente a sacar basura. Así mismo informó que se realizan campañas de sensibilización sobre el tema.



Ilustración 7. Puntos críticos

Al revisar uno de los documentos incluidos en el PGIRS denominado “P11\_Cobertura\_en\_todos\_los\_componentes” en la ficha técnica 2 proyecto “Erradicación de Puntos Críticos.” se menciona la existencia de 42 puntos críticos detallados en un anexo que no existe. Paralelamente se evidencia en el PPSA 43 puntos críticos. La empresa debe explicar la presencia de un punto crítico de más dentro de su programa

Por lo anterior, la empresa se ajusta a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015 que establece:

*“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”.*

### **3.2.6. Base de Operaciones**

La base de operaciones se encuentra ubicada en el Km 2 vía Gaira diagonal a la zona franca, en el mismo predio donde funcionan las áreas administrativas de la empresa y las oficinas de atención al cliente.

### **3.2.7. Barrido y limpieza de áreas públicas**

#### **3.2.7.1. Macrorrutas y Microrrutas**

El Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) suministrado por el prestador en el momento de la visita establece 268 macrorrutas para la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas

Las macrorrutas de la actividad de barrido de áreas públicas de acuerdo con el

Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se presentan a continuación:

Tabla 22. Macrorrutas de barrido y limpieza. Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes INTERASEO SAS E.S.P actualizado el 01-04-2017

MACRORRUTA	FECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA
25	L a S	06:00 - 14:00
25	L a S	14:00 - 22:00
25	L a S	22:00 - 06:00
25	L-W-V	05:00 - 13:00
25	M-J-S	05:00 - 13:00

Como se puede verificar hay una gran diferencia de macrorrutas entre el PPSA y el CCU, por lo que el prestador debe ajustar dichos documentos a lo que realmente se encuentra realizando.

Ahora bien, no se evidenció reporte en el SUI respecto a las microrrutas para barrido y limpieza de áreas públicas. Sin embargo, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita realizada en el mes de julio, se pudo verificar que en la actualidad cuenta con 307 microrrutas para esta actividad lo cual difiere de lo encontrado en el CCU.

La verificación en campo de la actividad de barrido y limpieza de áreas y vías públicas fue realizada el día 12 y 13 de julio en horas de la mañana y tarde. El detalle de las microrrutas de barrido fue entregado por el operador al inicio del recorrido de tal manera que se pudo verificar en campo esta información.

Según informó el prestador, se cuenta con 261 operarios para el desarrollo de esta actividad. La empresa cuenta con rutas de barrido en la mañana, en la tarde y en la noche 3 veces por semana en la mayoría de las zonas de la ciudad. Para la zona de Rodadero y Centro Histórico, Mercado y Taganga se realiza barrido diario de lunes a sábado debido a la cantidad de residuos generados en estas zonas.

Los operarios que se encontraban en el momento de la visita afirman depositar los residuos producto del barrido en los contenedores azules y que se les suministra 2 bolsas al día la cual van vaciando a lo largo del día.

Se observaron zonas de acumulación de arena sobre la avenida ferrocarril, según informó el operador se debe a que dichas zonas son de cargue y descargue de camiones. A continuación, se presenta el detalle de la revisión realizada:

Tabla 23. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido.

Microrruta	Hora inspección	Ubicación	Observaciones
-	12 julio 10:41 a.m.	Rodadero	El operario portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 5:00 a.m. y la 1 p.m.
-	12 julio 10:45 a.m.	Rodadero	El operario no portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 5:00 a.m. y la 1 p.m.

-	12 julio 10:45 a.m.	Aeropuerto	El operario portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 5:00 a.m. y la 12:00 p.m.
-	12 julio 10:45 a.m.	Aeropuerto	El operario portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 5:00 a.m. y la 12:00 p.m.
3024 (horario día, no se presento horario tarde)	13 julio 2:17 p.m.	Av. Ferrocarril	El operario portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 1:00 p.m. y las 9:00 p.m.
0041	13 julio 2:55 p.m.	Carrera 4 con calle 19	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 2:00 p.m. y las 10:00 p.m.
0050	13 julio 3:00 p.m.	Parque San Miguel	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.
0042	13 julio 3:05 p.m.	Calle 19 con carrera 5	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.
0043	13 julio 3:12 p.m.	Carrea 8 con calle 18	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.
1024	13 julio 3:52 p.m.	Rodadero	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.
-	13 julio 3:59 p.m.	Rodadero	El operario portaba el carnet de ARL y no portaba con el plano de la microrruta, informa que realiza su actividad entre las 1:00 p.m. y las 5:00 p.m.
1025	13 julio 4:05 p.m.	Rodadero (carrera 4 con 8)	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.

No se evidenciaron incumplimientos frente a la actividad de barrido y limpieza; así mismo se presenta la evidencia fotográfica de lo observado:



Ilustración 8. Barrido zona playa



Ilustración 9. Barrido mecánico



Ilustración 10. Barrido barrios



Ilustración 11. Barrido parques

### 3.3. Limpieza urbana

La empresa informó que actualmente se encuentran realizando las actividades de: limpieza de playas, instalación y mantenimiento de cestas, lavado de vías y áreas públicas y corte de césped. La actividad de poda de árboles no se está realizando, según informó la empresa, debido a que en el PGIRS no se encuentra disponible el catastro de estos.

La verificación en campo de CLUS fue realizada el día 12 de julio de 2017. El detalle de la información de CLUS fue entregado por el operador el inicio del recorrido de tal manera que se pudiese verificar en campo, a continuación, se muestra lo encontrado:



### 3.3.1. Limpieza de playas

La limpieza de playas se realiza de forma manual en el día y de forma mecánica algunos días en la noche y se realiza de lunes a sábado. Según informó la empresa, normalmente cada microrruta cuenta con un operario que realiza la actividad. Sin embargo, en las épocas de temporada alta, fines de semana con puente y/o épocas de producción de algas; las rutas son apoyadas con un operario más debido al incremento de residuos.

Según informó la empresa y fue evidenciado en campo, se realizan proyecciones de tal manera que se pueda separar el producto de cada una de estas actividades. En consecuencia, no se tiene certeza de la medición realizada sobre el particular.

Se verificó en campo las siguientes microrrutas:

Tabla 24. Verificación en campo microrrutas de limpieza de playas.

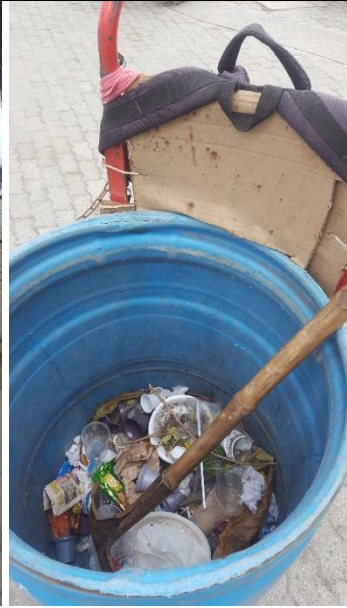
Microrruta	Lugar	Hora	Observaciones
955	Rodadero	10:13	El operario informa realizar la microrruta entre las 5:30 a.m. hasta las 12:00 p.m. Informa que luego de terminar su recorrido realiza un repaso y un despapeleo en toda el área. Portaba el carnet de ARL pero no portaba con el plano de la microrruta.
954	Rodadero	10:28	El operario informa realizar la microrruta entre las 5:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. Informa que luego de terminar su recorrido realiza un repaso y un despapeleo en toda el área. No portaba el carnet de ARL ni portaba con el plano de la microrruta.
956	Rodadero	10:57	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta. Informa que el tapabocas se cambia diariamente, los guantes cada 15 días y la ropa cada 3-4 meses.
960	Cabo tortuga	11:29	El operario portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta. Informa que el tapabocas se cambia diariamente, los guantes cada 15 días y la ropa cada 3-4 meses.
962	Bello horizonte	11:46	El operario informa realizar la microrruta entre las 5:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. Informa que luego de terminar su recorrido realiza un repaso y un despapeleo en toda el área. Portaba el carnet de ARL y portaba con el plano de la microrruta.
963	Aeropuerto	12:15	El operario informa realizar la microrruta entre las 5:00 a.m. hasta la 1:00 p.m. Informa que luego de terminar su recorrido realiza un repaso y un despapeleo en toda el área. No portaba el carnet de ARL ni portaba con el plano de la microrruta.

A continuación, se presentan la evidencia fotográfica:

Tabla 25. Registro fotográfico playas

Microrruta	Fotografías
955	
956	

960



962



963		
954		

De acuerdo con la verificación realizada a la documentación aportada por la empresa y al Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, se evidencia discrepancia frente a las áreas de cada una de las playas. Por ejemplo, la Playa Los Cocos presenta un área de 13.274,60 m<sup>2</sup> en el PPSA mientras que en la información suministrada se evidencia un área de 18.437,86 m<sup>2</sup>. Situación que debe ser aclarada por la empresa.

Al revisar uno de los documentos incluidos en el PGIRS denominado “P11\_Cobertura\_en\_todos\_los\_componentes” en la ficha técnica 1 proyecto “Limpieza y Manejo de Residuos en playas” se menciona un área total de 234.817,80 m<sup>2</sup>. Así mismo, se mencionan algunas de las playas, pero no el área de cada una y que se realizaría de domingo a lunes. Se mencionan las playas de: El Rodadero, Pozos Colorados, el Aeropuerto, Playa Blanca, Playa Salguero, Parque Acuático, Playa del

Batallón y Camellon. Se evidencia que algunas de las playas mencionadas en el PGIRS no se encuentran dentro de la programación de la empresa. Además, menciona en el numeral 3.2.1. “Cumplir las frecuencias en los sectores del servicio presentados en el anexo a este Ficha.” pero no hay algún anexo de esta ficha o algún documento que contenga esta información. En consecuencia, se requiere explicar dicha situación.

### 3.3.2. Instalación y mantenimiento de cestas

La empresa cuenta con 2.308 cestas en total, de las cuales 1.097 son cestas tipo barcelona (metálicas de acero), 1.188 recipostes y 23 solares. El mantenimiento de estas consiste en lavado con agua y detergente biodegradable a presión y reparación en caso de ser necesario en frecuencias establecidas.

Durante la visita en campo fue posible evidenciar en las playas del Rodadero, limpieza de 3 cestas tipo barcelona. La cuadrilla estaba conformada por 3 operarios. Después de la limpieza se colocó una bolsa nueva dentro de cada una de las cestas.

Las cestas tipo recipostes son las más comunes y las cestas tipo solares. A lo largo del recorrido se evidenció que el mecanismo con el que funcionan se encontraba averiado. La empresa entrego comunicaciones realizada con la alcaldía y la ESSMAR en las cuales se autoriza la instalación de cestas en la ciudad.



Ilustración 12. Registro fotográfico playas



Ilustración 13. Reciposte



Ilustración 14. Cesta solar

En el PPSA se evidencia lo siguiente sobre el particular:

Tabla 26. Información cestas PPSA

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Comunas de la 1 a la 9 (de acuerdo a programa establecido con ente territorial)	43 unidades promedio	Mensual
Reposición de cestas instaladas	Comunas de la 1 a la 9 (de acuerdo a programa establecido con ente territorial)	De acuerdo a la necesidad de cambio	Mensual
Desmantelación de cestas	Comunas de la 1 a la 9 (de acuerdo a programa establecido con ente territorial)	De acuerdo a solicitud	Mensual
Mantenimiento	Comunas de la 1 a la 9 (de acuerdo a programa establecido con ente territorial)	800 unidades promedio	Mensual

Al revisar uno de los documentos incluidos en el PGIRS denominado “P11\_Cobertura\_en\_todos\_los\_componentes” en la ficha técnica 3 proyecto “Instalación y Mantenimiento de cestas públicas.” se menciona que “Se ejercerá el mantenimiento de las 2.050 cestas ya instaladas y referenciadas en el Anexo a la presente ficha 650 metálicas y postes 1.400 (...) Se espera lograr en el mediano plazo la cobertura de 1.500 puntos adicionales con la instalación de 800 cestas metálicas y 700 plásticas para los años 2014 y 2015”.

No es posible realizar un comparativo entre ambos documentos.

### 3.3.3. Corte de césped

El corte de césped se realiza 5 veces al año en 11 zonas, las cuales poseen un total de 147.328 m<sup>2</sup> (área reportada en el PGIRS), según lo expresado por la empresa. No

obstante, lo anterior, se evidenció en campo que esta información de las zonas verdes no refleja la realidad del área que es objeto de corte. Los parques en su gran mayoría presentan zonas duras (concreto, enchapado) por lo que el área reportada en el PGIRS e informada por la empresa no corresponde a la realidad.



Ilustración 15. Parque Simón Bolívar



Ilustración 16. Parque de los Novios

En el recorrido en campo se observó el separador de San Pedro, el cual fue cortado la semana del 3 de julio (una semana antes). Se observa que en las zonas cercanas a las alcantarillas (desbordadas) el césped estaba más elevado que en las demás zonas. Se observó también el separador de la Avenida Dorado, el parque Simón Bolívar, el parque de Los Novios y el parque San Miguel.



Ilustración 17. Separador San Pedro.

De acuerdo con el PGIRS en el anexo “P10\_Corte\_de\_Césped\_poda” ficha técnica 1 proyecto “Implementar el corte de césped y poda de árboles” se relaciona el inventario de las zonas verdes como se puede observar a continuación:

Tabla 27. Información corte de césped PGIRS. Fuente: INTERASEO SAS ESP

Áreas Verdes Publicas	Áreas M2
Glorieta las Américas	43.838
Glorieta la Lucha	36.850
Zona Verde Estadio Eduardo Santo	15.096
Parqueadero y área exterior poli Deportivo	13.488
separador de la Av. del ferrocarril de la Glorieta de la lucha hasta la Av. del rio	3.123
Separador Av. Donado	5.028
Separador Vía Mamatoco Del Portón del INEM hasta La Glorieta las Américas.	4.629
Separador Cra. Sam Pedro de la troncal hasta La quinta de San Pedro	6.412
Parque Simón Bolívar	7.369
Parque de los Novios	4.507
Parque San Miguel	6.988
Total Área	147.328

La información reportada en el PPSA corresponde a la información suministrada por el municipio en el PGIRS. Sin embargo, esta información no refleja la realidad de las zonas verdes que son objeto de corte de césped. Debido a que lo evidenciado en visita demuestra que los parques en su gran mayoría presentan zonas duras (concreto, enchapado), por lo que el área del PGIRS no coincide con la realidad.

### Poda de árboles

Sobre la actividad de poda de árboles la empresa manifestó que no ha empezado a prestarla, ya que en el PGIRS no está el catastro de árboles.

En la verificación realizada del PGIRS cargado en SUI, se encuentra en el anexo denominado “P10\_Corte\_de\_Césped\_poda” ficha técnica 1 proyecto “Implementar el corte de césped y poda de árboles” la siguiente información:



Tabla 28. Información arboles PGIRS. Fuente: INTERASEO SAS ESP

Poda de Árboles Objeto de Corte	# de Arboles
Total de Arboles	12.119
Árboles que no poda ECA por no estar debajo de un circuito	2.000
Total	14.119

No se presenta en el PGIRS el catastro de estos árboles contabilizados.

### 3.4. Aprovechamiento

Durante el recorrido de playas fue posible observar el trabajo de uno de los operarios que se encuentra destinado a separar algunos residuos en la zona del rodadero. Según informó el operario, este dispone de los residuos aprovechables en una bodeguita de acopio sobre el malecón la cual luego es recolectada por la empresa.

La empresa informó que ha realizado acercamientos con las cooperativas de recicladores de la ciudad y se encuentran en diálogos para comenzar a realizar el cobro vía tarifa de la actividad de aprovechamiento.

Ahora bien, no se han trasladado recursos a los prestadores de aprovechamiento del municipio. El distrito de Santa Marta posee 5 organizaciones de recicladores inscritas en RUPS y estas ya comenzaron a realizar reportes de información de toneladas al SUI, estas son:

Tabla 29. Prestadores de aprovechamiento. Fuente: Sistema Único de Información SUI

NIT	PRESTADOR	AÑO APROBACIÓN INSCRIPCIÓN A RUPS
830107518-5	3238 – CONSASA SAS ESP	2017
900995500-5	35593 – CICLO TOTAL SAS ESP	2017
900633732-4	30611- ASOCIACIÓN DE RECICLADORES DE SANTA MARTA	2017
900417174-9	32113 - COOPERATIVA DE RECICLADORES PARA LA PRESERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE COLOMBIANO ESP	2016
800160608-5	32201 - COOPERATIVA MULTIACTIVA DE RECICLADORES RENACER	2016

### 3.5. Escombros

La empresa informó que recoge escombros de menos de 1 m3 al llamado de los usuarios, si este volumen es superior lo realiza la Essmar (empresa del distrito) en una escombrera que poseen.

### 3.6. Disposición Final

La empresa realiza la disposición final de residuos en el sitio de disposición final PARQUE AMBIENTAL PALANGANA ubicado a una distancia de 9 Km desde el centroide y operada por ellos mismos. El relleno posee un área de aproximadamente 50 hectáreas de las cuales 18.5 son destinadas para la disposición de los residuos y 13.5 hectáreas son zonas de reserva.

La información que se presenta a continuación corresponde al análisis de lo verificado en la visita realizada durante el mes de julio de 2017 en concordancia con lo establecido en el capítulo 3 del Decreto 1077 de 2015, correspondiente a la disposición final de residuos sólidos.

### 3.6.1. Vida útil y permisos ambientales

El relleno sanitario Parque Ambiental Palangana opera avalado por la Resolución 1581 del 17 de noviembre del 2000, emitida por CORPAMAG, la cual fue modificada por la Resolución 2075 del 10 de noviembre del 2006, las cuales se encuentran cargadas al SUI desde el año 2007 y fueron entregadas por la empresa durante la diligencia.

En esta última Resolución se establece el límite de operación del relleno hasta alcanzar la cota 125; según el prestador, los cálculos iniciales proyectaban una vida útil de 20 años (finalizando en el 2024 debido a que su inicio data del 2004 Sin embargo, debido a las condiciones meteorológicas de la zona, se han producido asentamientos que permiten que esta capacidad aumente. El prestador reiteró que el límite de la licencia ambiental se produce hasta lograr la cota 125.

Así mismo, el prestador informó que en el PGIRS se planteó el proyecto con el cual se busca un nuevo sitio de disposición final para la ciudad. Sin embargo, planteó también la posibilidad de ampliar el área licenciada del ya existente relleno debido a que la empresa considera que no existe área disponible para un nuevo sitio.

### 3.6.2. Municipios atendidos actualmente

Según informó el prestador, el relleno recibe diariamente en promedio 490 toneladas de residuos sólidos domiciliarios, provenientes de Santa Marta.

Los siguientes son los prestadores del servicio de recolección y transporte de residuos no aprovechables que disponen en el relleno:

Tabla 30. Municipio y empresas atendidas por el relleno

Municipio	Empresa de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables
Santa Marta	Interaseo S.A.S. E.S.P.

### 3.6.3. Reglamento operativo

En visita se solicitó el reglamento operativo, el cual fue suministrado por el prestador en medio magnético, que también contenía el procedimiento operativo de la báscula de pesaje. Sin embargo, dicho documento no coincide con el reglamento operativo reportado en SUI por la empresa el 27 de octubre de 2007, titulado “*MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE AMBIENTAL PALANGANA*”, ante lo cual se le solicita que actualice el respectivo cargue.

De acuerdo con lo anterior, se realizó un análisis del documento “*MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE AMBIENTAL PALANGANA*” bajo los

lineamientos establecidos en el Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015, habida cuenta que la información reportada en SUI es considerada oficial para todos los fines. A continuación, se presenta la evaluación del contenido del reglamento de acuerdo con cada uno de los lineamientos establecidos en el precitado artículo:

**b. Cronograma de actividades de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Literal F.6.7.1.1 del Título F del RAS, o las normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

**“1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

(...)

