

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BÁRBARA**  
**S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

Contenido	
<b>1. SUMARIO</b>	<b>4</b>
<b>2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA</b>	<b>4</b>
2.1. Escritura de constitución	4
2.2. Composición accionaria	5
2.3. Junta Directiva	6
2.4. Contrato con la Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR	7
2.5. Contrato de Condiciones Uniformes	7
2.6. Indicadores de la prestación del servicio	8
<b>3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS</b>	<b>8</b>
3.1. Aspectos Administrativos	8
3.1.1. Planta de Personal	8
3.1.2. Aprendices SENA	9
3.1.3. Competencias laborales	9
3.1.4. Convenciones colectivas y el costo y/o beneficios de las mismas (SI o NO).	9
3.1.5. Organigrama	9
3.2. Aspectos Financieros	11
3.2.1. Reportes financieros bajo NIF en el SUI	11
<b>4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS</b>	<b>12</b>
4.1.1. Requisitos de la actividad de recolección	14
4.1.2. Sistemas de recolección	15
4.1.3. Macrorrutas y microrrutas	15
4.1.4. Parque automotor	21
4.1.5. Puntos críticos	26
4.1.6. Base de operaciones	27
4.2. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	28
4.2.1. Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas	29
4.2.2. Ejecución de la actividad de barrido	30
4.3. Disposición final	33
4.4. Plan de Emergencia y Contingencia - PEC	35
4.5. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC	35
<b>5. ASPECTOS COMERCIALES</b>	<b>36</b>
5.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	36
5.2. Sitio Web empresa	36
5.3. Suscriptores	36
5.4. Tarifas	39
5.4.1. Estudio de costos y tarifas	39
5.4.2. Tarifas aplicadas	40

5.5.	Tipo de facturación .....	41
5.6.	Facturas.....	41
5.7.	Subsidios y contribuciones .....	42
5.8.	Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR.....	43
5.8.1.	Oficina de atención al cliente .....	43
5.8.2.	Estadísticas de las PQRs para cada periodo.....	44
5.9.	Comité permanente de estratificación.....	45
5.10.	Concurso económico 1 y concurso económico 2.....	45
<b>6.</b>	<b>Calidad y reporte de la información al SUI .....</b>	<b>46</b>
6.1.	Estado de cargue de información al SUI.....	46
6.2.	Estado de cargue al Sistema Único de Información al SUI de AEGR .....	47
6.3.	Actualización de RUPS .....	48
<b>7.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>48</b>
7.1.	Aspectos Administrativos .....	48
7.2.	Aspectos financieros .....	49
7.3.	Aspectos técnico-operativos. ....	49
7.3.1.	PEC, PPSA y PGIRS.....	49
7.3.2.	Recolección y transporte de residuos no aprovechables.....	49
7.3.3.	Parque automotor .....	50
7.3.4.	Base de operaciones.....	50
7.3.5.	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas .....	50
7.3.6.	Disposición final.....	51
7.4.	Aspectos comerciales .....	51
7.5.	Aspectos tarifarios .....	51

# **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P**

## **ANÁLISIS AÑO 2017, 2018 y Primer semestre de 2019**

### **1. SUMARIO**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Santa Bárbara, departamento de Antioquia, mediante la vigilancia y seguimiento al referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

La base de información del presente informe, son los reportes de información al Sistema Único de Información –SUI que realiza el prestador, la información por el suministrada y la visita adelantada por la Dirección Técnica de Gestión de aseo entre el 08 al 10 de mayo de 2019.

Los aspectos para resaltar de forma previa al desarrollo del presente documento, son los siguientes:

- Acerca de los aspectos administrativos la Junta Directiva durante las vigencias desde el año 2016 a lo corrido del 2019, no cumple con su legalidad y funciones.
- El prestador afirma que no le aplica la Auditoría Externa de Gestión y Resultados.
- La empresa se encuentra incumpliendo con su obligatoriedad en el reporte de información financiera en el sistema único de información de servicios públicos domiciliarios – SUI.
- En relación con los aspectos técnico – operativos, el prestador no cuenta con macrorrutas y microrrutas definidos para la recolección de residuos.
- Los vehículos utilizados para la actividad del servicio de aseo son alquilados a un contratista particular, el cual se encarga de la operación del servicio lo cual denota la falta de control operacional del prestador.
- El PEC del prestador, PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, adicionalmente, el cual no ha sido reportado al SUI.
- Desde el punto de vista comercial, EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., no cuenta con Sitio Web.
- El Contrato de Condiciones Uniformes del Servicio de Aseo difiere al Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016.