*El área de disposición final tendrá un periodo mínimo de vida útil de 15 años y se ejecutara en tres etapas, dentro de las obras para operar el sitio se tienen dispuesto ejecutar lo siguiente, adecuación del vaso de recepción de residuos, adecuación de vías internas, instalación de la báscula, construcción de oficinas y lugares de bodegaje, construcción de pozas de pondaje, construcción de canales perimetrales para evacuación de las aguas lluvias entre otras.”*

A pesar de incluir la duración del proyecto y las obras a ejecutar, en el reglamento operativo no se encuentra un cronograma de actividades detallado con los plazos de cada actividad. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento del Literal b del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

**c. Condiciones de acceso.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

**“2. OBRAS PRELIMINARES DE ADECUACION PARA LA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL PARQUE AMBIENTAL DE PALANGANA**

**2.5. VÍAS DE ACCESO**

**2.5.1. ALCANCE:**

*Las vías de acceso al relleno sanitario están constituidas por la vía alterna al puerto, la avenida libertador, la vía principal de acceso al barrio Bastidas las cuales confluyen en la vía que comunica el lote del relleno según se indica en el plano localización general, su longitud es de 1.5 KM.*

*La vía interna a la zona de disposición: Se diseñó con un ancho de 8 m con todas las especificaciones técnicas que permite el acceso de los vehículos sin ningún contratiempo tanto en verano como en invierno, la banca se construirá con material del sitio con una buena compactación del proctor modificado y la base con*

*material granular que nos garantice su estabilidad. Presentara una cuneta externa en concreto, para permitir el drenaje de las aguas de escorrentías y se construirán la obras [sic] de arte que se requieran.”*

Así las cosas, se evidencia que en el reglamento se encuentran establecidas las condiciones técnicas en cuanto a las vías de tránsito hacia las zonas de disposición final. Por lo tanto, se estaría cumpliendo lo establecido en el Literal c del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **d. Frentes de trabajo.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

### **“5 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

#### **5.1. FRENTE DE TRABAJO Y CONFORMACIÓN DE LA CELDA DIARIA**

##### **5.1.1. PROPÓSITO:**

*Con el objetivo de garantizar las mejores condiciones de operación en el relleno, se tratará de mantener un área mínima de 15 x 35 para la circulación de los vehículos transportadores de basura, de manera que se puedan realizar todas las maniobras necesarias para el desagüe definitivo en el respectivo frente de trabajo.*

*Con el fin de minimizar la infiltración y generación de lixiviados, el frente de trabajo se mantendrá entre 6 y 9 mts de ancho, a lo largo de la vida útil del relleno. Para la operación, esta se dividirá en tres zonas (ver figuras):*

- *Zona de Descargue: Es el área donde los camiones depositan la basura; comprende los primeros 12 metros a partir del pie del talud de la zona de trabajo.*
- *Zona de Disgregación: Esta área se utiliza para homogenizar la basura. Los residuos se disgregan completamente rompiendo las bolsas que los contienen mediante el uso de maquinaria adecuada y durante el tiempo que se requiera; tiene longitud aproximada de 26 m.*
- *Los residuos sólidos se distribuyen en capas de 0.30 m. aproximadamente y luego se compactan hasta alcanzar la densidad de compactar de 450 Kg/m<sup>3</sup>.*

- *La operación diaria incluye la colocación de un recubrimiento de 0.30 m de material de cobertura al terminar la construcción de la celda, se hará cobertura diaria de la celda para evitar la proliferación de olores y al inicio de la operación al siguiente día será retirada esta capa de material de cobertura.*

(...)

### **5.1.2 CELDAS DIARIAS**

*La celda diaria esta conformada por los residuos dispuestos en un día. Las celdas están diseñadas con un frente de trabajo inicial de 10 m, una longitud de 26 m y una altura de 2.7 m; que varía de acuerdo a la producción de basura que esté llegando al relleno. Los taludes y las capas compactadas deberán conformarse con pendientes de 3:1 (horizontal,: vertical ). Las celdas deben ser dispuestas una por una, tal como lo indica la secuencia de llenado.”*

Así las cosas, a pesar que se definen condiciones mínimas que debe tener el frente de trabajo, en el reglamento operativo no se hace referencia a los frentes de trabajo en los que se desarrollaría la actividad de disposición de residuos en la Celda Transitoria Córdoba. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento del Literal d del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **e. Restricción e identificación de residuos.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

#### **“8. REGLAMENTO PARA EL INGRESO A DESCARGAR RESIDUOS SÓLIDOS EN PARQUE Ambiental DE RESIDUOS SÓLIDOS Palangana**

(...)

#### **8.3. PROCEDIMIENTO Y REQUISITOS QUE SE DEBEN CUMPLIR PARA INGRESAR A DESCARGAR RESIDUOS SÓLIDOS, PERMANECER Y SALIR DEL PARQUE AMBIENTAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PALANGANA.**

(...)

#### **En cuanto a la presentación de los residuos:**

*No se recibirán residuos líquidos, semilíquidos, gelatinoso, hospitalarios u otros que no cumplan con la normatividad vigente (decreto 2676 del 20002, Decreto 16693 de 2002, resolución 11634, y otros) para el manejo de los mismos; adicionalmente el ingeniero residente verificará el tipo de residuos y sus respectivos permisos.”*

En el reglamento operativo se hace diferenciación entre los residuos que pueden ser dispuestos en el relleno y aquellos cuya disposición está prohibida, por lo cual se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal e del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **f. Compactación de los residuos.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

### **“5. DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

#### **5.1. FRENTE DE TRABAJO Y CONFORMACIÓN DE LA CELDA DIARIA**

##### **5.1.1. PROPÓSITO:**

(...)

*Los residuos sólidos se distribuyen en capas de 0.30 m. aproximadamente y luego se compactan hasta alcanzar la densidad de compactar de 450 Kg/m<sup>3</sup>.*

(...)

*La compactación de la basura y del material de cobertura se debe realizar con compactador o con buldózer teniendo cuidado de realizar por lo menos cuatro (4) pasadas por toda la superficie de la celda.*

*La verificación de la compactación se realizará mediante apiques en el terreno a profundidades variables.”*

Así las cosas, se constata que el prestador precisa la forma en que se deben ejecutar las labores de compactación, así como el índice que se debe cumplir y la forma de monitoreo del parámetro. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento del Literal f del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **g. Material de cubierta diaria.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

### **“5 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

#### **5.2 MATERIAL DE COBERTURA**

##### **5.2.1 DEFINICIÓN**

*Es el material utilizado para aislar la basura del medio exterior con el fin de:*

- Reducir la infiltración de aguas lluvias que pudieran aumentar el volumen de lixiviados.
- Evitar la proliferación de vectores.
- Disminuir los malos olores.
- Evitar la contaminación atmosférica por los gases producidos en la descomposición de los residuos.

*Este material debe presentar características arcillo-limosas. Existen dos clases de material de cobertura:*

- *Diario: Se utiliza para cubrir la celda diaria, controla la presencia de vectores, el esparcimiento de papeles, incendios y evita la infiltración de agua lluvia. Su espesor es de 30 cmcm. una vez se ha compactado.*
- *Final: Esta constituido por dos tipos de material, una capa de arcilla de 60 cmcm. de espesor una vez se ha compactado, y una capa de limo orgánico de 10 cmcm.s de espesor.*

*FUENTES DE MATERIAL: El material de cobertura se obtendrá de la excavación que se realice en el terreno del relleno sanitario.”*

A partir de lo anterior, se visualiza que la empresa precisa los materiales de cobertura en las distintas fases de la disposición. Por lo tanto, se estaría cumpliendo el Literal g del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **h. Control del agua de infiltración y de escorrentía.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

### **“2. OBRAS PRELIMINARES DE ADECUACION PARA LA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN EL PARQUE AMBIENTAL DE PALANGANA**

#### **2.7. DRENAJE DE AGUAS DE ESCORRENTÍAS**

##### **2.7.1. ALCANCE:**

*Se construirán obras hidráulicas para captar y evacuar los caudales de aguas lluvias para evitar la menor cantidad de agua al área de disposición y de esta manera mantener suficientemente drenada, para controlar la producción de los caudales de en la producción de lixiviados.*

*Por razones operativas los canales perimetrales se plantearon de tres (3) tipos, los canales perimetrales*

*definitivos, temporales y de operación los tres son diferentes y tienen características diferentes; los primeros serán recubiertos en concreto y enrocados los cual servirá como protección al canal y además como anclaje a la geomembrana, los segundos serán dejados en tierra y se irán elevando a medida que la operación avance, los terceros llamados de operación son los que se implementaran en la celda diaria con el fin de evacuar las aguas lluvias del área donde se está realizando la disposición de los residuos. Todos estos canales son los encargados de evacuar la totalidad de las aguas de escorrentía del área destinada para la disposición de residuos. Los canales que se deben construir en la etapa de adecuación del terreno son:*

- Los canales perimetrales se encargarán de coleccionar y desviar las aguas de escorrentía que se generan en la temporada invernal, se dispondrán de dos canales perimetrales por los cuales se recogen las aguas de la quebradas que atraviesan el lote y descargan en la quebrada que atraviesa el lote en su totalidad y tiene como lugar o destino final la quebrada la lata que descarga en la represa del inurbe.*
- Los canales excavados en tierra provisionales recibirá los aportes de los causes [sic] generados en época invernal y descargara luego al canal recubierto en concreto.*
- Los canales provisionales de operación se construirán en geomembrana y se irán extendiendo o desplazando a medida que se construya la celda diaria.”*

En este sentido, la empresa determina las medidas de control de aguas lluvias y escorrentía. Por lo tanto, se estaría cumpliendo lo establecido en el Literal h del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **i. Recolección y tratamiento de lixiviados.**

A pesar de que el reglamento operativo define las actividades de recolección y conducción de lixiviados, no se presenta información sobre el tratamiento de éstos. Por lo tanto, se estaría frente a un presunto incumplimiento de lo establecido en el Literal i del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **j. Recolección, concentración y venteo de gases.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:



## **“4. ACTIVIDADES Y OBRAS REQUERIDAS PARA LA CORRECTA DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

(...)

### **4.6.3. CHIMENEAS PARA LA EXTRACCIÓN DE GASES**

#### **4.6.3.1 DEFINICIÓN**

*Consiste en obras de arte que se construirán para evacuar las gases que se generan por la descomposición anaeróbica de la basura.*

#### **4.6.3.2. PROCESO CONSTRUCTIVO**

- *Se realiza previamente la perforación de la tubería sanitaria de PVC. La tubería tendrá un diámetro de 4 pulgadas y longitud de 3 metros y estará destinada a la evacuación de gases; además se debe colocar la tapa del gavión, para introducir dicha tubería.*
- *Localización del sitio donde se ubicará la chimenea.*
- *Armada del gavión en campo y la colocación de la tubería PVC dentro de este.*
- *Llenada del gavión con roca de mas 3 pulgadas diámetro; Se debe tener cuidado de no causar daños a la tubería de PVC.*
- *Cierre y amarre firme del gavión lleno de roca, con alambre; además se debe fijar la tapa del gavión.*
- *Una vez se ha llegado a una altura de basura dispuesta de 2.7 m se procederá a la instalación del gavión siguiente sobre el que se ha construido. Según se observa en la figura correspondiente. En este paso es necesario verificar que la unión de los dos gaviones quede lo suficientemente fuerte, fuerte, al igual que la unión de la siguiente sección de tubería.*
- *Una vez realizado el paso anterior se procederá al igual que el paso cuarto hasta lograr la altura final de la chimenea. Se incluyen figuras sobre el proceso constructivo de una altura.”*

El reglamento operativo define los procesos de recolección, concentración y venteo de gases. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal j del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **k. Actividades y acciones de manejo y control para la estabilidad de taludes.**

El reglamento operativo no define acciones pretendientes a garantizar el seguimiento de la estabilidad, ni enumerar aquellas actividades para el manejo y control de ésta, por lo cual se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Literal k del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **l. Equipos e instalaciones de Instrumentación.**

El prestador especifica aquellos instrumentos y equipos necesarios para realizar el monitoreo de parámetros operativos dentro del relleno sanitario. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal l del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **m. Procedimientos constructivos.**

El reglamento operativo de la empresa contiene al detalle la información de los procesos constructivos de cada uno de las obras necesarias para el funcionamiento del relleno. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal m del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **n. Calidad y cantidad de materiales a utilizar.**

En el reglamento operativo se los materiales a utilizar para construcción de vías, perfilamiento de canales y cobertura de residuos. También se describen los materiales a utilizar para la conformación de chimeneas. Sin embargo, no se precisan las cantidades a utilizar para cada material. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Literal n del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **o. Equipo y maquinaria requerida.**

En el reglamento operativo no se relaciona la maquinaria requerida para la operación del sitio de disposición. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Literal o del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **p. Personal requerido y calidades profesionales.**

El reglamento operativo del prestador expresa lo siguiente:

### ***“5 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS***

#### ***5.2. PERSONAL MÍNIMO REQUERIDO***

*Con el fin de mantener un adecuado control y un sistema de trabajo eficiente, el personal que trabaje en el relleno debe integrarse con exclusividad a la operación de éste, el personal mínimo requerido será entonces:*

- *Ingeniero Residente.*
- *Técnico Ambiental.*
- *Topógrafo (incluye cadeneros).*
- *Supervisor.*
- *Maquinistas.*
- *Vigilantes.*
- *Registrador.*
- *1 Cuadrillas de obreros.*
- *Operador de báscula.”*

Así las cosas, el reglamento define la planta de personal, precisando los cargos de cada trabajador. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal p del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

**q. Procesos operativos desde la entrada de los residuos hasta su disposición final.**

En el reglamento operativo se explican los procesos operativos que tendrían lugar al interior del sitio de disposición por parte de los vehículos de recolección. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal q del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

**r. Planos y esquemas de los procesos e instalaciones en el relleno.**

En el reglamento operativo no incluye planos ni esquemas de los procesos e instalaciones en el relleno sanitario. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en el Literal r del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

**s. Programa de seguridad industrial a aplicar en la construcción y operación del relleno sanitario.**

El capítulo 6 del reglamento operativo define el esquema de seguridad industrial al interior del relleno sanitario. Por lo tanto, se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el Literal s del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

**t. Criterios operacionales entre otros los determinados en el artículo 2.3.2.3.3.1.9 del presente capítulo.**

Luego de analizar el reglamento operativo del sitio de disposición de conformidad con las condiciones establecidas en el Artículo 2.3.2.3.3.1.9 del Decreto 1077 de 2015, se encuentra que no presenta información referente a control de vectores y roedores, prohibición de la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno, condiciones establecidas en el permiso de vertimiento para la descarga, directa e indirecta, del efluente del sistema de tratamiento de lixiviados, en los cuerpos de agua, tanto subterránea como superficial. Por lo tanto, se genera un presunto incumplimiento de lo que reza en el Literal t del Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

Así las cosas, teniendo en cuenta los resultados del análisis aquí realizado, se concluye que el reglamento operativo del Relleno Sanitario Palangana, cargado en

SUI el 27 de octubre de 2007 y titulado “*MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE AMBIENTAL PALANGANA*”, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos establecidos en el Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.

#### **3.6.4. Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas**

El prestador no suministro la bitácora de las actividades diarias realizadas en el relleno sanitario, en consecuencia, se encuentra en un posible incumplimiento de lo establecido en el numeral 11 del artículo 2.3.2.3.3.1.9, respecto a los criterios operacionales de los sitios de disposición final.

#### **3.6.5. Vías de Acceso**

La vía de acceso al relleno se encuentra debidamente pavimentada, la empresa informó que ellos realizaron estas adecuaciones. Se evidenciaron cunetas en los costados de dicha vía y así mismo se observó el mantenimiento de la misma. La empresa informó que la comunidad aledaña a esta vía realiza la disposición de residuos en las cunetas por lo que los mantenimientos son constantes. La vía de acceso posee dificultad para permitir el tránsito de los vehículos compactadores en los dos sentidos al mismo tiempo debido al ancho.



Ilustración 18. Vía de acceso al relleno

La entrada del relleno hasta la zona de la báscula se encuentra pavimentada y las vías internas se encuentran construidas en arcilla en su mayoría, no presenta huecos ni fisuras. Las vías internas del relleno poseen un límite de 15 km/h y se encuentran sin pavimentar.



Ilustración 19. Vía interna del relleno

### 3.6.6. Acceso al predio y cerramiento perimetral

El predio cuenta con cerramiento y un portón para el ingreso de los vehículos. Se observó señalización para indicar el camino de ingreso al predio. Se cuenta con cerramiento en malla y en cerca viva.

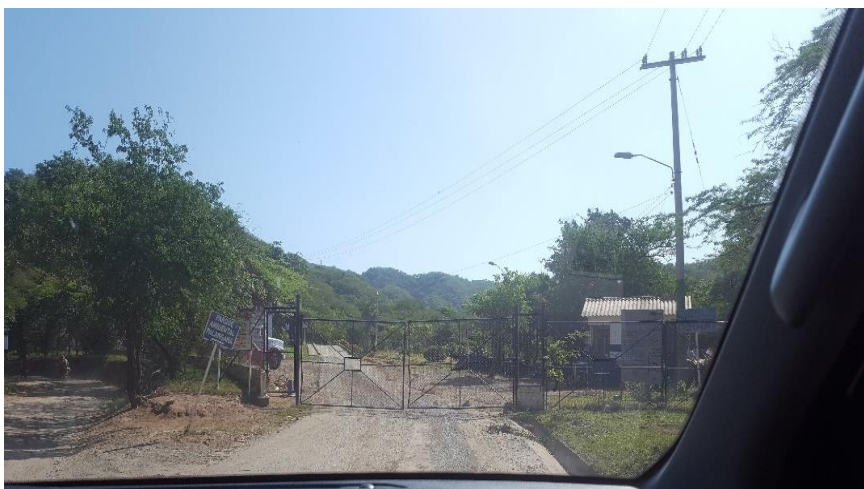


Ilustración 20. Portón de ingreso

En el portón de ingreso al relleno se encuentra 1 valla informativa que contiene información de identificación del relleno sanitario, capacidad total y capacidad remanente del sitio de disposición final, como se puede apreciar en la siguiente imagen.



Ilustración 21. Valla informativa

Se evidenció la publicación de la capacidad remanente del sitio de disposición final en la valla informativa. Con esto se estaría dando cumplimiento de lo establecido en el parágrafo 4 del artículo 28 de la Resolución CRA 720 de 2015, que indica:

**“Artículo 28. Costo de Disposición Final (CDF). (...)**

**Parágrafo 4:** *Todo sitio de disposición final deberá reportar anualmente al Sistema Único de Información (SUI), su capacidad de disposición y tener disponible la misma en un lugar visible, con el fin de ilustrar con información suficiente a los prestadores de recolección y transporte.”*

Las vías internas no son asfaltadas no cuentan con demarcación horizontal (línea de carril, línea de berma y resaltos para reducción de velocidad). Sin embargo, la zona asfaltada si presenta reductores de velocidad.

Las vías internas no son asfaltadas no cuentan con demarcación horizontal (línea de carril, línea de berma y resaltos para reducción de velocidad). Sin embargo, la zona asfaltada si presenta reductores de velocidad.

Se evidenció a lo largo de varias zonas la presencia de cunetas en plástico las cuales según se informó conducen el agua lluvia. Se puede apreciar a ambos costados del frente de trabajo grandes cunetas y se observó el mantenimiento de las mismas.

**3.6.7. Pesaje y registro de vehículos.**

El prestador cuenta con 1 bascula para pesaje digital que también funciona de manera análoga, la cual se encontraba en funcionamiento. Dicha báscula realiza los pesajes tanto para la entrada como para la salida de los vehículos. El prestador informó que se realiza mantenimiento cada 6 meses de la báscula. No poseen báscula de contingencia.

El prestador no suministró información respecto al certificado de calibración de la báscula de pesaje. Es importante mantener actualizada la calibración, ya que esto garantiza la calidad en la información de pesaje de los residuos sólidos dispuestos y así mismo la exactitud en el cobro de la actividad de disposición final a los usuarios.

Los vehículos al momento del ingreso realizan el pesaje sin los operarios y el conductor, se les entrega una boleta que es sellada en el frente de trabajo y posteriormente es nuevamente entregada en la báscula. Finalmente, se les entrega un recibo digital producto del software de pesaje con el que se realiza el control tanto en el relleno como en la base de operaciones.



Ilustración 22. Báscula y caseta de pesaje

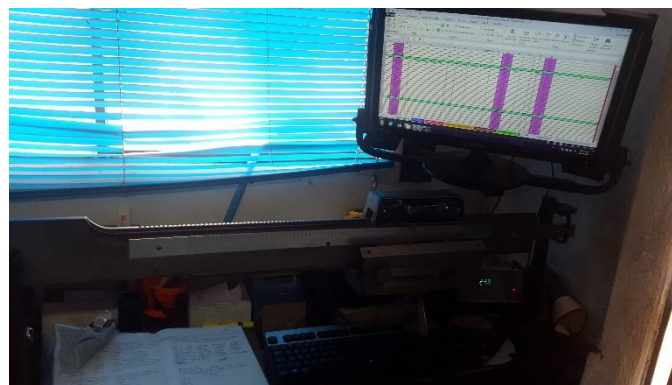


Ilustración 23. Control interno caseta de pesaje

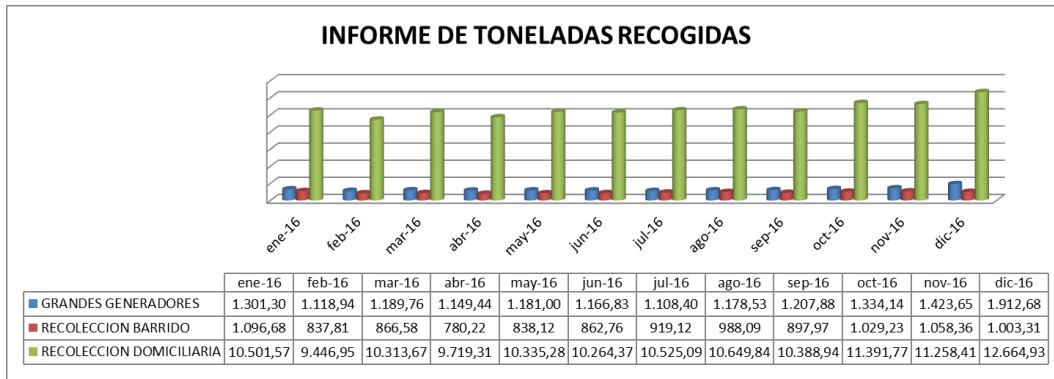


Ilustración 24. Informe de toneladas recogidas en 2016. Fuente: INTERASEO SAS ESP

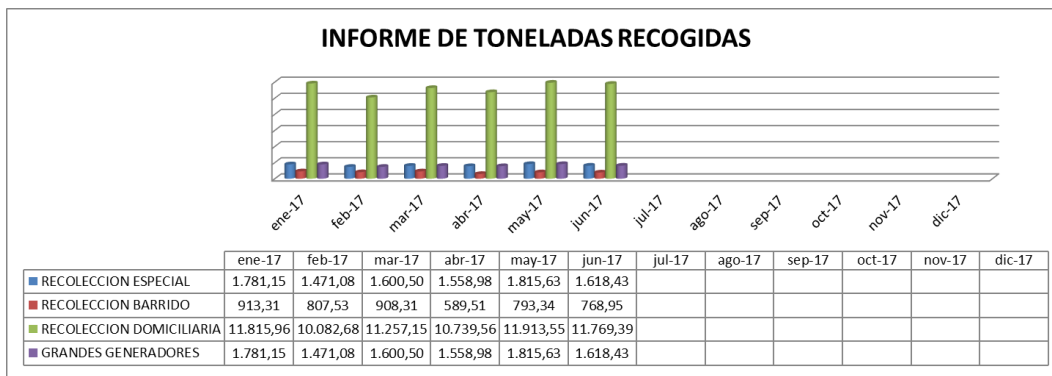


Ilustración 25. Toneladas recolectadas y dispuestas en el relleno, 2017. Fuente: INTERASEO SAS ESP

El operador informó que no hace un proceso de selección de residuos al momento de la entrada, por lo que todo lo que es recogido por los compactadores es recibido directamente en el sitio. Informó que los operarios que trabajan en el frente de trabajo son los encargados de supervisar y revisar los residuos que llegan. Por otro lado, se informó también que la descarga del lixiviado de los compactadores se realiza directamente en el frente de trabajo. Los lixiviados son transportados por las tuberías del predio hasta la planta de tratamiento.

### 3.6.8. Frente de trabajo

En el desarrollo de la visita se observó un frente activo de trabajo. Según lo informado por el prestador, las medidas actuales del frente de trabajo son de 30 metros por 15 metros. Lo anterior, presuntamente contraviene con lo dispuesto en el capítulo 5.1.1 del reglamento operativo del relleno que reposa en SUI:



## **“5 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

### **5.1. FRENTE DE TRABAJO Y CONFORMACIÓN DE LA CELDA DIARIA**

#### **5.1.1. PROPÓSITO:**

(...)

*Con el fin de minimizar la infiltración y generación de lixiviados, el frente de trabajo se mantendrá entre 6 y 9 m de ancho (...).”*



Ilustración 26. Frente de trabajo

En las labores de acomodación y disgregación que se ejecutan en el frente de descarga, se observó 1 buldócer, el cual realiza las labores pertinentes. Según informó el operador se cuenta con 2 buldócer, 1 retroexcavadora, 1 pajarita, 1 carro tanque y 1 volqueta como maquinaria interna del relleno.



Ilustración 27. Maquinaria presente en el frente de trabajo.

El frente de trabajo posee la capacidad de atender 5 - 6 vehículos a la vez. Sin embargo, por control solo se permite el descargue simultaneado de 2 vehículos a la vez. En promedio diariamente entran 90 vehículos al sitio de disposición. El sitio opera de lunes a domingo las 24 horas.

El índice de compactación informado por el operador fue de 1,05 Ton/m<sup>3</sup>. Este índice es superior al exigido en el capítulo 5.1.1 del reglamento operativo que reposa en SUI, por lo cual presuntamente se estaría cumpliendo dicho apartado:

## **“5 DISPOSICIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS**

### **5.1. FRENTE DE TRABAJO Y CONFORMACIÓN DE LA CELDA DIARIA**

#### **5.1.1. PROPÓSITO:**

(...)

*Los residuos sólidos se distribuyen en capas de 0.30 m. aproximadamente y luego se compactan hasta alcanzar la densidad de compactar de 450 Kg/m<sup>3</sup>.”*

#### **3.6.9. Cubrimiento diario de residuos**

Los residuos del frente de trabajo son cubiertos primero con una sustancia que controla los olores y acelera la degradación de la materia orgánica.

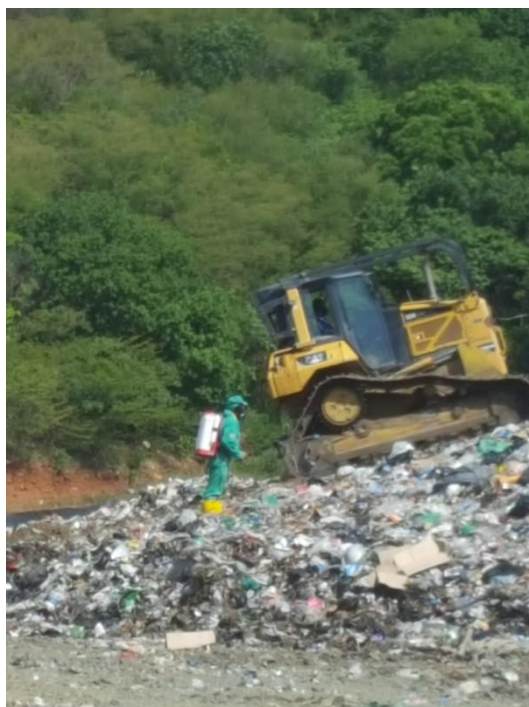


Ilustración 28. Riego masa de residuos.

Seguidamente se cubren con una geomembrana negra.



Ilustración 29. Cobertura diaria con geomembrana negra

Posteriormente, según lo informado por el operador, se cubren con arcilla y es revegetalizado para su clausura. Durante la visita no se evidenciaron zonas no operativas con falta de cobertura. Sin embargo, se evidenció zonas con cubrimiento temporal de residuos que se encontraban fisuradas, presuntamente por acción del viento. Debido a esto los residuos se encontraban expuestos. El operador informó que realizaría el mantenimiento y arreglo de las geomembranas correspondientes. Durante la visita no se evidenció acciones de cobertura.



Ilustración 30. Residuos sin cobertura 1



Ilustración 31. Zonas sin cobertura 2.

Lo anterior genera un presunto incumplimiento a lo estipulado en el numeral 5 del artículo 2.3.2.3.3.1.9 del decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, *“Criterios operacionales. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final deberá garantizar entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación: 5. Cubrimiento diario de los residuos”*.

### **3.6.10. Compactación de residuos**

En el momento de la visita no se evidenció la actividad de compactación, a su vez se observaron residuos sueltos sin una compactación adecuada. Teniendo en cuenta que la empresa no contaba con compactadora, es necesario que informe con qué maquinaria ejecuta las labores de compactación de residuos en el relleno.



Ilustración 32. Residuos sin compactación.

Lo anterior presuntamente incumple lo estipulado en el artículo 2.3.2.3.3.2.10. de la subsección 2 del Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, *“control y monitoreo al*

sistema de compactación de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Numeral F.6.6.6 del Título F del RAS...”, en el cual se recomienda “descargar los residuos sólidos en la celda y comenzar la compactación en forma uniforme”.

El prestador informó que la manera de operar el relleno es tipo área y trinchera. Se realiza por celdas y por niveles. Cada nivel posee 4 metros de altura, actualmente se encuentran en el frente de trabajo en nivel 7 y se proyecta 14 niveles.

### 3.6.11. Control de vectores y roedores

Durante la visita se observaron labores de fumigación de la masa de residuos para el control de vectores. De acuerdo con lo informado por el prestador, se realiza fumigación todos los días.

No se evidenciaron roedores, caninos ni aves en el frente de trabajo. Se observó presencia de moscas en las diferentes zonas del relleno sanitario. El prestador informó que dichas moscas provienen de los camiones.

Por lo anterior, presuntamente se incumple con lo estipulado con el numeral 6 del artículo 2.3.2.3.3.1.9 del decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, “Criterios operacionales. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, deberá garantizar, entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación: ... 6. Control de vectores y roedores...”.

Cerca al frente de trabajo se evidenció la presencia de un “guardián”, el cual es utilizado para el control de vectores como lo son aves y caninos. Este emite un sonido fuerte que espanta los vectores.



Ilustración 33. Guardián, control de vectores.

### 3.6.12. Sistema de recolección y tratamiento de lixiviados.

La planta de tratamiento de lixiviados posee una capacidad de 1 l/s e informaron que se producen alrededor de 0.7 l/s. El proceso que se enunciará a continuación dura aproximadamente 12 horas.

Primero, los lixiviados son conducidos por tuberías en forma de espina hasta un desarenador. Seguidamente son almacenados en una de las dos piscinas con las que se cuenta. La primera piscina posee una capacidad de almacenar 2.193 m<sup>3</sup> mientras que la segunda puede almacenar 5.160 m<sup>3</sup>.



Ilustración 34. Piscina de almacenamiento

Por medio de bombeo, el lixiviado es conducido hasta un primer tanque de tratamiento primario anaerobio y un filtro fab.



Ilustración 35. Tratamiento primario anaerobio

Luego se conducen para tratamiento fisicoquímico en un floculador donde se le adiciona químicos (coagulante, polímeros y solución de cal) hasta un sedimentador (clarificador).



Ilustración 36. Sedimentador

Luego del proceso descrito, el lixiviado es transportado hasta un sedimentador (por 4 – 6 horas), seguido de un filtro de falso fondo, luego se bombea a un floculador y seguidamente a un tanque de oxigenación donde se le inyecta aire.



Ilustración 37. Tanque oxigenación

Los lixiviados son conducidos a 3 filtros (multimedia, desionizador, carbón activado), luego a microfiltros, seguido de ultrafiltración y finalizando en membranas de osmosis. El producto del tratamiento es almacenado en 2 tanques.



Ilustración 38. Filtro multimedia



Ilustración 39. Filtro desionizador



Ilustración 40. Filtro carbón activado.

El prestador informó que tiene permiso para reutilizar los lixiviados tratados. Este permiso es apreciado dentro de la licencia ambiental que posee para operar el sitio, expedido por CORPAMAG. Estos son utilizados para el lavado interno de la planta, lavado de los vehículos y riego de flora. Aquella parte de lixiviados que no se trata se recircula.

El prestador informó que posee permiso de vertimiento pagando tasas retributivas pero que no ha tenido la necesidad de realizar ningún tipo de vertimiento. En caso de requerir verter lixiviados se realizaría en la Quebrada Palangana, la cual al momento de la visita se encontraba seca.



Ilustración 41. Quebrada Palangana.



Sin embargo, la empresa entregó el último monitoreo de lixiviados del 29 de diciembre de 2016, cuyas muestras se tomaron a la entrada de la piscina de lixiviados y a la salida de la membrana de osmosis, y se comparan con los estándares establecidos en la Resolución MADS 1207 de 2014. Los resultados del análisis se replican a continuación:

Tabla 31. Resultados de monitoreo de lixiviados

Parámetros	BO1606845.001	BO1606845.002	Resolución 1207 de 2014	Cumplimiento
	Entrada Piscina Lixiviados	Salida Osmosis	Art. : Uso Agrícola - Riego Áreas No Domiciliarias	
pH, unidades	8,40	8,97	6,00 - 9,00	Cumple
Temperatura, °C	34,6	28,9	N.E	N.E
Conductividad, µs/cm	22500	361	1500	Incumple
Oxígeno Disuelto, mg O2/L	0,94	3,66	N.E	N.E
Cianuro Total (mg CN/L)	0,24	<0,011	N.E	N.E
Cloruros (mg Cl/L)	721,27	34,05	300	Cumple
Color Verdadero (UPC)	9510,000	120,460	N.E	N.E
Cromo Hexavalente, mg Cr+6/L	*	<0,494	N.E	N.E
DBO, mg O2/L	2610,00	39,60	N.E	N.E
DQO, mg O2/L	7097,50	64,75	N.E	N.E
Detergentes (Calculado como Dodecil Sulfato de Sodio, Peso Molecular 288.4) (mg SAAM/L) (A)	13,29	<0,30	N.E	N.E
Fenoles Totales (mg Fenol/L)	<0,157	<0,157	0,002	N.D
Formaldehído, mg/L	*	*	N.E	N.E
Fósforo Total (mg P/L)	16,45	0,14	N.E	N.E
Grasas y Aceites, mg/L	7,44	<2,17	N.E	N.E
Hidrocarburos Totales (mg Hidrocarburos/L)	3,9	<2,1	1,0	N.D
Nitratos, mg/L	5,34	6,45	5,0	Incumple
Nitritos, mg/l	<0,010	2,27	N.E	N.E
Nitrógeno Amoniacal, mg/L	1727,229	<0,988	N.E	N.E
Nitrógeno Total, mg N/L	1766,87	<5,31	N.E	N.E
Sólidos Sedimentables (mL/L)	<0,1	<0,1	N.E	N.E
Sólidos Suspendidos Totales, mg SST/L	472,0	1,0	N.E	N.E
Sulfuros, mg/L	<1,000	<1,000	N.E	N.E
Fluoruros, mg/L	0,52	<0,05	1,0	Cumple
Bifenilos Policlorados PCBS, mg/L	<0,000094	<0,000094	N.E	N.E
Mercurio Orgánico, mg/L	0,0008	N.C.	N.E	N.E
Compuestos Orgánicos Halogenados Adsorbibles, mg/L	1,0	<0,05	N.E	N.E
Coliformes Totales (NMP/100 mL)	41000	52	N.E	N.E
Coliformes Fecales (NMP/100 mL)*	2,0	<1,8	10000	Cumple
Arsénico Total, mg Metal/L	0,0570	<0,0045	0,1	Cumple
Aluminio Total mg Metal/L	0,601	<0,159	5,0	Cumple
Bario Total mg Metal/L	0,275	<0,141	N.E	N.E
Boro Total mg Metal/L	1,420	<0,162	0,4	Cumple
Cadmio Total mg Metal/L	<0,0048	<0,0048	0,01	Cumple
Calcio Total mg Metal/L	97,800	4,080	N.E	N.E
Cobalto Total mg Metal/L	0,0340	<0,0046	0,05	Cumple
Cobre Total, mg Metal/L	0,1500	0,1350	1,0	Cumple
Estaño Total mg Metal/L	0,0370	<0,0099	N.E	N.E
Hierro Total, mg Metal/L	2,390	<0,149	5,0	Cumple
Manganeso mg Metal/L	0,6500	0,0210	0,2	Cumple
Mercurio Total, mg Metal/L	<0,0006	<0,0006	0,002	Cumple
Molibdeno Total mg Metal/L	<0,0073	<0,0073	0,07	Cumple
Niquel Total, mg Metal/L	0,1710	<0,0045	0,2	Cumple
Plata Total mg Metal/L	<0,007	<0,007	N.E	N.E
Plomo Total mg Metal/L	0,0070	<0,0054	5,0	Cumple
Selenio Total mg Metal/L	0,0670	<0,0055	0,02	Cumple
Sodio Total mg Metal/L	950,0000	18,4000	200,0	Cumple
Vanadio Total, mg Metal/L	0,11500	<0,00496	0,1	Cumple
Zinc Total, mg/L Metal/L	<0,1588	<0,1588	3,0	Cumple

De lo anterior, es posible inferir que el lixiviado tratado a la salida de la membrana de osmosis presuntamente incumple el estándar del parámetro de nitratos que reza en la precitada Resolución.

El lodo producto del tratamiento es deshidratado y luego es dispuesto en el frente de trabajo.



Ilustración 42. Manejo de lodos

### **3.6.13. Sistema de recolección y evacuación de aguas lluvias y de escorrentía**

No se observaron canales perimetrales en el frente de trabajo que evitaran que las aguas lluvias y de escorrentía ingresen al sitio de descarga y manejo de residuos sólidos, lo cual denota un incumplimiento al del artículo 2.3.2.3.4.13 del Decreto 1077 de 2015 y lo establecido en la Resolución 1096 de 2000.

### **3.6.14. Control de gases**

Durante la fase de operación y clausura, se realiza extracción pasiva de gases a través de chimeneas de polietileno de alta densidad de 6". En dichas chimeneas en el extremo final se realiza la quema del biogás.



Ilustración 43. Chimenea de quema de biogás

El prestador informó que se presentó un proyecto ante MINVIVIENDA para construir una planta de energía solar y una planta de aprovechamiento de biogás. Ambos proyectos buscan financiación a través de fondos verdes.

### **3.6.15. Escombros**

El prestador informó que no presta el servicio de disposición de escombros y que no recibe estos residuos. Señaló que la ESSMAR (empresa de servicios públicos del distrito) es la encargada de realizar esta labor.