### **2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

#### **2.1. Escritura de constitución**

Según escritura pública No. 135, otorgada en la Notaría 1 de Santa Bárbara, el 25 de febrero de 2008, aclarada por Escritura pública No. 368 de junio 7 de 2008, de la Notaría 1 de Santa Bárbara, EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., se constituyó como Sociedad Comercial Anónima, creada mediante Acuerdo No. 029 de diciembre 7 de 2006, expedido por el Honorable Concejo Municipal de Santa Bárbara (Antioquia).

Esta empresa de servicios públicos, tiene por objeto principal:

*“Garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Santa Bárbara Departamento de Antioquia, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios y el tratamiento de aprovechamiento de las basuras”.*

El certificado de Existencia y Representación del 31 de enero de 2019, de la Cámara de comercio de Medellín para Antioquia, registra:

Activo total 53.493.000,  
Grupo NIIF: 4- Grupo III. Microempresas

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS e información de la última visita adelantada por la Superintendencia en octubre de 2018:

**Tabla 1. Información general del prestador**

<b>ID</b>	22274
<b>TIPO DE SOCIEDAD</b>	Sociedad Anónima Mixta Municipal
<b>RAZÓN SOCIAL</b>	EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP
<b>SIGLA</b>	EPSB SA ESP
<b>NIT</b>	900222855-8
<b>ÁREAS DE PRESTACIÓN</b>	Santa Bárbara
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	Aseo
<b>ACTIVIDADES</b>	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Recolección y transporte de residuos no aprovechables, Tratamiento
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	Febrero 25 de 2008
<b>NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL</b>	Laura Daniela Cano Castaño

Fuente: RUPS imprimible No. 20181722274364896 del 23/04/2018

## 2.2. Composición accionaria

Son más de diez, los propietarios de EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., el Municipio Santa Bárbara tiene la mayor participación accionaria, como se observa a continuación:

**Tabla 2. Composición accionaria**

Propietario o Accionista	No. De Acciones	Porcentaje de Participación
Municipio Santa Bárbara	50.000	95,72
Ramón Evelio Carvajal Mazo	400	0,77
Darío de Jesús Ramírez Corrales	300	0,57
Belarmina Cardona Piedrahita	300	0,57
Gloria Amparo Laverde	250	0,48
Alberto Ospina Ospina	240	0,46
Luz Marina Ospina Ospina	120	0,23
María Celina Carvajal Mazo	100	0,19

Fanny de Jesús Henao Galvis	100	00,19
Luz Dary Carvajal Mazo	100	0,19
María Judith Villegas Cadavid	100	0,19
Paula Andrea Vélez Villegas	100	0,19
Inés Cecilia Villegas Cadavid	50	0,10
Ligia Villegas Cadavid	50	0,10
Rubén Darío Ramírez Salazar	10	0,02
Martha Alicia Ramírez de Quiceno	10	0,02
María Teresa Ayala de Restrepo	5	0,01
<b>Total</b>	<b>52.235</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: EPSB SA ESP

### 2.3. Junta Directiva

En el Registro Único de Prestadores de Servicios - RUPS del prestador, la Junta Directiva reportada es:

**Tabla 3. Junta Directiva - RUPS**

Nombre miembro de junta	Cargo
ALBERTO OSPINA OSPINA	SOCIO GESTOR
CARLOS MAURICIO LOAIZA CARDONA	OTRO
HUGO ALEXANDER BEDOYA	OTRO
JUAN FELIPE LONDOÑO CARDONA	OTRO
LAURA DANIELA CANO CASTAÑO	VICEPRESIDENTE
MONICA MARIA OCAMPO RESTREPO	PRESIDENTE

Fuente: SUI 23/04/2018

En el certificado de Existencia y Representación del 31 de enero de 2019, de los anteriores miembros no se registran: Hugo Alexander Bedoya, Juan Felipe Londoño Cardona y Laura Daniela Cano Castaño; en lugar de ellos, con CARGO PRINCIPAL están: NORA EMMA GARCIA ACEVEDO, EDGAR BERMUDEZ GARZON y como SUPLENTE: PAULA ANDRES VELEZ VILLEGAS-DESIGNACIÓN, aparecen 4 VACANTE de SUPLENTE.