### **3.6.16. Monitoreo de parámetros operativos**

El prestador informó que el monitoreo de calidad de aire y el de la composición de residuos sólidos se realiza de manera anual. El monitoreo de aguas superficiales y subterráneas 2 veces al año, así como la de lixiviados. El monitoreo del caudal de biogás se realiza mensual, mientras que el monitoreo de la composición del biogás se realiza bimensual.

El prestador entregó el último estudio de estabilidad realizado en diciembre 2016, estudio de calidad del biogás realizado en mayo 2017, estudio de calidad del aire (PST Y PM10) realizado en junio 2016 y la última caracterización de lixiviados realizada en noviembre 2016.

De acuerdo con el Artículo 2.3.2.3.3.2.10 del Decreto 1077 de 2015 *“Todo prestador del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final de residuos sólidos, deberá incluir en los diseños correspondientes la red de monitoreo de aguas subterráneas, la identificación de las fuentes superficiales y los puntos donde se realizará el control y monitoreo, sin perjuicio de lo dispuesto en la licencia ambiental... Lixiviados y calidad del vertimiento a fuentes superficiales para rellenos con mayor de 15 TM/ día semestral... Calidad del aire para rellenos con mayor de 15 TM/ día trimestral...”* la frecuencia del estudio de calidad del aire debe ser trimestral y la de caracterización de lixiviados debe realizarse semestral. Por lo que presuntamente se estaría incumpliendo el precitado artículo.

El relleno posee una estación meteorológica en los cerros, tal y como es exigido dentro de la licencia ambiental.



Ilustración 44. Monitoreo estación meteorológica en la caseta de pesaje

### **3.6.17. Recursos de Personal**

Según informó el prestador, se cuentan con 37 personas para el manejo del sitio, 22 ayudantes de disposición final, 4 operarios de maquinaria pesada, 3 basculeros, 2 facilitadores, 2 conductores, 1 coordinador, 1 analista de PTAR, 1 persona de servicios generales y 1 director. Se evidenció el uso de los elementos personales de protección a lo largo del recorrido por todos los operarios y funcionarios del sitio. Se realizan 3 turnos de 8 horas cada día.

### **3.6.18. Aprovechamiento y recicladores**

No se observó la presencia de recicladores dentro del relleno sanitario. El operador informó que se encuentra en conciliaciones con las diferentes organizaciones y cooperativas de la ciudad para comenzar a realizar el cobro vía tarifa. Por otro lado, el prestador informó el acercamiento y buena relación que se tiene con este gremio desde años antes de la puesta en marcha de la política nacional de inclusión de recicladores.

### **3.6.19. Contingencias**

El prestador informó que en el relleno normalmente no se presentan contingencias, pero las más recurrentes son problemas por lluvias y vientos. Aclara también que dentro de su plan de contingencias se encuentran establecidos protocolos de operación para las épocas de gran precipitación.

Informó también que debido a que sobre la vía que conduce al relleno se encuentra asentada una población, en ocasiones poseen problemas por el bloqueo de la vía debido a que los habitantes se quejan por el corte del servicio de agua y luz. Mencionan que la empresa en estas situaciones se contacta con la alcaldía de tal manera que esta ayude a mitigar y solucionar el problema.

Informó también que en caso de un cierre temporal del relleno disponen de los rellenos de Ciénaga y Aracataca como alternativas de disposición final momentánea (ambos rellenos operados por INTERASEO S.A.S. E.S.P.)

El relleno posee un área de contingencia de 1.200 m<sup>2</sup>, la cual posee una capacidad de 2.400 Ton (equivalente a aproximadamente 5 días).

### 3.6.20. Plan de Emergencia y Contingencia.

El Plan de Emergencia y Contingencia no fue entregado por la empresa en la visita realizada, el último PEC cargado en el SUI por el prestador corresponde a la vigencia 2015 y se procede a realizar un análisis detallado del contenido del mismo.

Se debe aclarar que la empresa no ha realizado el reporte del PEC para la vigencia 2016, el cual debió ser cargado al SUI a más tardar el día 14/12/2016 de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20161300062185.

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación, se puede concluir que el PEC para el servicio de aseo de Santa Marta, Magdalena de vigencia 2015 reportado en el SUI con fecha 10/12/2015 por el prestador INTERASEO S.A E.S.P., no cumple presuntamente con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio. Adicionalmente, se encuentra pendiente y con fecha límite de cargue vencida el cargue del documento de PEC vigencia 2016.

A continuación, se detallan los numerales del anexo de la Resolución 0154 de 2014 en los cuales se observó el incumplimiento que conlleva a que el PEC no cumpla con la inclusión de los lineamientos mínimos:

Tabla 32. Análisis del Plan de emergencias y contingencias

Numeral	Observaciones
1.1	<p>El prestador hace referencia a la información contenida en los Planes para la Gestión del Riego de los municipios como soporte de las amenazas identificadas (página 6). En las páginas 9 a 22 se presentan los impactos sociales, ambientales y económicos generados por una serie de amenazas para las actividades de recolección y disposición final. Cabe resaltar que no se mencionan los impactos para la actividad de barrido y limpieza.</p> <p>En la página 71 se presenta “MATRIZ IDENTIFICACION DE AMENAZAS Y ANALISIS DE VULNERABILIDAD SANTA MARTA” y se evidencia la identificación amenazas para cada actividad del servicio de aseo a las cuales no les fue identificado su impacto a lo largo del documento. Por otro lado, la matriz presentada no está totalmente diligenciada.</p> <p>En las páginas 125 a 133 se evidencia la identificación y clasificación nuevamente de amenazas asociadas con el servicio de aseo.</p> <p>Debido a que el documento cargado al SUI internamente se encuentra dividido, se debe realizar un solo documento el cual sintetice las amenazas identificadas.</p> <p>En ese sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1. de la Resolución 154 de 2014.</p>

Numeral	Observaciones
1.2.1	<p>El prestador no comenta y/o incluye dentro del documento el inventario para la logística que se requiera para el personal que atendería las situaciones de emergencias, especialmente lo relacionado con alimentación, transporte del personal, baterías sanitarias y sitios para descansar o albergues temporales.</p> <p>En lo referente a los recursos físicos no se presentan las macrorrutas de recolección de residuos sólidos ordinarios, sin embargo, se hace mención de ellas en la página 43 como anexo 5 el cual no se encuentra dentro de los soportes del documento. Se describe la infraestructura del relleno sanitario "Parque Ambiental" Palangana utilizado para la disposición final de los residuos sólidos del distrito de Santa Marta (páginas 27 a 30), del relleno sanitario La María y Celda de Seguridad (página 35 a 38) y del relleno sanitario Ecosistema de la Sierra Nevada de Santa Marta (páginas 40 a 43).</p> <p>En cuanto al inventario de recursos humanos, se describe el número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas, pasantes y todas las demás figuras que la persona prestadora pueda tener a su disposición para cumplir con sus tareas (página 123). Se describe el número de personas por profesión, el nombre, su número telefónico en el domicilio y celular si posee. Incluir la persona de contacto en su familia (página 84 a 95). Sin embargo, en la información presentada la información no está completa para algunos trabajadores. No se presenta el organigrama de la entidad, pero si se presenta el organigrama del comité de atención de emergencias.</p> <p>En cuanto al inventario de edificaciones, se presenta la localización y sede de las diferentes dependencias de la persona prestadora con la descripción de los departamentos que funcionan en ellas: Base operativa (páginas 22 a 27), Oficina comercial (página 30 a 32), oficina de ciénaga (páginas 32 a 35) y Oficina de PQR Fundación (páginas 38 a 40)</p> <p>En cuanto al inventario de recursos económicos, se menciona una serie de pólizas de todo riesgo, tanto de maquinaria, responsabilidad civil y de daños a terceros que cubren daños para maquinaria y materiales en caso de incendio, explosión, atentado o sismo; sin embargo, no se hace referencia a la vigencia fiscal de las mismas.</p> <p>En cuanto al inventario de vehículos se hace mención en la página 76 a un documento donde se relacionan los vehículos. Sin embargo, la información no se encuentra disponible en el documento en la cual se relacione el tipo de vehículo, cantidad y capacidad; hace falta colocar en la tabla las columnas de estado y combustible con el que funciona.</p> <p>En cuanto al inventario de equipos, se hace mención en la página 76 a un documento donde se relacionan los equipos. Sin embargo, la información no se encuentra disponible en el documento en la cual se describan los equipos para la prestación de servicios como canguros, compactadores, jetter, cortadoras, perforadoras, motobombas, entre otros.</p> <p>En cuanto al inventario de almacenes, no se describe el inventario actualizado con la descripción detallada de todos los insumos para reposición y reparación de infraestructura y la cantidad de cada elemento.</p> <p>En cuanto al inventario de comunicaciones, se hace mención en la página 76 a</p>

Numeral	Observaciones
	<p>un documento donde se relacionan los equipos de comunicaciones. Sin embargo, la información no se encuentra disponible en el documento en la cual se presenten los equipos de comunicaciones móviles, con su descripción de tipo, cantidad, cargo de quien se encuentra y sitio donde normalmente se dispone.</p> <p>En cuanto al inventario de sistemas de monitoreo, se hace mención en la página 76 a un documento donde se relacionan comisiones topográficas y análisis de estabilidad. Sin embargo, la información no se encuentra disponible en el documento en la cual se presenten los sistemas que el prestador posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta.</p> <p>En cuanto al inventario de sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables, no se presentan los sitios que el municipio, a través de su Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, haya definido como aptos para ubicar la población que pueda verse afectada por un desastre, con el fin de orientar acciones que se requieran para prestar los servicios, durante el tiempo que dure la emergencia.</p> <p>De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.2	<p>Los requerimientos deben considerar que las emergencias varían de acuerdo con la amenaza que las origina y que en el territorio existen varios escenarios de riesgo, asociados a diferentes fenómenos. De acuerdo a lo anterior cada amenaza debería tener discriminada sus propios requerimientos para cada una de las categorías: recursos físicos, humanos, edificaciones, económicos, vehículos, equipos, almacenes, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y sitios disponibles de albergues.</p> <p>Se debe tener presente que los requerimientos son diferentes a los inventarios. Adicionalmente, se deben tener requerimientos para cada nivel de riesgo y para cada amenaza/riesgo, ya que cada una posee demandas diferentes.</p> <p>En concordancia, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.3	<p>El prestador presenta las funciones mínimas del comité central de emergencias de acuerdo con el numeral 1.2.3 del anexo de la Resolución 154 de 2014.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>SI</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.4	<p>El prestador no identifica las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, como a otros prestadores de servicios, entes municipales, de gobierno departamental o incluso de orden nacional. No define qué tipo de ayuda podría requerirse, técnica, financiera o administrativa y en qué entidad se podría encontrar este tipo de ayuda.</p> <p>Se presenta un listado de teléfonos de las entidades de apoyo para la implementación del plan operativo de emergencias en Santa Marta (páginas 62 y 63).</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.2.5	<p>El prestador en la página 79 presenta el "Plan anual de simulacros". A lo largo del documento se reitera la realización de capacitaciones en diferentes temas</p>

Numeral	Observaciones
	<p>relacionados con la prevención de desastres, así como la realización de simulacros.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>SI</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.1	<p>El prestador establece quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en la estructura piramidal, de cada persona que participa en ésta. Se presentan suplentes para cada parte de la estructura piramidal (página 44). Cada participante posee un rol con funciones específicas (páginas 43 a 53). Sin embargo, si bien se define un comité de atención de emergencias, se debe establecer un organigrama de acuerdo al evento a atender.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.2	<p>El prestador elabora un protocolo para la comunicación interna como para los medios de comunicación externos (páginas 55 y 56).</p> <p>Por lo anterior, este aspecto <b>SI</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.3	<p>El prestador define el formato FAE-005-GAE-002 Formato Protocolo General de Actuación (páginas 80 y 81) en la cual se presenta un protocolo aplicable a las amenazas: actividad sísmica, tsunamis, vendavales, inundaciones, avenidas torrenciales, fenómenos de remoción en masa, sequía, desertificación, incendios, acciones violentas, interrupciones en el fluido eléctrico, colapso estructural, desestabilización de terrenos, salud pública, huracanes. Mientras que un segundo protocolo aplicable a las deficiencias en la prestación del servicio en temas de incumplimientos de horario y frecuencias o internos.</p> <p>No se establecen todos los momentos y niveles de alertas establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo de la Resolución 154 de 2014.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.3.4	<p>El prestador presenta un diseño de "Reporte de emergencias" (página 78). Sin embargo, este formato no contiene los datos mínimos establecidos en el numeral 1.3.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014 y no presenta una explicación de cómo diligenciarlo.</p> <p>En este sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
1.4	<p>El prestador presenta un resumen del cierre de vías que se han presentado históricamente desde el 10 de enero de 2014 al 5 de enero de 2015 (página 67). Se presenta una tabla con los históricos de incidentes y siniestros históricos para los años 2014 y 2015 (páginas 68 y 69). En dichas tablas se presenta una pequeña descripción de lo sucedido, pero no se hace una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real levantar la memoria del evento, sus impactos y la forma en como la persona prestadora lo atendió.</p> <p>En consecuencia, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.</p>
2	<p>El prestador presenta las acciones antes, durante y después para las amenazas de sismo, atentado bomba, robo, incendio, corto circuito, explosión, derrames líquidos, químicos o escurridos, vendavales y accidentes de</p>



Numeral	Observaciones
	Transporte (interno – externo) (páginas 144 a 155). Sin embargo, no presenta las acciones a desarrollar en caso de varias amenazas identificadas como lo son: movimiento de masa de residuos, acciones violentas, inundaciones, salud pública (no prestación por enfermedad del personal), vías cerradas, entre otros. En este sentido, este aspecto <b>NO</b> cumple presuntamente con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Adicionalmente, el estado de cargue de los formatos y formularios, referentes al servicio de aseo, de la Resolución SSPD 20161300062185 vigencia 2015 y 2016 para el distrito de Santa Marta en el departamento Magdalena por el prestador INTERASEO S.A.S. E.S.P. se encuentran pendiente y con fecha límite de cargue vencida.

#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

Es importante indicar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución SSPD No. 20161300013835 del 23 de mayo de 2016 los Títulos 4 y 8 del anexo de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 a partir del inicio de la aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 720 de 2015, no deben ser reportados por los prestadores.

En consecuencia, la última información reportada del tópico comercial corresponde a abril de 2016.

##### 4.1. Suscriptores

Una vez verificado el SUI con corte al mes de abril de 2016 el prestador presenta la siguiente información:

Tabla 33. Suscriptores. Fuente: SUI

ESTRATO	NUMERO DE SUSCRIPTORES
Estrato 1	25.800
Estrato 2	21.788
Estrato 3	37.085
Estrato 4	10.848
Estrato 5	3.215
Estrato 6	9.576
Rango 1 Pequeño productor 1	9.518
Rango 2 Gran Productor 1	549
Rango 3 Gran Productor 1	185
TOTAL	118.564

Durante el desarrollo de la visita el prestador informó que con corte a diciembre de 2016 prestó el servicio de aseo a 137.266 usuarios discriminados de la siguiente manera:

Tabla 34. Suscriptores. Fuente: SUI. Fuente: INTERASEO SA ESP – visita julio 2017

<b>ESTRATO</b>	<b>NUMERO DE SUSCRIPTORES</b>
Estrato 1	41.100
Estrato 2	22.150
Estrato 3	39.126
Estrato 4	11.106
Estrato 5	3.623
Estrato 6	9.916
Comercial	9.853
Industrial	67
Oficial	325
<b>TOTAL</b>	<b>137.266</b>

La información cargada al SUI se encuentra únicamente para los meses enero, febrero, marzo y abril 2016. Debido a lo anterior no es posible realizar comparación con la información suministrada en la visita. El prestador no precisó si la información suministrada corresponde únicamente al distrito de Santa Marta.

Ahora bien, para la vigencia 2017 con corte al mes de junio informó el prestador que presta el servicio público en el distrito de Santa Marta a 148.615 usuarios los cuales se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 35. Distribución de usuarios. Fuente: Interaseo SAS ESP

<b>ESTRATO</b>	<b>JUNIO 2017</b>
ESTRATO 1	51.464
ESTRATO 2	22.358
ESTRATO 3	39.369
ESTRATO 4	11.151
ESTRATO 5	3.615
ESTRATO 6	9.997
COMERCIAL	10.253
INDUSTRIAL	67
OFICIAL	341
<b>TOTAL</b>	<b>148.615</b>

Como se observa la empresa ha tenido un aumento del 25% respecto el número de suscriptores entre abril de 2016 y junio de 2017, es importante destacar que las mayores concentraciones de usuarios se presentan en los estratos 1, 2 y 3.

## **4.2. Facturación, Subsidios y Contribuciones**

La empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. tiene suscrito convenio de facturación conjunta con la empresa ELETRICARIBE.

### **4.2.1. Facturación y Recaudó**

Una vez consultada la información en el SUI para el año 2016 frente a la facturación total se presenta:

Tabla 36. Distribución de usuarios. Fuente: SUI

	ene / 2016	feb / 2016	mar / 2016	abr / 2016
<b>ESTRATO</b>	<b>Facturación total</b>	<b>Facturación total</b>	<b>Facturación total</b>	<b>Facturación total</b>
Estrato 1	\$ 196.582.610	\$ 186.706.700	\$ 199.059.300	\$ 194.231.612
Estrato 2	\$ 419.976.050	\$ 316.274.910	\$ 325.650.540	\$ 308.823.830
Estrato 3	\$ 784.835.650	\$ 731.450.950	\$ 755.438.060	\$ 720.367.840
Estrato 4	\$ 251.012.450	\$ 253.782.420	\$ 263.225.150	\$ 248.871.790
Estrato 5	\$ 114.760.550	\$ 116.705.090	\$ 120.092.270	\$ 112.198.340
Estrato 6	\$ 425.738.850	\$ 433.960.680	\$ 449.660.580	\$ 422.786.700
Comercial	\$ 885.427.690	\$ 855.193.760	\$ 852.641.560	\$ 819.986.930
Oficial	\$ 58.213.060	\$ 59.079.560	\$ 56.101.510	\$ 57.599.810
Industrial	\$ 4.993.330	\$ 4.947.510	\$ 4.878.680	\$ 4.691.540
Suma	\$ 3.141.540.240	\$ 2.958.101.580	\$ 3.026.747.650	\$ 2.889.558.392

Fuente: SUI

Durante el desarrollo de la visita informaron que para el año 2016 se facturó \$34.847.083.068 de pesos colombianos en el distrito de Santa Marta y recaudo \$29.021.252.105, lo cual denota un índice de recaudo del 83%.

Tabla 37. Valores facturados y recaudados. Fuente: Interaseo SAS ESP

MES	FACTURADO	RECAUDO
ene-16	\$ 3,141,540,240	\$ 2,362,772,212
feb-16	\$ 2,958,101,580	\$ 2,587,552,804
mar-16	\$ 3,026,747,650	\$ 2,498,312,322
abr-16	\$ 2,889,558,392	\$ 2,436,629,898
may-16	\$ 2,528,034,760	\$ 2,083,835,921
jun-16	\$ 2,925,167,010	\$ 2,477,666,656
jul-16	\$ 2,919,878,316	\$ 2,433,490,587
ago-16	\$ 2,950,990,130	\$ 2,551,500,249
sep-16	\$ 2,950,990,130	\$ 2,551,500,249
oct-16	\$ 2,823,754,800	\$ 2,274,866,997
nov-16	\$ 2,843,502,400	\$ 2,278,962,225
dic-16	\$ 2,888,817,660	\$ 2,484,161,985
Total	\$ 34,847,083,068	\$ 29,021,252,105

Conforme lo anterior, los valores reportados en SUI para los meses de enero a abril de 2016 corresponden a los entregados por la empresa en visita.

La empresa informó que para el año 2017 hasta el mes de mayo facturó \$15.722.307.137 de pesos colombianos en el distrito de Santa Marta y recaudo \$12.425.621.736, denotando un recaudo de 79%.

Tabla 38. Facturado- recaudado. Fuente: Interaseo SAS ESP

MES	FACTURADO	RECAUDO
ene-17	\$ 2,921,060,520	\$ 2,421,331,820
feb-17	\$ 2,940,620,230	\$ 2,339,902,632
mar-17	\$ 3,263,271,330	\$ 2,675,970,486
abr-17	\$ 3,282,592,420	\$ 2,301,020,249
may-17	\$ 3,314,762,637	\$ 2,687,396,549
Total	\$ 15,722,307,137	\$ 12,425,621,736

Al respecto, se hace necesario que el prestador informe si el recaudo informado para cada uno de los meses de enero a mayo es de la facturación mensual que realiza o si el mismo trae consigo cartera vencida de años anteriores.

### 4.3. Facturas

Las facturas entregadas por el prestador (emitidas a través de ELECTRICARIBE) presuntamente incumplen los numerales 6, 8 y 10 de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 y del artículo 43 del Resolución CRA 720 en lo referente al contenido mínimo de la factura.

FACTURACION DEL SERVICIO DE ASEO	
Empresa:	
INTERASEO S.A.S E,S,P	
NIT:	819000939-1 NUIR: 0
Frecuencia Barridos Por Semana:	2
Frecuencia Recolección Por Semana:	2
Clase de Servicio:	RESID-EST_1
Estrato: 1	Subsidio: 15.756,88
Periodo Facturado:	04-ABRIL
Tarifa Media (\$ ):	22.976,18
M <sup>2</sup> :	0,00
Desglose Del Servicio:	
CRT:	8.066,65
CB:	9.088,70
CDT:	2.642,30
DSC:	0,00
OTROS:	0,00
<b>TOTAL:</b>	<b>22.509,83</b>

FACTURACION Últimos 3 Meses	
Mes 1:	6.778,70
Mes 2:	7.159,83
Mes 3:	0.00

Ilustración 45. Factura servicio de aseo. Fuente: Interaseo SAS ESP - visita

Resolución CRA 376 Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas.

La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.

8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.

10. El factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

Además, la Resolución CRA 720 de 2015 ARTÍCULO 43. Contenido de la Factura. En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligado a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables. En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:

- a. Costo Fijo Total
- b. Costo Variable de residuos no aprovechables
- c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables
- d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor
- e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor
- f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor
- g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor
- h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor
- i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor

Ilustración 46. Factura del servicio de aseo emitida por electricaribe. INTERASEO SAS ESP – visita

<b>ELECTRICARIBE</b> Crecemos con la gente ELECTRICADORA DEL CARIBE S.A. E.S.P. NIT: 802.007.870-6		OPERADOR DE RED: ELECTRICARIBE S.A. E.S.P. Calle 14 No. 4-58 Santa Marta Tel: 110 Electricaribe Nivel Tensión & Red. Área Propiedad Empresa Sector Magdalena Nte		USE ESTE NÚMERO PARA CONSULTAS: NITC <b>1061020</b> ID. DE COBROS <b>1061020199 - 58 /</b>	
<b>DATOS DEL CLIENTE</b> TITULAR DE PAGO: <b>OLIVERO MANUEL</b> CLASIFICACION: <b>Nivel Estado 4 E. Caribe</b> NIVEL: <b>Edificación Residencial</b> 4.40 KVA		<b>DATOS DE FACTURA No. 34291605017862</b> FECHA DE EMISION: <b>13/05/2016</b> FECHA DE SUSPENSION: <b>21/05/2016</b> PAGO OPORTUNO HASTA: <b>20/05/2016</b>		FACTURAS POR PAGAR: <b>0</b> FINANCIACIONES PENDIENTES: <b>0</b> TASA POR MOROSIA: <b>0,50</b> ELECTROPUNTOS: <b>105900</b> ÚLTIMO PAGO: <b>114870,00</b> FECHA ÚLTIMO PAGO: <b>20/05/2017</b>	
<b>DATOS DEL CONSUMO</b> CALIBRACION: <b>Medición</b> CUBA DE NO LECTURA: <b>0</b> NÚMERO LECTURA ANTERIOR: <b>12/04/2016</b> FECHA LECTURA ACTUAL: <b>13/05/2016</b> DMS INICIANDO: <b>35</b> MEDIDOR: <b>321771</b> TIPO: <b>Activa DT</b> LECTURA ACTUAL: <b>121286</b> LECTURA ANTERIOR: <b>121006</b> FACTOR MULTIPLO: <b>1</b> CONSUMO ÚRS: <b>189</b>		Consumo: <b>84.480,00</b> Aproximación a decenas: <b>3,56</b> Interés por Mora: <b>47,84</b> Compensación por calidad de servicio: <b>-693,32</b>		SUBTOTAL ENERGIA: <b>83.850,00</b> Aproximación a decenas: <b>3,56</b> Interés por Mora: <b>50,76</b> Costo Fijo Aseo: <b>10.967,70</b> Costo Variable Aseo: <b>11.975,48</b> Impuestos Alcantarado Pùblico: <b>15.786,33</b> Aproximación a decenas: <b>12,73</b> Interés por Mora: <b>34,40</b>	
Tasa de energía Costo Unidad: G: <b>187,27</b> Consumo T: <b>27,17</b> PR: <b>36,97</b> D: <b>116,78</b> R: <b>-1,16</b> C: <b>67,47</b>		Tarifa EN \$: <b>447,000</b> CONSUMO KWH: <b>189</b> VALOR EN \$: <b>84.480,00</b>		TOTAL: <b>84.480,00</b>	
CALIDAD DEL SERVICIO: DTT: <b>12,00</b> CODIGO: <b>1071962</b> GRUPO: <b>1</b>		CLIENTE TRANSFERIDO: BELLAVISTA (MAGDALENA) CRO (IVE): <b>.80</b> CRO (SIRE): <b>.80</b>		ACTIVACION DEL SERVICIO DE ASEO: INTERASEO S.A.S. E.S.P. NIT: 818600011-9099 Promoción Servicios Por Servicio: <b>2</b> Promoción Recaudación Por Servicio: <b>2</b> Clase de Servicio: <b>RESID-EST_4</b> Servicio: <b>4</b> Parámetro Factoración: <b>64,48%</b> Tasa Media: <b>0,50</b> Costo del Servicio: <b>64,48%</b> CDT: <b>8.208,70</b> CBI: <b>8.208,70</b> CBO: <b>2.719,34</b> CCO: <b>8,80</b> CTOCO: <b>8,80</b> TOTAL: <b>22.876,18</b>	
CONSUMO ÚLTIMOS 6 MESES (KWH): 181, 204, 216, 180, 208, 189 PROMEDIO CUANTO CONSUMO: <b>2,39</b>		GRUPO: INTERASEO S.A.S. E.S.P. NIT: 818600011-9099 Promoción Servicios Por Servicio: <b>2</b> Promoción Recaudación Por Servicio: <b>2</b> Clase de Servicio: <b>RESID-EST_4</b> Servicio: <b>4</b> Parámetro Factoración: <b>64,48%</b> Tasa Media: <b>0,50</b> Costo del Servicio: <b>64,48%</b> CDT: <b>8.208,70</b> CBI: <b>8.208,70</b> CBO: <b>2.719,34</b> CCO: <b>8,80</b> CTOCO: <b>8,80</b> TOTAL: <b>22.876,18</b>		SUBTOTAL COBROS DE OTRAS ENTIDADES: <b>38.850,00</b> TOTAL A PAGAR MES: <b>122.700,00</b>	
<b>NOTA IMPORTANTE</b>		NITC: <b>1061020</b> FECHA PAGO OPORTUNO: <b>20/05/2016</b> TOTAL A PAGAR MES: <b>122.700,00</b>		FORMAS DE PAGO: <b>Efectivo y Cheque</b>	
TITULAR DE PAGO: <b>OLIVERO MANUEL</b> IDENTIFICACION: <b>34291605017862</b> PERIODO FACTURADO AL: <b>13/05/2016</b> EL DE COBROS: <b>1061020199 - 58</b>		FAVOR NO ELEGIR BELLER SOBRE EL CODIGO DE BARRAS		FORMAS DE PAGO: <b>Efectivo y Cheque</b>	
<b>Factura ya pagada</b>		TITULAR DE PAGO: <b>OLIVERO MANUEL</b> IDENTIFICACION: <b>34291605017862</b> PERIODO FACTURADO AL: <b>13/05/2016</b> EL DE COBROS: <b>1061020199 - 58</b>		NITC: <b>1061020</b> FECHA PAGO OPORTUNO: <b>20/05/2016</b> TOTAL FACTURAS POR PAGAR: <b>0,00</b>	
<b>Gracias por su pago oportuno</b>		FAVOR NO COLOCAR SELLOS SOBRE EL CODIGO DE BARRAS		FORMAS DE PAGO: <b>Efectivo y Cheque</b>	

#### 4.4. Subsidios y Contribuciones

Para el año 2016 el prestador reportó información correspondiente a los meses de enero, febrero, marzo y abril tal como se muestra a continuación:

Tabla 39. Subsidios y contribuciones reportados en el SUI. Fuente: SUI

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES
enero	704.189.080,80	474.346.483,76
febrero	747.418.808,80	477.186.296,16
marzo	779.923.004,40	482.883.372,91
abril	745.109.494	459.687.051,11

En visita realizada en el mes de julio de 2017 el prestador suministró la siguiente información:

Tabla 40. Subsidios y contribuciones 2016 con aporte pagados por el Distrito. Fuente: Interaseo SAS ESP

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES	APORTES PAGOS DEL DISTRITO
ene-16	\$ 697,297,129	\$ 487,499,884	\$ 209,797,245
feb-16	\$ 751,717,654	\$ 489,991,136	\$ 261,726,518
mar-16	\$ 729,518,351	\$ 459,779,337	\$ 269,739,014
abr-16	\$727,257,501	\$ 461,795,714	\$ 265,461,787
may-16	\$ 694,341,121	\$ 481,166,089	\$ 213,175,032
jun-16	\$ 713,687,947	\$ 481,043,749	\$ 232,645,198
jul-16	\$ 621,660,052	\$ 449,933,784	\$ 171,726,268
ago-16	\$ 633,713,073	\$ 456,367,859	\$ 177,345,204
sep-16	\$ 727,110,196	\$ 452,309,459	\$ 274,800,737
oct-16	\$ 757,683,772	\$ 454,422,482	\$ 303,261,290
nov-16	\$ 813,839,437	\$ 456,540,205	\$ 357,299,232
dic-16	\$ 843,815,509	\$ 456,442,307	\$ 387,373,202
Total	\$ 8,711,641,742	\$ 5,587,292,005	\$ 3,124,350,727

Tal como puede evidenciarse, no existe coherencia entre la información cargada en el SUI con la entregada en la visita para los 4 primeros meses del año 2016, por lo tanto, el prestador deberá explicar dicha situación.

Ahora bien, para el año 2017 suministraron la siguiente información:

Tabla 41. Subsidios y contribuciones 2017 con aporte pagados por el Distrito. Fuente: Interaseo SAS ESP

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES	APORTES PAGOS DEL DISTRITO
ene-17	\$ 894,528,533	\$ 450,305,684	\$ 444,222,849
feb-17	\$ 1,007,426,308	\$ 491,292,840	\$ 516,133,468
Total	\$ 1.901.954.841	\$ 941.598.524	\$ 960.356.317

La relación de los dineros adeudados por el municipio por concepto de subsidios en el distrito de Santa Marta son los siguientes:

Tabla 42. Subsidios y contribuciones 2017 con aporte por pagar por el Distrito. Fuente: Interaseo SAS ESP

MES	SUBSIDIOS	CONTRIBUCIONES	APORTES ADEUDADOS DEL DISTRITO
mar-17	\$ 1,035,692,691	\$ 491,633,749	\$ 544,058,942
abr-17	\$ 1,062,876,083	\$ 490,648,845	\$ 572,227,238
Total	\$ 2.098.568.774	\$ 982.282.594	\$ 1.116.286.180

Los factores de subsidios y contribuciones del año 2016 se rigen por el Acuerdo 023 del 19 de diciembre de 2016 y para el año 2017 son los siguientes:

Tabla 43. Porcentajes de subsidios y contribuciones 2017. Fuente: Interaseo SAS ESP

Estrato	Porcentaje (%)
1	70
2	40
3	15
4	-
5	50
6	60
Comercial	50
Industrial	30

En el SUI no se reporta información sobre los factores de subsidio y contribución para el año 2016. Por lo tanto, el prestador deberá realizar dicho reporte.

Teniendo en cuenta la composición de los usuarios, así como la información reportada durante la visita y dado que son más los subsidios otorgados que las contribuciones percibidas, la empresa es deficitaria.

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

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

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

#### 4.5. Tarifas

Las tarifas aplicadas para el distrito de Santa Marta según lo reportado en el SUI para el mes de abril de 2016 fueron las siguientes:

Tabla 44. Tarifas. Fuente: SUI

ESTRATO	CODIGO DE PRODUCCION	TARIFA FINAL
01 BAJO-BAJO		\$6.753
02 BAJO		\$13.506
03 MEDIO-BAJO		\$19.133
04 MEDIO		\$22.976
05 MEDIO-ALTO		\$35.723
06 ALTO		\$44.820
10 INDUSTRIAL	1 PEQUENO PRODUCTOR	\$55.574
10 INDUSTRIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O	\$50.347



ESTRATO	CODIGO DE PRODUCCION	TARIFA FINAL
	6M3/MES	
10 INDUSTRIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$55.829
10 INDUSTRIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$50.347
10 INDUSTRIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$55.829
11 COMERCIAL	1 PEQUENO PRODUCTOR	\$64.124
11 COMERCIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$58.093
11 COMERCIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$64.418
11 COMERCIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$58.093
11 COMERCIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$64.418
12 OFICIAL	1 PEQUENO PRODUCTOR	\$42.750
12 OFICIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$38.729
12 OFICIAL	2 GRAN PRODUCTOR MENOS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$42.945
12 OFICIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$38.729
12 OFICIAL	3 GRAN PRODUCTOR MAS DE 1.5 T/MES O 6M3/MES	\$42.945

La empresa no ha realizado el cargue del estudio de costos bajo la metodología tarifaria 720 de 2015. Sin embargo, durante la visita hizo entrega del mismo.

Ahora bien, para los meses de enero a junio de 2017 entregó en visita las siguientes tarifas aplicadas:

Tabla 45. Tarifas. Interaseo SAS ESP

<b>TARIFAS FACTURACION CONJUNTA 2017</b>
--

<b>TARIFAS 2017 SIN AFORO</b>
-------------------------------

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Residencial						
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 5,976	\$ 6,560	\$ 6,563	\$ 6,594	\$ 6,665	\$6,630
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 12,357	\$ 13,517	\$ 13,528	\$ 13,592	\$ 13,735	\$13,665
ESTRATO 3 (MEDIO-BAJO)	\$ 17,833	\$ 19,470	\$ 19,490	\$ 19,581	\$ 19,785	\$19,686
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 21,943	\$ 23,851	\$ 23,886	\$ 23,998	\$ 24,242	\$24,125
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 36,092	\$ 38,894	\$ 38,985	\$ 39,166	\$ 39,546	\$39,371
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 42,812	\$ 45,719	\$ 45,869	\$ 46,081	\$ 46,505	\$46,318
PEQUEÑO PRODUCTOR						
Comercial	\$ 53,714	\$ 56,182	\$ 56,488	\$ 56,746	\$ 57,201	\$57,026
Industrial	\$ 46,552	\$ 48,691	\$ 48,957	\$ 49,180	\$ 49,575	\$49,423
Oficial o Especial	\$ 35,809	\$ 37,454	\$ 37,659	\$ 37,830	\$ 38,134	\$38,017
GRAN PRODUCTOR PERMANENTES						
Comercial	\$ 59,234	\$ 64,153	\$ 64,559	\$ 64,851	\$ 65,342	\$65,167
Industrial	\$ 51,337	\$ 55,599	\$ 55,951	\$ 56,204	\$ 56,630	\$56,478
Oficial	\$ 39,490	\$ 42,769	\$ 43,039	\$ 43,234	\$ 43,561	\$43,445
GRAN PRODUCTOR						

ORDINARIOS						
Comercial	\$ 59,234	\$ 64,153	\$ 64,559	\$ 64,851	\$ 65,342	\$65,167
Industrial	\$ 51,337	\$ 55,599	\$ 55,951	\$ 56,204	\$ 56,630	\$56,478
Oficial	\$ 39,490	\$ 42,769	\$ 43,039	\$ 43,234	\$ 43,561	\$43,445

TARIFAS 2017 SIN RECOLECCION PUERTA A PUERTA
--

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 5,778	\$ 6,373	\$ 6,373	\$ 6,404	\$ 6,474	\$6,439
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 11,931	\$ 13,115	\$ 13,119	\$ 13,183	\$ 13,326	\$13,256
ESTRATO 3 (MEDIO- BAJO)	\$ 17,206	\$ 18,878	\$ 18,888	\$ 18,979	\$ 19,183	\$19,084
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 21,136	\$ 23,088	\$ 23,110	\$ 23,222	\$ 23,466	\$23,349
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 34,654	\$ 37,532	\$ 37,599	\$ 37,781	\$ 38,161	\$37,986
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 40,968	\$ 43,970	\$ 44,090	\$ 44,302	\$ 44,726	\$44,539
Comercial	\$ 51,010	\$ 53,609	\$ 53,872	\$ 54,129	\$ 54,585	\$54,410
Industrial	\$ 44,209	\$ 46,461	\$ 46,689	\$ 46,912	\$ 47,307	\$47,155
Oficial o Especial	\$ 34,007	\$ 35,739	\$ 35,915	\$ 36,086	\$ 36,390	\$36,273

TARIFAS DESOCUPADOS
---------------------

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 3,694	\$ 4,321	\$ 4,296	\$ 4,317	\$ 4,378	\$4,343
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 7,388	\$ 8,642	\$ 8,592	\$ 8,635	\$ 8,756	\$8,686
ESTRATO 3 (MEDIO- BAJO)	\$ 10,466	\$ 12,243	\$ 12,173	\$ 12,233	\$ 12,405	\$12,306
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 12,313	\$ 14,404	\$ 14,321	\$ 14,391	\$ 14,594	\$14,477
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 18,470	\$ 21,606	\$ 21,481	\$ 21,587	\$ 21,891	\$21,716
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 19,701	\$ 23,046	\$ 22,913	\$ 23,026	\$ 23,351	\$23,164
P.P. COMERCIAL	\$ 18,470	\$ 21,606	\$ 21,481	\$ 21,587	\$ 21,891	\$21,716
G.P. COMERCIAL	\$ 18,470	\$ 21,606	\$ 21,481	\$ 21,587	\$ 21,891	\$21,716
P.P. INDUSTRIAL	\$ 16,007	\$ 18,725	\$ 18,617	\$ 18,709	\$ 18,972	\$18,821
G.P. INDUSTRIAL	\$ 16,007	\$ 18,725	\$ 18,617	\$ 18,709	\$ 18,972	\$18,821
P.P. OFICIAL	\$ 12,313	\$ 14,404	\$ 14,321	\$ 14,391	\$ 14,594	\$14,477
G.P. OFICIAL	\$ 12,313	\$ 14,404	\$ 14,321	\$ 14,391	\$ 14,594	\$14,477

TARIFAS FACTURACION DIRECTA 2017
----------------------------------

TARIFAS 2017 SIN AFORO
------------------------

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Residencial						
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 5,775	\$ 6,362	\$ 6,356	\$ 6,387	\$ 6,457	\$6,422
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 11,954	\$ 13,121	\$ 13,113	\$ 13,177	\$ 13,320	\$13,250
ESTRATO 3 (MEDIO- BAJO)	\$ 17,263	\$ 18,909	\$ 18,902	\$ 18,993	\$ 19,197	\$19,098
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 21,272	\$ 23,191	\$ 23,194	\$ 23,306	\$ 23,550	\$23,433
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 35,086	\$ 37,904	\$ 37,947	\$ 38,129	\$ 38,509	\$38,334
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 41,739	\$ 44,663	\$ 44,762	\$ 44,974	\$ 45,398	\$45,211
PEQUEÑO PRODUCTOR						
Comercial	\$ 52,708	\$ 55,192	\$ 55,451	\$ 55,708	\$ 56,164	\$55,989
Industrial	\$ 45,680	\$ 47,833	\$ 48,057	\$ 48,280	\$ 48,675	\$48,524
Oficial o Especial	\$ 35,139	\$ 36,795	\$ 36,967	\$ 37,139	\$ 37,443	\$37,326
GRAN PRODUCTOR PERMANENTES						
Comercial	\$ 58,229	\$ 63,163	\$ 63,521	\$ 63,814	\$ 64,304	\$64,129
Industrial	\$ 50,465	\$ 54,742	\$ 55,052	\$ 55,305	\$ 55,730	\$55,579
Oficial	\$ 38,819	\$ 42,109	\$ 42,348	\$ 42,543	\$ 42,870	\$42,753
GRAN PRODUCTOR ORDINARIOS						
Comercial	\$ 58,229	\$ 63,163	\$ 63,521	\$ 63,814	\$ 64,304	\$64,129
Industrial	\$ 50,465	\$ 54,742	\$ 55,052	\$ 55,305	\$ 55,730	\$55,579
Oficial	\$ 38,819	\$ 42,109	\$ 42,348	\$ 42,543	\$ 42,870	\$42,753

TARIFAS 2017 SIN RECOLECCION PUERTA A PUERTA

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 5,577	\$ 6,175	\$ 6,165	\$ 6,196	\$ 6,267	\$6,232
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 11,529	\$ 12,719	\$ 12,704	\$ 12,768	\$ 12,911	\$12,841
ESTRATO 3 (MEDIO- BAJO)	\$ 16,636	\$ 18,318	\$ 18,300	\$ 18,391	\$ 18,595	\$18,496
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 20,466	\$ 22,429	\$ 22,418	\$ 22,530	\$ 22,774	\$22,658
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 33,648	\$ 36,542	\$ 36,562	\$ 36,744	\$ 37,123	\$36,948
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 39,896	\$ 42,914	\$ 42,983	\$ 43,195	\$ 43,619	\$43,432
Comercial	\$ 50,004	\$ 52,620	\$ 52,834	\$ 53,092	\$ 53,547	\$53,372
Industrial	\$ 43,337	\$ 45,604	\$ 45,790	\$ 46,013	\$ 46,408	\$46,256
Oficial o Especial	\$ 33,336	\$ 35,080	\$ 35,223	\$ 35,395	\$ 35,698	\$35,582

TARIFAS DESOCUPADOS
---------------------

ESTRATO / TIPO DE USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ESTRATO 1 (BAJO-BAJO)	\$ 3,493	\$ 4,123	\$ 4,089	\$ 4,110	\$ 4,171	\$4,136
ESTRATO 2 (BAJO)	\$ 6,986	\$ 8,246	\$ 8,177	\$ 8,220	\$ 8,341	\$8,271
ESTRATO 3 (MEDIO-BAJO)	\$ 9,896	\$ 11,683	\$ 11,585	\$ 11,645	\$ 11,817	\$11,718
ESTRATO 4 (MEDIO)	\$ 11,643	\$ 13,744	\$ 13,629	\$ 13,700	\$ 13,902	\$13,786
ESTRATO 5 (MEDIO-ALTO)	\$ 17,464	\$ 20,616	\$ 20,444	\$ 20,550	\$ 20,854	\$20,678
ESTRATO 6 (ALTO)	\$ 18,628	\$ 21,991	\$ 21,807	\$ 21,919	\$ 22,244	\$22,057
P.P. COMERCIAL	\$ 17,464	\$ 20,616	\$ 20,444	\$ 20,550	\$ 20,854	\$20,678
G.P. COMERCIAL	\$ 17,464	\$ 20,616	\$ 20,444	\$ 20,550	\$ 20,854	\$20,678
P.P. INDUSTRIAL	\$ 15,136	\$ 17,867	\$ 17,718	\$ 17,810	\$ 18,073	\$17,921
G.P. INDUSTRIAL	\$ 15,136	\$ 17,867	\$ 17,718	\$ 17,810	\$ 18,073	\$17,921
P.P. OFICIAL	\$ 11,643	\$ 13,744	\$ 13,629	\$ 13,700	\$ 13,902	\$13,786
G.P. OFICIAL	\$ 11,643	\$ 13,744	\$ 13,629	\$ 13,700	\$ 13,902	\$13,786

Es importante señalar que con corte a julio de 2017 no se ha incluido en la tarifa el cobro de la actividad de aprovechamiento.

#### 4.6. Peticiones, Quejas y Reclamos

De acuerdo con lo reportado por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI para el distrito de Santa Marta durante el 2016 para los meses de julio, agosto y septiembre presenta la siguiente información de PQR:

Tabla 46. Información de PQR. Fuente: SUI

	Accede	Accede Parcialmente	Confirma	Modifica	No Accede	Pendiente de respuesta	Total general
Queja	31	6			23	36	96
Falla en la prestación del servicio por calidad		3			1	6	10
Falla en la prestación del servicio por continuidad	23	3			20	24	70
Frecuencias adicionales de barrido	8				1	6	15
Frecuencias adicionales de recolección					1		1
Reclamación	1023	43			136	549	1751
Clase de uso incorrecto	24				14	11	49
Cobro de cargos relacionados con el servicio público	30	2			20	40	92
Cobro por número de unidades independientes	9				8	17	34
Descuento por predio desocupado	905	34			35	415	1389
Estrato incorrecto	5					4	9
Inconformidad con el Aforo	1	2			2	4	9

	Accede	Accede Parcialmente	Confirma	Modifica	No Accede	Pendiente de respuesta	Total general
Pago sin abono a cuenta	3						3
Tarifa incorrecta	13	3			53	29	98
Terminación del contrato	33	2			4	29	68
Recurso de Reposición			5				5
Cobro de cargos relacionados con el servicio público			1				1
Descuento por predio desocupado			3				3
Tarifa incorrecta			1				1
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación			11	1		9	21
Clase de uso incorrecto			2	1			3
Cobro de cargos relacionados con el servicio público			2			5	7
Descuento por predio desocupado			1			1	2
Estrato incorrecto			1				1
Tarifa incorrecta			5			3	8
Total general	1054	49	16	1	159	594	1873

La mayor cantidad de reclamaciones se centran en la causal “*Descuento por predio desocupado*” que representan un 79,3% del total, llama la atención el número de PQR que se encuentra pendiente de respuesta equivalente al 32%. Por lo cual deberá explicar las razones por las cuales se presenta dicha situación e indicar la fecha en la cual se dio la respectiva respuesta.

Es importante señalar que durante el desarrollo de la visita llevada a cabo en el mes de julio de 2017, la empresa entregó información referente a los meses de enero a diciembre de las PQR para la vigencia 2016 en cuanto a la prestación del servicio público de aseo siendo éstas:

#### Atención al Usuario

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	AFORO	ESCRITO	4
		VERBAL	4
	CAJAS ESTACIONARIAS Y OTROS RECIP	ESCRITO	10
		VERBAL	7
		WEB	6
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	ESCRITO	59
		TELEFONICO	1
		VERBAL	127
		WEB	22
	OTROS	ESCRITO	6
		VERBAL	4
WEB		1	
	TERMINACIÓN DE CONTRATO	ESCRITO	1
PETICION Total			252
RECLAMO	ESTRATO	ESCRITO	2
		VERBAL	1
	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	WEB	1
		ESCRITO	4
		TELEFONICO	1
	TARIFA COBRADA	VERBAL	3
		ESCRITO	13
RECLAMO Total			44

RECURSO	RECURSO CON PRUEBAS	ESCRITO	1
	RECURSO SIN PRUEBAS	ESCRITO	5
RECURSO Total			6
Gran Total			302

Ilustración 47. PQR enero 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Atencion al Usuario			
Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	AFORO	ESCRITO	2
	CAJAS ESTACIONARIAS Y OTROS RECIP	ESCRITO	4
		VERBAL	12
		WEB	11
	CAMBIO DE DATOS BASICOS	VERBAL	1
		ESCRITO	54
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	TELEFONICO	1
		VERBAL	153
	MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	WEB	65
		ESCRITO	1
	OTROS	ESCRITO	3
		VERBAL	12
	TERMINACIÓN DE CONTRATO	WEB	1
VERBAL		1	
PETICION Total			321
RECLAMO	AFORO	ESCRITO	1
	COBROS INOPORTUNOS	VERBAL	1
		VERBAL	1
	COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	ESCRITO	2
	ESTRATO	ESCRITO	1
	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD	VERBAL	5
		VERBAL	2
	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	ESCRITO	2
TARIFA COBRADA	TELEFONICO	1	
	VERBAL	2	
	ESCRITO	11	
	VERBAL	26	
RECLAMO Total			55
RECURSO	RECURSO CON PRUEBAS	ESCRITO	2
	RECURSO SIN PRUEBAS	ESCRITO	2
RECURSO Total			4
Gran Total			380

Ilustración 48. PQR febrero 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Atencion al Usuario			
Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	AFORO	VERBAL	1
	BARRIDO MANUAL Y MECANICO	TELEFONICO	1
	CAJAS ESTACIONARIAS Y OTROS RECIP	ESCRITO	4
		TELEFONICO	1
		VERBAL	14
	DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	WEB	6
		ESCRITO	23
	JORNADAS DE LIMPIEZA	TELEFONICO	2
		VERBAL	156
	OTROS	WEB	27
		VERBAL	1
	TERMINACIÓN DE CONTRATO	ESCRITO	1
		TELEFONICO	2
	OTROS	VERBAL	14
		ESCRITO	1
TERMINACIÓN DE CONTRATO	VERBAL	14	
	ESCRITO	1	
OTROS	VERBAL	3	
	ESCRITO	3	
PETICION Total			257
RECLAMO	AFORO	VERBAL	3
	ESTRATO	ESCRITO	3
		VERBAL	1
	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD	TELEFONICO	1
	FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	VERBAL	1
FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	TELEFONICO	13	

	OTROS	VERBAL	4
	TARIFA COBRADA	VERBAL	2
		ESCRITO	10
		VERBAL	27
	TERMINACIÓN DE CONTRATO	VERBAL	1
RECLAMO Total			66
RECURSO	RECURSO SIN PRUEBAS	ESCRITO	5
RECURSO Total			5
Gran Total			328

Ilustración 49. PQR marzo 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Atención al Usuario			
Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	2
		TELEFONICO	1
		VERBAL	11
	Estado De Cuenta	WEB	3
		VERBAL	1
		TELEFONICO	1
	Servicios Especiales	VERBAL	11
		WEB	1
		VERBAL	1
	Silencio Administrativo Positivo	VERBAL	1
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	1
		VERBAL	1
	WEB	3	
PETICION Total			37
QUEJAS	Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	4
		VERBAL	5
	Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	24
	Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL	5
		TELEFONICO	1
	VERBAL	1	
QUEJAS Total			41
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	2
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	VERBAL	1
		VERBAL	2
		ESCRITO	1
	Cobro Por Número De Unidades Independientes	ESCRITO	72
		TELEFONICO	2
		VERBAL	168
	Cobro Por Servicios No Prestados	WEB	62
		ESCRITO	2
		VERBAL	3
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	2
		VERBAL	3
		ESCRITO	1
Estrato Incorrecto	ESCRITO	13	
	VERBAL	28	
	ESCRITO	3	
Multiusuario Del Servicio De Aseo	VERBAL	3	
	ESCRITO	3	
	VERBAL	3	
Tarifa Incorrecta	ESCRITO	3	
	VERBAL	3	
	ESCRITO	3	
Terminación Del Contrato	ESCRITO	3	
	VERBAL	3	
	ESCRITO	3	
RECLAMO Total			364
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	10
RECURSO Total			10
Gran Total			452

Ilustración 50. PQR abril 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Atencion al Usuario			
Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	2
		VERBAL	1
	Servicios Especiales	ESCRITO	5
		TELEFONICO	1
		VERBAL	7
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	WEB	5
		ESCRITO	9
		VERBAL	2
		WEB	3
	PETICION Total		
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	TELEFONICO	2
		VERBAL	3
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	2
		TELEFONICO	12
	Frecuencias Adicionales De Barrido	TELEFONICO	3
QUEJAS Total			24
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	7
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	1
	Cobro Por NUMero De Unidades Independientes	ESCRITO	1
	Cobro Por Servicios No Prestados	VERBAL	8
		ESCRITO	1
		Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO
VERBAL			131
WEB			31
Estrato Incorrecto		ESCRITO	1
Inconformidad Con El Consumo O Producci3N Facturado		ESCRITO	1
Inconformidad Con El Aforo		ESCRITO	2
Tarifa Incorrecta		ESCRITO	8
Terminaci3N Del Contrato		VERBAL	5
		ESCRITO	2
		VERBAL	4
WEB	1		
RECLAMO Total			259
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	5
RECURSO Total			5
Gran Total			323

Ilustraci3n 51. PQR mayo 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP



Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1
		WEB	5
	Servicios Especiales	ESCRITO	3
		VERBAL	8
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	WEB	2
	ESCRITO	3	
PETICION Total			22
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	9
		VERBAL	3
QUEJAS Total			13
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	3
		VERBAL	7
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	2
		Cobro Desconocido	ESCRITO
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	10
	Descuento Por No Recolecci3N Puerta A Puerta	WEB	1
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	77
		TELEFONICO	1
		VERBAL	168
		WEB	29
	Estrato Incorrecto	ESCRITO	5
		VERBAL	2
		Inconformidad Con El Consumo O Producci3N Facturado	ESCRITO
Inconformidad Con El Aforo		ESCRITO	1
		VERBAL	1
Pago Sin Abono A Cuenta		ESCRITO	1
Tarifa Incorrecta		ESCRITO	16
Terminaci3N Del Contrato		VERBAL	35
		ESCRITO	2
	VERBAL	4	
RECLAMO Total			380
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	6
RECURSO Total			6
Gran Total			421

Ilustraci3n 52. PQR junio 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Servicios Especiales	ESCRITO	4
		VERBAL	5
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	WEB	2
		ESCRITO	3
		WEB	1
PETICION Total			15
QUEJAS	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Continuidad	TELEFONICO	6
		VERBAL	2
	Frecuencias Adicionales De Barrido	TELEFONICO	2
QUEJAS Total			10
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	4
		VERBAL	7
		WEB	1
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	7
		VERBAL	3
	Cobro Por NUMero De Unidades Independientes	ESCRITO	120
		VERBAL	125
	Descuento Por Predio Desocupado	WEB	42
		ESCRITO	1
	Estrato Incorrecto	ESCRITO	14
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	12
Terminaci3n Del Contrato	VERBAL	6	
RECLAMO Total			342
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	5
RECURSO Total			5
Gran Total			372

Ilustraci3n 53. PQR julio 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1
		VERBAL	16
	Servicios Especiales	ESCRITO	4
		VERBAL	9
		WEB	5
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	3
		VERBAL	2
PETICION Total			40
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	VERBAL	2
		WEB	1
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	4
		TELEFONICO	11
	Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL	1
TELEFONICO		4	
QUEJAS Total			23
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	12
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	8
		VERBAL	16
		WEB	1
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	ESCRITO	2
		VERBAL	6
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	107
TELEFONICO		1	
		VERBAL	181
		WEB	26
Estrato Incorrecto	VERBAL	3	
	ESCRITO	3	
Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	1	
	VERBAL	2	
Pago Sin Abono A Cuenta	ESCRITO	9	
	VERBAL	15	
Tarifa Incorrecta	ESCRITO	1	
	VERBAL	17	
RECLAMO Total			412
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	11
RECURSO Total			11
Gran Total			486

Ilustraci3n 54. PQR agosto 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	VERBAL	21
		WEB	3
	Servicios Especiales	ESCRITO	2
		VERBAL	4
		WEB	1
	Silencio Administrativo Positivo	ESCRITO	1
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	7
VERBAL		1	
PETICION Total			40
QUEJAS	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Calidad	TELEFONICO	2
		VERBAL	1
		WEB	1
	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	4
		TELEFONICO	13
	Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL	6
		TELEFONICO	4
Frecuencias Adicionales De Recolecci3n	TELEFONICO	1	
QUEJAS Total			32
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	2
		VERBAL	5
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	18
		TELEFONICO	1
		VERBAL	18
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	16
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	112
		VERBAL	174
		WEB	62
	Estrato Incorrecto	VERBAL	3
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	4
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	6
	Terminaci3n Del Contrato	VERBAL	8
		ESCRITO	3
VERBAL	17		
RECLAMO Total			449
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	12
RECURSO Total			12
Gran Total			533

Ilustraci3n 55. PQR septiembre 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1
		VERBAL	15
	Servicios Especiales	ESCRITO	4
		VERBAL	7
		WEB	3
	Silencio Administrativo Positivo	ESCRITO	1
Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	5	
PETICION Total			36
QUEJAS	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Calidad	TELEFONICO	1
		VERBAL	1
	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	2
		TELEFONICO	7
		VERBAL	2
	Frecuencias Adicionales De Barrido	WEB	2
	TELEFONICO	1	
QUEJAS Total			16
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	2
		VERBAL	7
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	8
		VERBAL	5
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	ESCRITO	1
		VERBAL	8
	Descuento Por No Recolecci3n Puerta A Puerta	VERBAL	3
		ESCRITO	69
		VERBAL	141
		WEB	16
Estrato Incorrecto	ESCRITO	2	
Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	2	
	VERBAL	1	
Multiusuario Del Servicio De Aseo	ESCRITO	2	
Pago Sin Abono A Cuenta	VERBAL	1	
Tarifa Incorrecta	ESCRITO	2	
	VERBAL	3	
Terminaci3n Del Contrato	ESCRITO	2	
	VERBAL	18	
RECLAMO Total			293
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	7
RECURSO Total			7
Gran Total			352

Ilustraci3n 56. PQR octubre 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	2
		VERBAL	23
		WEB	6
	Servicios Especiales	ESCRITO	3
		VERBAL	7
		WEB	1
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	2
		VERBAL	2
	PETICION Total		
QUEJAS	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	2
		VERBAL	5
	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	6
		TELEFONICO	7
		VERBAL	9
	Frecuencias Adicionales De Barrido	WEB	1
		ESCRITO	2
		VERBAL	1
QUEJAS Total			34
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	16
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	14
		VERBAL	8
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	8
	Descuento Por No Recolecci3n Puerta A Puerta	VERBAL	2
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	88
		VERBAL	146
		WEB	17
	Direcci3n Incorrecta	VERBAL	2
	Estrato Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	2
	Inconformidad Con El Consumo O Producci3n Facturado	ESCRITO	1
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	1
		VERBAL	1
	Pago Sin Abono A Cuenta	VERBAL	1
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	7
		VERBAL	7
		WEB	2
	Terminaci3n Del Contrato	ESCRITO	3
		VERBAL	21
	WEB	4	
RECLAMO Total			353
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	15
RECURSO Total			15
Gran Total			448

Ilustraci3n 57. PQR noviembre 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	VERBAL	14
		ESCRITO	1
	Servicios Especiales	VERBAL	2
		WEB	1
		ESCRITO	6
		VERBAL	1
Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	6	
VERBAL	1		
PETICION Total			25
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	3
		VERBAL	1
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	3
		TELEFONICO	8
		VERBAL	1
Frecuencias Adicionales De Barrido	TELEFONICO	1	
QUEJAS Total			18
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	4
		VERBAL	5
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	2
		VERBAL	31
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	11
	Descuento Por No Recolecci3N Puerta A Puerta	VERBAL	1
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	36
		VERBAL	169
	Estrato Incorrecto	WEB	47
		ESCRITO	1
	Inconformidad Con El Consumo O Producci3N Facturado	VERBAL	2
		ESCRITO	1
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	4
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	5
	Terminaci3N Del Contrato	VERBAL	7
		ESCRITO	1
VERBAL	38		
RECLAMO Total			365
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	2
RECURSO Total			2
Gran Total			410

Ilustraci3n 58. PQR diciembre 2016. Fuente INTERASEO SAS ESP

De acuerdo con lo anterior, durante los meses de enero a diciembre de 2016 se presentaron en total 4.807 PQR para el distrito de Santa Marta, evidenciando que sigue siendo “*Descuento por predio desocupado*” la causal por la cual se presenta la mayor cantidad de reclamaciones.

Es importante se1alzar que no es posible realizar an1lisis alguno dado que los periodos difieren entre lo reportado en el SUI y lo entregado durante la visita.

As1 mismo, entreg3 lo correspondiente para la vigencia 2017 de la siguiente manera:

Recuento de Usuarios				
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total	
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1	
		VERBAL	55	
		Explicacion Cobro Del Servicio	VERBAL	1
		Servicios Especiales	ESCRITO	2
			VERBAL	4
			WEB	6
		Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	2
			VERBAL	1
			WEB	1
PETICION Total			73	
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1	
		TELEFONICO	1	
		VERBAL	4	
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	2	
		TELEFONICO	3	
		VERBAL	5	
		WEB	2	
	Frecuencias Adicionales De Barrido	ESCRITO	1	
		TELEFONICO	1	
Frecuencias Adicionales De Recolecci3N	ESCRITO	1		
QUEJAS Total			21	
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	2	
		VERBAL	14	
		WEB	1	
		Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	8
			VERBAL	24
			ESCRITO	1
		Cobro De Otros Bienes O Servicios En La Factura	VERBAL	14
		Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	5
		Descuento Por No Recolecci3N Puerta A Puerta	ESCRITO	82
		Descuento Por Predio Desocupado	TELEFONICO	1
			VERBAL	382
			WEB	17
		Estrato Incorrecto	ESCRITO	1
			VERBAL	2
		Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	1
		Tarifa Incorrecta	ESCRITO	16
			VERBAL	8
		Terminaci3N Del Contrato	ESCRITO	2
			VERBAL	30
			WEB	3
		RECLAMO Total		
RECURSO	Recurso Con Pruebas	ESCRITO	2	
	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	4	
RECURSO Total			6	
Gran Total			714	

Ilustraci3n 59. PQR enero 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP



Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1
		VERBAL	21
	Explicacion Cobro Del Servicio	ESCRITO	1
		WEB	2
	Servicios Especiales	ESCRITO	2
		VERBAL	6
		WEB	4
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	3
VERBAL		4	
PETICION Total			44
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	2
		VERBAL	2
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	4
		TELEFONICO	2
Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL	1	
QUEJAS Total			11
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	3
		VERBAL	14
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	8
		VERBAL	19
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	ESCRITO	1
	Cobro Por Servicios No Prestados	VERBAL	11
ESCRITO		1	
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	67
		VERBAL	190
		WEB	14
	Estrato Incorrecto	VERBAL	4
	Inconformidad Con El Aforo	VERBAL	2
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	2
	Terminaci3N Del Contrato	VERBAL	8
		ESCRITO	1
		VERBAL	26
		WEB	1
RECLAMO Total			372
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	6
RECURSO Total			6
Gran Total			433

Ilustraci3n 60. PQR febrero 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	1
		VERBAL	48
	Capacitaciones Y Otra Informacion	WEB	2
	Explicacion Cobro Del Servicio	VERBAL	2
	Servicios Especiales	ESCRITO	2
		VERBAL	7
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	3
VERBAL		9	
PETICION Total			74
QUEJAS	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	2
		TELEFONICO	1
		VERBAL	1
	Falla En La Prestaci3n Del Servicio Por Continuidad	VERBAL	6
		Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL
Frecuencias Adicionales De Recolecci3n	ESCRITO	1	
QUEJAS Total			14
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	3
		VERBAL	10
		WEB	1
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	4
		VERBAL	29
		WEB	1
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	ESCRITO	2
		VERBAL	12
	Descuento Por No Recolecci3n Puerta A Puerta	VERBAL	1
		Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO
	VERBAL		187
		WEB	36
	3strato Incorrecto	VERBAL	1
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	2
		VERBAL	2
Tarifa Incorrecta	ESCRITO	5	
	VERBAL	15	
Terminaci3n Del Contrato	ESCRITO	2	
	VERBAL	57	
RECLAMO Total			440
RECURSO	Recurso Con Pruebas	ESCRITO	1
		ESCRITO	7
	Recurso Sin Pruebas	WEB	1
RECURSO Total			9
Gran Total			537

Ilustraci3n 61. PQR marzo 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICIÓN	Cambio De Datos Basicos	VERBAL	20
	Capacitaciones Y Otra Informacion	ESCRITO	1
	Explicacion Cobro Del Servicio	ESCRITO	1
	Servicios Especiales	ESCRITO	3
		VERBAL	2
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	1
		VERBAL	9
PETICION Total			37
QUEJAS	Falla En La Prestación Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	5
		VERBAL	5
	Falla En La Prestación Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	2
Frecuencias Adicionales De Barido	VERBAL	1	
QUEJAS Total			15
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	2
		VERBAL	12
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio Público	ESCRITO	7
		VERBAL	11
		WEB	1
	Cobro Por NÚmero De Unidades Independientes	ESCRITO	1
VERBAL		10	
Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	95	
		VERBAL	168
		WEB	30
	Estrato Incorrecto	VERBAL	3
	Inconformidad Con El Consumo O Producción Facturado	WEB	1
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	1
	Multiusuario Del Servicio De Aseo	ESCRITO	1
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	5
		VERBAL	6
		WEB	1
	Terminación Del Contrato	ESCRITO	2
		VERBAL	51
RECLAMO Total			408
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	4
RECURSO Total			4
Gran Total			464

Ilustración 62. PQR abril 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	ESCRITO	7
		VERBAL	27
	Explicacion Cobro Del Servicio	ESCRITO	1
		VERBAL	1
		WEB	2
	Servicios Especiales	ESCRITO	2
		VERBAL	3
		WEB	1
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	ESCRITO	1
		VERBAL	2
WEB		1	
PETICION Total			48
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1
		VERBAL	1
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	1
		VERBAL	4
	Frecuencias Adicionales De Recolecci3N	ESCRITO	1
QUEJAS Total			9
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	4
		VERBAL	8
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	11
		VERBAL	10
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	ESCRITO	1
		VERBAL	10
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	243
		TELEFONICO	2
		VERBAL	185
	Estrato Incorrecto	WEB	19
		ESCRITO	1
	Inconformidad Con El Aforo	VERBAL	3
		ESCRITO	1
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	6
Terminaci3N Del Contrato	VERBAL	8	
	ESCRITO	1	
RECLAMO Total			558
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	2
RECURSO Total			2
Gran Total			617

Ilustraci3n 63. PQR mayo 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	VERBAL	36
		WEB	1
	Capacitaciones Y Otra Informacion	TELEFONICO	1
		WEB	2
	Explicacion Cobro Del Servicio	ESCRITO	2
		VERBAL	5
	Servicios Especiales	WEB	2
		ESCRITO	1
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	VERBAL	2
		WEB	1
PETICION Total			53
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	1
		TELEFONICO	5
		VERBAL	2
		WEB	1
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	ESCRITO	4
		TELEFONICO	2
		VERBAL	4
	Frecuencias Adicionales De Recolecci3N	WEB	1
	Inconformidad En La Atenci3N De Condiciones De Seguridad O Riesgo	TELEFONICO	1
		VERBAL	1
QUEJAS Total			22
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	3
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	VERBAL	9
		ESCRITO	9
		TELEFONICO	1
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	11
		ESCRITO	1
	Descuento Por No Recolecci3N Puerta A Puerta	VERBAL	8
		VERBAL	2
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	113
		TELEFONICO	1
		VERBAL	182
		WEB	41
		ESCRITO	2
	Estrato Incorrecto	VERBAL	11
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	3
		ESCRITO	6
	Tarifa Incorrecta	VERBAL	12
		ESCRITO	4
Terminaci3N Del Contrato	ESCRITO	4	
	VERBAL	54	
RECLAMO Total			473
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	5
RECURSO Total			5
Gran Total			553

Ilustraci3n 64. PQR junio 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

Recuento de Usuarios			
Clase	Tipo PQRS	MEDIO	Total
PETICION	Cambio De Datos Basicos	VERBAL	15
	Servicios Especiales	ESCRITO	1
		VERBAL	4
	Solicitud De Informacion De Copias Y De Documentos	VERBAL	3
PETICION Total			23
QUEJAS	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Calidad	ESCRITO	2
		TELEFONICO	1
		VERBAL	3
	Falla En La Prestaci3N Del Servicio Por Continuidad	TELEFONICO	1
		VERBAL	2
	Frecuencias Adicionales De Barrido	VERBAL	1
QUEJAS Total			10
RECLAMO	Clase De Uso Incorrecto	ESCRITO	1
		VERBAL	2
	Cobro De Cargos Relacionados Con El Servicio P3blico	ESCRITO	4
		VERBAL	1
	Cobro Por N3mero De Unidades Independientes	VERBAL	7
	Descuento Por Predio Desocupado	ESCRITO	24
		VERBAL	61
		WEB	10
	Estrato Incorrecto	VERBAL	3
	Inconformidad Con El Aforo	ESCRITO	2
	Tarifa Incorrecta	ESCRITO	5
		VERBAL	2
	Terminaci3N Del Contrato	ESCRITO	1
VERBAL		23	
RECLAMO Total			146
RECURSO	Recurso Sin Pruebas	ESCRITO	4
RECURSO Total			4
Gran Total			183

Ilustraci3n 65. PQR julio 2017. Fuente INTERASEO SAS ESP

De acuerdo con lo anterior, durante los meses de enero a julio 13 de 2017 se presentaron en total 3.501 PQR para el distrito de Santa Marta, evidenciando que sigue siendo "Descuento por predio desocupado" la causal por la cual se presenta la mayor cantidad de reclamaciones.

Es importante se1alzar que para el a1o 2017 no se encuentra informaci3n cargada en el SUI, por lo que no es posible verificar si hay consistencia en la informaci3n.

## 5. EVALUACI3N DE LA GESTI3N

A continuaci3n, se relaciona el Nivel de riesgo del a1o 2015 la cual corresponde al an1lisis de la informaci3n financiera de los a1os 2013 y 2014 Indicador Financiero Agregado IFA del prestador INTERASEO S.A.S. E.S.P. seg3n lo dispuesto en la Resoluci3n CRA 315 de 2005:

Tabla 47. Nivel de riesgo del año 2015

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA	RANGO	VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA)
100%	RANGO I	100%	RANGO I	1,00	RANGO III	RANGO III

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO IFA	NIVEL DE RIESGO
1,35	0,52	Rango I	86,79	Rango I	5,52	Rango I	Rango I	RANGO III

La clasificación de INTERASEO SAS ESP fue Rango III “Nivel de Riesgo Alto”, es decir presenta un nivel inferior de desempeño, debido a que en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA resultó clasificada en rango III, nivel alto, debido a la vida útil del sitio de disposición final.

Al respecto, el prestador deberá informar cuál de los rellenos sanitarios que opera tiene una vida útil menor a 1 año el cual generó que su nivel de riesgo fuera RANGO III.

El indicador IFA se encuentra nivel de riesgo bajo “Rango I” dada la capacidad que tiene para cubrir los intereses.

## 6. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa AUDIEXTERNAS LTDA realizó el proceso de Auditoría de Gestión a los resultados de INTERASEO S.A.S E.S.P. por la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el Distrito de Santa Marta en el período 2016.

La vigencia del contrato es desde el 1 de mayo de 2017 hasta el 1 de mayo de 2018.

A continuación, se plasma el concepto emitido por la AEGR para la vigencia 2016:

*“En nuestro concepto, existe una cultura organizacional en la compañía INTERASEO S.A.S. comprometida con la identificación y valoración de riesgos en todos los niveles de la organización. Dicha cultura se ha venido difundiendo en todas las sedes o ciudades, en las cuales la empresa ejecuta sus operaciones.*

*La orientación de este modelo le fue asignada directamente al sistema de control gerencial, estableciendo responsabilidades para los diferentes niveles de la organización, lo cual es apoyado decididamente por la Gerencia General en el orden nacional.*

*Existe una adecuada identificación, valoración y administración de los riesgos a los que está expuesta la entidad, definiendo los controles adecuados que ayudan a minimizar la probabilidad de ocurrencia y su posible impacto. Aunque se tienen avances importantes en el manejo del sistema de gestión del riesgo, recomendamos que los programas también se orienten a la evaluación de los procesos, como también*

al cumplimiento normativo, pues los planes de auditoría están enfocados al seguimiento y evaluación del buen manejo de los recursos y bienes de la compañía.”

A la fecha de este informe, la Auditoría Externa de Gestión y Resultados AUDIEXTERNAS LTDA certifica en el SUI, los siguientes informes:

Tabla 48. Informes de Auditoría. Fuente: SUI

Información PDF de riesgo empresas de Aseo		
Año		2016
Empresa	Nombre del Archivo	PDF
INTERASEO S.A.S. E.S.P	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ASEO	<a href="#">Concepto encuesta de control interno Interaseo.pdf</a>
INTERASEO S.A.S. E.S.P	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ASEO	<a href="#">Puntos Especificos INTERASEO 2016.pdf</a>
INTERASEO S.A.S. E.S.P	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ASEO	<a href="#">Viabilidad Financiera INTERASEO 2016.pdf</a>
INTERASEO S.A.S. E.S.P	ORGANIGRAMA PDF ASEO	<a href="#">Organigrama Interaseo.pdf</a>
INTERASEO S.A.S. E.S.P	NOVEDADES PDF ASEO	<a href="#">Novedades Interaseo.pdf</a>

Las principales conclusiones allí presentadas son:

- *“Existe razonabilidad en la conformación de la planta de personal frente a los servicios prestados y las características de la empresa.*
- *Se hacen actividades de bienestar para los empleados con el fin de motivarlos permanentemente.*
- *Con respecto a la seguridad industrial y salud ocupacional, se cumple con los parámetros establecidos en el contrato y reglamento técnico operativo, hace uso de los estándares establecidos por la ARL para minimizar riesgos.*

*Es importante mantener actualizado el plan de gestión ya que es una herramienta para medición gerencial, especialmente para que el prestador se enfoque en el tema de negocio en marcha. Adicional bajo Normas Internacionales en la NIC 1 exige a la gerencia, junto con la información financiera, que evalúe la hipótesis de negocio en marcha, siendo la capacidad de la entidad para continuar en funcionamiento en un periodo de al menos 12 meses a partir del final del periodo sobre el que se informa, pero no se debe limitar dicha información a este tiempo.*

- *Es importante preservar la independencia en el control interno, de tal manera que el personal encargado no se vea involucrado en funciones ejecutivas en la empresa y se llegue a un óptimo y efectivo ejercicio de las funciones encomendadas.”*

En lo relacionado con la viabilidad financiera del prestador la Auditoria manifiesta:

*“Hemos auditado los estados financieros adjuntos de la Compañía INTERASEO S.A.S. que comprenden los estados de situación financiera al 31 de diciembre de 2016 y 2015, y los correspondientes Estados de Resultados, de Cambios en el Patrimonio y de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en la Situación Financiera por el año terminado en esa fecha, y el resumen de las políticas contables significativas y otras notas explicativas.*

*La empresa adoptó las principales políticas contables en la preparación de los estados financieros. Tal como lo requiere la NIC 1, las políticas fueron definidas en función de*



las NIIF PLENAS vigentes al 31 de diciembre de 2012 y han sido aplicadas de manera uniforme en la preparación de los estados financieros con corte al 31/12/2016.

Como auditores externos tuvimos acceso a los Estados Financieros, certificados por el Representante Legal y Contador Público, y dictaminados por el Revisor Fiscal. De igual manera, es necesario precisar que las cifras que contienen los Estados Financieros de INTERASEO S.A.S. corresponden al consolidado nacional por la prestación del servicio público de aseo en las ciudades y municipios donde están asentados.

De acuerdo con las NIIF adoptadas y solo para propósitos de inicio de la aplicación de ellas y con el fin de tener información comparativa al cierre contable de la presentación de los primeros estados financieros conforme a las NIIF, la Compañía preparó un Estado de Situación Financiera de Apertura (ESFA) a la fecha de transición a las NIIF, por lo cual los estados financieros al 31 de diciembre de 2016 se tienen comparativos con los de diciembre de 2015.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido en nuestras auditorías proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión de auditoría.

En nuestra opinión, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Compañía INTERASEO S.A.S. al 31 de diciembre de 2016 y 2015, así como sus resultados y sus flujos de efectivo correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.

Además, fundamentados en el alcance de nuestra auditoría, no estamos enterados de que existan sucesos o condiciones ya sea financieros, operativos, u otros, que indiquen dudas importantes sobre la capacidad de la entidad para continuar con el negocio en marcha.”

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

Frente al cargue de información al SUI, se observa que con corte a 24 de octubre de 2017 el prestador tiene habilitados para el servicio de aseo 4.991 formatos y formularios de los cuales tiene certificados 4002, lo que corresponde a un 80%, tal como se muestra a continuación:

Tabla 49. Número de cargues. Fuente: SUI

TOPICO	CERTIFICADO	CERTIFICADO NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL GENERAL
Administrativo	12	2	3	17
Administrativo y Financiero	221	78	15	314
Auditor	220	30		250
Comercial y de Gestión	2510	61	183	2754
Contribuciones 2016		1		1
Contribuciones 2017	1			1
Generalidades-Riesgos			8	8
Inicio Transición 2015	4			4
MGC-NIIF	4	2		6
NSC	4		3	7

TOPICO	CERTIFICADO	CERTIFICADO NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL GENERAL
Prestadores	53			53
Proceso NIF	6			6
Riesgos Aseo	1		37	38
Tarifario	27	15	407	449
Técnico operativo	939	11	133	1083
<b>Total general</b>	<b>4002</b>	<b>200</b>	<b>789</b>	<b>4991</b>

Sobre el particular, es pertinente precisar que dicho reporte corresponde a la totalidad de áreas de prestación atendidas por INTERASEO S.A.S. E.S.P.

Ahora bien, en relación con la información reportada la SUI, llama la atención que la empresa certificó como no aplica los siguientes formatos y/o formularios entre los que se encuentran:

- REGISTRO DE VEHICULOS
- RECOLECCION Y TRANSPORTE
- ESTACIONES DE TRANSFERENCIA
- PEAJES
- DISPOSICION FINAL - OPERADOR DEL SITIO
- ASEO CUENTAS POR PAGAR
- TARIFAS APLICADAS ASEO

Por consiguiente, se requiere explicar a qué se debió tal situación y proceder a solicitar la modificación de dicha información en caso de ser necesaria con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

## 9. ACCIONES DE LA SUPERSERVICIOS

### 9.1. Visitas

**Fecha:** octubre 13 y 14 de octubre de 2016.

**Objeto:** Verificar las actividades de poda de árboles, corte de césped, limpieza de playas, lavado de áreas públicas e instalación y mantenimiento de cestas que realiza la empresa en Santa Marta – Magdalena

### 9.2.1. Observaciones SSPD

#### ASPECTOS COMERCIALES

- En la revisión de las facturas entregadas se encontró que no especifica el cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos inmediatamente anteriores; la comparación entre el valor del servicio facturado con el de los seis períodos, el factor de subsidio o contribución, de acuerdo con lo establecido en el numerales 5, 8, 9 y 10 del Capítulo III de la Resolución CRA 376 de 2006, y las Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor, Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor, Toneladas de Residuos No Aprovechables por

suscriptor, Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor de acuerdo con lo establecido en los literales d, e, h e i del artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015.

## ASPECTOS TÉCNICOS OPERATIVOS

- Los planos entregados del barrido de limpieza de playas, las informaciones de las áreas de cada playa no coinciden con lo relacionado en el PPSA. Por ejemplo, registra para la playa de Taganga que tienen un área de 8.120,23 m<sup>2</sup> y en el PPSA registra un área de 7330,90 m<sup>2</sup>. Lo mismo sucede en el plano de la playa La Bahía que registra 12.007,12 m<sup>2</sup>, y en el PPSA 8928,30 m<sup>2</sup>. Para la Playa de los Cocos en el plano registra 18.437,86 m<sup>2</sup> y en el PPSA 13.274,6 m<sup>2</sup>. En la Playa El Rodadero en el plano tiene 14.6213,83 m<sup>2</sup> y en el PPSA 25.860,20 m<sup>2</sup>.
- Sobre la información de limpieza de playas se encontró en el PGIRS en el documento denominado “P11\_Cobertura\_en\_todos\_los\_componentes” en la ficha técnica 1 proyecto “Limpieza y Manejo de Residuos en playas” que se menciona un área total de 234.817,80 m<sup>2</sup>. Así mismo, se relacionan todas las playas, pero no el área de cada una. Además, indica en el numeral 3.2.1. “Cumplir las frecuencias en los sectores del servicio presentados en el anexo a este Ficha.” pero no hay algún anexo de esta ficha o algún documento que contenga esta información.
- En la revisión del PGIRS en el anexo denominado “P10\_Corte\_de\_Cesped\_poda” se evidenció en la verificación que la información de las zonas verdes no refleja la realidad del área que es objeto de corte. Por ejemplo, el parque Simón Bolívar según PGIRS tiene de zona verde 7.369 m<sup>2</sup>, pero este parque de acuerdo con la verificación en campo se evidenció que en su gran mayoría es zona dura. Así mismo sucede con el parque De los Novios, según PGIRS hay 4.507 m<sup>2</sup> de zona verde, pero en la verificación se evidenció que la gran mayoría del área es zona dura.
- En la verificación de la información del PGIRS en el documento “P9\_Lavado\_de\_Areas\_Publicas”, las áreas de los puentes peatonales al parecer no corresponden a la realidad, como por ejemplo el puente peatonal denominado vía alterna Pescaito que según PGIRS tiene un área de 5.716 m<sup>2</sup>, pero en la verificación en campo se evidencia que esta área no es coherente con la dimensión real del puente, por lo cual la empresa manifestó que en la medición que realizó tiene un área de 904 m<sup>2</sup>. Así mismo, se pudo evidenciar que los puentes “Puente Peatonal Vía alterna San Fernando” y “Puente Peatonal Vía alterna Juan XXIII” con un área cada uno de 121 m<sup>2</sup> según PGIRS, no corresponde a la dimensión real de puente, ya que el área es mayor y según la ESP miden alrededor de 900 m<sup>2</sup> cada uno. En este sentido, también manifestó el prestador que no están relacionados todos los puentes peatonales que tiene la ciudad actualmente. 3. Puntos Críticos Se realizó recorrido por los sectores del municipio donde se encontraron lotes donde hay gran acumulación de residuos, escombros y poda, convirtiéndose en puntos críticos, los cuales está ubicados en la calzada de ferrocarril entre las 1ra y 3ra.

## 9.2. Evaluaciones Integrales

- En el año 2015 se realizó Evaluación Integral a Interaseo SA ESP área de prestación Sincelejo – Sucre.
- En el año 2013 se realizó Evaluación Integral a Interaseo SA ESP área de prestación Riohacha – La Guajira.

## 9.3. Acciones de seguimiento a la prestación del servicio de aseo

Durante el 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos, en aras de desarrollar inspección, vigilancia y control sobre la prestación de aseo en la ciudad de Santa Marta, ha realizado los siguientes requerimientos a la empresa:

Tabla 50. Comunicaciones importantes remitidas a la empresa

Radicado	Fecha	Institución	Asunto
20174310018441	31/01/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Solicitud de informe sobre el estado de la prestación del servicio de aseo en las áreas de prestación de la empresa
20171800037331	08/02/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Solicitud de soportes para actualización de RUPS por cambio en el tipo de sociedad de la empresa
20174340001831	12/06/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Aclaración sobre reporte del incentivo por separación en la fuente por parte de las empresas prestadoras de aprovechamiento
20174340001941	13/06/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Resultados de evaluación del Plan de Emergencia y Contingencia
20174340002671	10/07/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Carta de presentación visita del 12, 13 y 14 de julio de 2017
20174311005341	31/07/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Solicitud de cargue de formato de traslado de recursos de aprovechamiento
20174340005811	17/08/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Remisión de hallazgos de visita del 12, 13 y 14 de julio de 2017
20174340008241	01/09/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Solicitud de información sobre toneladas dispuestas en los sitios de disposición de residuos operados por la empresa
20174301482551	19/10/2017	INTERASEO S.A. E.S.P.	Requisitos legales previos para traslado de tarifa a los prestadores de la actividad de aprovechamiento que no están conformados por recicladores de oficio

## 9.4. Investigaciones y/o sanciones

La Dirección Técnica de Gestión de Aseo solicitó a la Dirección de Investigaciones que evaluara méritos para abrir investigación administrativa en contra de la empresa mediante memorando con radicado SSPD 20174340000173 del 13 de junio de 2017

por el presunto incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014 en la elaboración del Plan de Emergencia y Contingencia para el municipio de Santa Marta. A la fecha dicho proceso se encuentra en estudio por parte de la Dirección de investigaciones.

## **10. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En relación con las alertas e incumplimientos que se describen a lo largo de esta evaluación de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones, reportes en estado pendiente e indicar las acciones de corto y mediano plazo emprendidas.

### **10.1. Aspectos financieros**

Dados los análisis realizados por esta Superintendencia, se solicita al prestador explicar con el mayor detalle posible lo siguiente:

- Las razones por las cuales no prepara y presenta estados financieros consolidados de acuerdo con la NIIF 10 - Estados Financieros Consolidados, teniendo presente que posee inversiones en controladas y en asociadas, y que adicionalmente decidió aplicar de forma voluntaria el marco normativo para Grupo 1.
- Debe presentar el estado de flujos de efectivo que hace falta y mostrar comparativo el estado de cambios en el patrimonio, para completar el juego completo de estados financieros, adicionalmente las notas explicativas deben cumplir los requerimientos establecidos en cada una de las NIIF.
- Realizar una nota explicativa detallada del grupo económico, junto con la participación patrimonial en cada entidad y/o influencia significativa en las mismas, tal como lo establece la NIC 24 - información a revelar sobre partes relacionadas.
- Dado el incremento en las cuentas comerciales por cobrar, se requiere que el vigilado informe las gestiones realizadas con el fin de mejorar el recaudo de las cuentas por cobrar por servicios públicos y demás cuentas por cobrar.
- Explicar las diferencias entre las utilidades acumuladas del 2016 y la sumatoria de las utilidades acumuladas del 2015 y las utilidades del ejercicio, por valor de \$311.967 Millones.
- Explicar las diferencias entre el valor del impacto patrimonial incorporado en los Estados Financieros 2016 y 2015 por valor de -\$1.290,0 Millones, y el mismo impacto presentado en la información certificada al SUI en el formato 11 por \$5.505,0 Millones, requerido en la Resolución SSPD 20151300020385.
- Explicar las diferencias entre las cuentas por cobrar por servicios públicos \$107.728,4 Millones y las mismas presentadas en el formato complementario (FC03-3) certificado en XBRL, donde el total de la cartera es de \$106.962,9 Millones.

- Explicar porque dentro de las cuentas por cobrar corrientes se incluyen aquellas de más de 360 días.
- Explicar el manejo del deterioro de las cuentas por cobrar, ya que se evidencia que no se realiza de forma individual tal como está establecido en la política.
- Realizar una nota explicativa detallada relacionada con las cuentas por cobrar y por pagar a los vinculados económicos, con corte al 31 de diciembre del 2016.
- Realizar una nota explicativa del cálculo de los activos y pasivos por impuesto diferido, así como su impacto en el resultado del ejercicio.
- Respecto al revisor fiscal debe explicar las razones por las cuales no se pronunció frente a la no elaboración y presentación de los estados financieros consolidados, por parte del vigilado.
- Así mismo, explique las razones por las cuales no se pronuncia frente a la aplicación integral de las NIIF, en cuanto a la elaboración de un juego completo de estados financieros, la presentación de notas explicativas o revelaciones que cumplan con los diferentes requerimientos de cada una de las NIIF, y demás hallazgos que contradicen el marco normativo adoptado voluntariamente por el prestador.
- El activo total está compuesto en un 53,6% por cartera y otras cuentas por cobrar poniendo presuntamente en riesgo la sostenibilidad financiera de la operación de la empresa y por consiguiente la prestación del servicio público.
- Se solicita al AEGR explicar por qué informan que auditaron los Flujos de Efectivo si estos no han sido elaborados ni presentados.

## **10.2. Aspectos administrativos**

- El prestador no ha realizado el cargue en el SUI correspondiente a Personal por Categoría de empleo, razón por la cual no se pudo comparar lo informado en visita con lo reportado.
- El personal con cargos administrativos vinculados a la compañía mediante contrato de trabajo no ha sido certificado por competencias laborales en las áreas correspondientes por lo tanto se estaría presuntamente incumpliendo lo establecido en las Resoluciones 1076 de 2003 y 1570 de 2004 proferidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Deberá informar a que área de prestación corresponde la Estructura Organizacional entregada durante la visita.
- De acuerdo con el tema de convenciones colectivas es necesario que indique si el Convenio Laboral suscrito entre Interaseo SA ESP y la Unión de Trabajadores de la Industria Energética Nacional y de Servicios Públicos – UTEN corresponde sólo al área de prestación de Santa Marta o si corresponde a toda la empresa

## **10.3. Aspectos técnico operativos**

- Se evidencia el no cargue del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo en el SUI, por lo que se debe requerir al prestador por la carencia de este reporte.
- La información reportada en el PGIRS no corresponde el PPSA aportado en visita. El prestador debe realizar los ajustes pertinentes al PPSA para que coordine con la información presente en el PGIRS.
- Los residuos producto de la limpieza de playas son llevados a contenedores azules que se encuentran en el malecón de las playas y luego estos son recolectados por compactadores. Este proceso evidencia que los residuos de limpieza de playa, barrido de los sectores aledaños y residuos domiciliarios de las zonas aledañas son mezclados en el mismo contenedor. La empresa informó que se realizan proyecciones de tal manera que se pueda separar el producto de cada una de estas actividades. No hay claridad sobre el cálculo realizado.
- De acuerdo con la verificación realizada a la documentación aportada por la empresa y al Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA, se evidencia discrepancia frente a las áreas (mts<sup>2</sup>) de cada una de las playas
- Al revisar uno de los documentos incluidos en el PGIRS denominado “P11\_Cobertura\_en\_todos\_los\_componentes” en la ficha técnica 2 proyecto “Erradicación de Puntos Críticos.” se menciona la existencia de 42 puntos críticos detallados en un anexo que no existe. Paralelamente se evidencia en el PPSA 43 puntos críticos. La empresa debe explicar la presencia de un punto crítico de más dentro de su programa.
- El lavado de áreas públicas se realiza 2 veces al año. De acuerdo con la información suministrada el total de áreas atendidas es de 12, las cuales suman un total de 14.072 m<sup>2</sup>. Al revisar uno de los documentos incluidos en el PGIRS denominado “P9\_Lavado\_de\_Areas\_Publicas” en la ficha técnica 1 proyecto “Implementar el lavado de áreas públicas en conformidad con el decreto 2981 de 2013” se menciona un área total de 33.971,36 m<sup>2</sup>. Mientras que en el PPSA se presenta un área total de 28.016 m<sup>2</sup>. Se observa discrepancia frente a los 3 documentos.
- El corte de césped se realiza 5 veces al año en 11 zonas, las cuales poseen un total de 147.328 m<sup>2</sup> (área reportada en el PGIRS), según lo expresado por la empresa. La información reportada en el PPSA corresponde a la información suministrada por el municipio en el PGIRS. No obstante, lo anterior, se evidenció en campo que esta información de las zonas verdes no refleja la realidad del área que es objeto de corte. Los parques en su gran mayoría presentan zonas duras (concreto, enchapado) por lo que el área reportada en el PGIRS no corresponde a la realidad.
- Sobre la actividad de poda de árboles la empresa manifestó que no ha empezado a prestarla, ya que en el PGIRS no está el catastro de árboles. En la verificación realizada del PGIRS cargado en SUI, se encuentra en el anexo denominado “P10\_Corte\_de\_Cesped\_poda” ficha técnica 1 proyecto

“Implementar el corte de césped y poda de árboles” un total de 14.119 árboles sin catastro de los mismos.

- De los 6 vehículos verificados en campo, 3 poseían el tubo de escape por debajo de la altura máxima del vehículo, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 4 del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.
- De los 6 vehículos verificados en campo, 4 poseían pérdida de líquido lixiviado, denotando un presunto incumplimiento con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.
- Se observa desactualización y repetición de microrrutas de recolección y transporte para el distrito de Santa Marta en el SUI. Debido a lo anterior, el prestador debe realizar los ajustes y actualizaciones pertinentes.
- Se observa desactualización de microrrutas de barrido para el distrito de Santa Marta en el SUI. Debido a lo anterior, el prestador debe realizar los ajustes y actualizaciones pertinentes.
- En el relleno sanitario Parque Ambiental Palangana se evidenció zonas con cubrimiento temporal de residuos que se encontraban fisuradas, presuntamente por acción del viento. Debido a esto los residuos se encontraban expuestos. Lo anterior genera un presunto incumplimiento a lo estipulado en el numeral 5 del artículo 2.3.2.3.3.1.9 del decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, *“Criterios operacionales. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final deberá garantizar entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación: 5. Cubrimiento diario de los residuos.*
- En visita se solicitó el reglamento operativo, el cual fue suministrado por el prestador en medio magnético. Sin embargo, dicho documento no coincide con el reglamento operativo reportado en SUI por la empresa el 27 de octubre de 2007, titulado *“MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE AMBIENTAL PALANGANA”*, ante lo cual se le solicita que actualice el respectivo cargue. Luego de analizar el documento que reposa en SUI, se concluye que el reglamento operativo del Relleno Sanitario Palangana, cargado en SUI el 27 de octubre de 2007 y titulado *“MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO PARQUE AMBIENTAL PALANGANA”*, presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos establecidos en el Artículo 2.3.2.3.3.1.7 del Decreto 1077 de 2015.
- En el relleno sanitario Parque Ambiental Palangana se observaron residuos sueltos sin una compactación adecuada. Lo anterior presuntamente incumple lo estipulado en el artículo 2.3.2.3.3.2.10. de la subsección 2 del Decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, *“control y monitoreo al sistema de compactación de acuerdo con las especificaciones técnicas definidas en el Numeral F.6.6.6 del Título F del RAS...”*, en el cual se recomienda *“descargar los residuos sólidos en la celda y comenzar la compactación en forma uniforme”*.
- En el relleno sanitario Parque Ambiental Palangana se observó presencia de moscas en las diferentes zonas del relleno sanitario. Por lo anterior



presuntamente se incumple con lo estipulado con el numeral 6 del artículo 2.3.2.3.3.1.9 del decreto 1077 del 26 de mayo de 2015, *“Criterios operacionales. La persona prestadora del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final, deberá garantizar, entre otras, el cumplimiento de las siguientes condiciones durante la fase de operación: ... 6. Control de vectores y roedores...”*

- El prestador entregó el último estudio de estabilidad realizado en diciembre 2016, estudio de calidad del biogás realizado en mayo 2017, estudio de calidad del aire (PST Y PM10) realizado en junio 2016 y la última caracterización de lixiviados realizada en noviembre 2016. De acuerdo con el Artículo 2.3.2.3.3.2.10 del Decreto 1077 de 2015 *“Todo prestador del servicio público de aseo en la actividad complementaria de disposición final de residuos sólidos, deberá incluir en los diseños correspondientes la red de monitoreo de aguas subterráneas, la identificación de las fuentes superficiales y los puntos donde se realizará el control y monitoreo, sin perjuicio de lo dispuesto en la licencia ambiental... Lixiviados y calidad del vertimiento a fuentes superficiales para rellenos con mayor de 15 TM/ día semestral... Calidad del aire para rellenos con mayor de 15 TM/ día trimestral...”* la frecuencia de del estudio de calidad del aire debe ser trimestral y la de caracterización de lixiviados debe realizarse semestral. Por lo que presuntamente se estaría incumpliendo el precitado artículo.

#### **10.4. Plan de emergencia y contingencia**

- Se evidencia el no cargue del Plan de Emergencia y Contingencia vigencia 2016 en el SUI.
- Se evidencia el no cargue de los formatos y formularios, referentes al servicio de aseo, de la Resolución SSPD 20161300062185 vigencia 2015 y 2016 en el SUI, por lo que se debe requerir al prestador por la carencia de este cargue.
- El Plan de Emergencia y Contingencia vigencia 2015 NO CUMPLE presuntamente con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

#### **10.5. Aspectos comerciales**

- Las facturas entregadas por el prestador (emitidas a través de ELECTRICARIBE) presuntamente incumplen los requisitos de la cláusula 17 de la Resolución CRA 376 y del artículo 43 del Resolución CRA 720 en lo referente al contenido mínimo de la factura.
- El prestador precisó que a la fecha de la visita (julio de 2017) no se ha incluido en la tarifa el cobro de la actividad de aprovechamiento. En consecuencia, no se han trasladado recursos de esta actividad a los prestadores de aprovechamiento del municipio. El distrito de Santa Marta posee 5 organizaciones de recicladores inscritas en RUPS y estas ya comenzaron a realizar reportes de información de toneladas al SUI. Se debe realizar requerimiento frente al tema.

- La empresa no ha realizado el cargue del estudio de costos bajo la metodología tarifaria 720 de 2015
- En relación con los PQR se tiene que el prestador no precisó si la información suministrada corresponde únicamente al distrito de Santa Marta
- Respecto al porcentaje de recaudo debe informar si el mismo corresponde a la facturación mensual que realiza o si el mismo trae consigo cartera vencida de años anteriores.

#### **10.6. Calidad y reporte de la información al SUI**

- En cuanto a los formatos y/o formularios que se encuentran a la fecha pendiente por cargar en el Sistema Único de Información SUI el prestador deberá proceder con el cargue de la misma, o en caso de ser necesario será necesario proceder a solicitar la modificación de la información con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

Proyectó: Gabriela Patricia Leal Carreño – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
 Ingrid Vanessa Quevedo Gómez – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
 Omar Orlando Cortés – Contratista Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
 Jennifer Suárez Montiel – Contratista Grupo Sectorial de Aseo  
 Luis Eduardo Ángel Imitola – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo  
 Rafael Alejandro Flechas Hernández - Contratista Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
 Luisa Fernanda Camargo - Asesora Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Aprobó: María Eugenia Sierra Botero – Directora Técnica de Gestión de Aseo