La certificación de composición de los miembros de la Junta Directiva entregada por el prestador, cita: “no están posesionados, ni designados por la Asamblea general de accionistas, ni registrados ante Cámara de Comercio”, se encuentra compuesta de la siguiente manera:

**Tabla 4. Junta Directiva**

Nombre miembro de junta	Cargo
MONICA MARIA OCAMPO RESTREPO	Alcaldesa – Presidente de la Junta
JUAN FELIPE LONDOÑO CARDONA	Secretario de Gobierno
EDGAR BERMÚDEZ GARZON	Secretario de Planeación
CARLOS MAURICIO LOAIZA CARDONA	Secretario de Hacienda
ALBERTO OSPINA OSPINA	Representante Socios Minoritarios

Fuente: EPSB SA ESP

*La certificación de la Junta Directiva y funcionamiento EPSB, afirma: “Solo hasta el mes de diciembre de 2018 la Junta Directiva se registró en Cámara y Comercio, durante las vigencias 2016, 2017, 2018 y 2019, sesionaron sin actas de reunión y cumplir la*

legalidad en las convocatorias y actualmente no han aprobado los respectivos presupuestos, que se les presentaron para cada vigencia, no aprobaron tarifas, no aprobaron monto de subsidios ni contribuciones, debido a las denuncias realizadas en la Contraloría General de la Nación en la Ciudad de Bogotá D.C. en este orden de ideas carece de validez las reuniones mencionadas”.

#### 2.4. Contrato con la Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., en el RUPS certificado del 2018 reportó como Auditor Externo de Gestión y Resultados a JHON JAIRO JARAMILLO, desde el 27/03/2015 hasta 30/03/2018.

En la información suministrada no relaciona el Contrato con la Auditoría Externa de Gestión y Resultados ni los correspondientes informes AEGR de los años 2015 – 2018. Presentó una certificación en la que afirma: “No aplica en la actualidad para la empresa el Contrato de Auditoría Externa y Gestión de Resultados, por lo tanto, no se tienen informes para los últimos 3 años”.

Adicionalmente remitió una certificación en la que cita: “No se envían los informes de control interno, debido a que estos no aplican para la empresa”.

#### 2.5. Contrato de Condiciones Uniformes

El prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., ha realizado el reporte en el Sistema Único de Información – SUI del CCU vigente para el servicio de aseo, de la siguiente forma:

#### Imagen 1. CCU

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO

Empresa: EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP  
 Departamento: ANTIOQUIA  
 Municipio: SANTA BARBARA

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22274	2018-04-23	Aseo	Mas de 2500 suscriptores	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	ANTIOQUIA	SANTA BARBARA	001	2016-01-15	ND	SI	201652905784320002	2016-08-16	

Fuente: SUI

El Contrato de Condiciones Uniformes entregado en la visita efectuada por la Superservicios, fue suscrito por la Gerente el 15 de enero de 2016, correspondería al reportado en SUI, difiere al Modelo 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, Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016.

El prestador no remitió el correspondiente Concepto de Legalidad del Contrato de Condiciones Uniformes.

## 2.6. Indicadores de la prestación del servicio

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

**Tabla 5. Indicadores del servicio de aseo**

<b>Índice de continuidad en recolección</b>	<b>Índice de continuidad en barrido y limpieza</b>
2 veces por semana (artículo 2.3.2.2.2.3.32 Decreto 1077 de 2015)	2 veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías (artículo 2.3.2.2.2.4.53. Decreto 1077 de 2015)
Prestador: 3 veces por semana	Prestador: 8 veces por semana

Fuente: Visita mayo de 2019

## 3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

### 3.1. Aspectos Administrativos

#### 3.1.1. Planta de Personal

La Gerente de Empresas Públicas de Santa Bárbara S.A. E.S.P., relacionó el Personal activo de la Empresa en la Certificación, de la siguiente manera:

**Tabla 6. Personal activo en las Empresas Públicas de Santa Bárbara**

<b><u>Administrativos</u></b>
<b>Gerente</b>
<i>Laura Daniela cano castaño</i>
<b>Auxiliar Administrativo - Contable</b>
<i>Gloria Beatriz Castro Botero</i>
<b>Auxiliar Operativo</b>
<i>Jader Arbey Blandón</i>
<b>Auxiliar Administrativo - Operativo</b>
<i>Andrés Felipe Porras Botero</i>
<b><u>Personal Operativo</u></b>
<i>Aicardo De Jesús Velásquez Villada</i>
<i>Jorge Iván Rojas Jiménez</i>
<i>Luis Fernando Pulido Bermúdez</i>
<i>Carlos Albeiro Flórez Blandón</i>
<i>Gustavo De Jesús Hernández Sánchez</i>
<i>Juvenal De Jesús Cardona</i>
<i>Delio Álvaro Bedoya Serna</i>



<i>Rubiela Uran De Jiménez rep</i>
<i>John Líder Arenas Ochoa</i>
<i>Jonatán Muñoz Echeverri</i>

Fuente: EPSB SA ESP

### **3.1.2. Aprendices SENA**

Teniendo en cuenta que Empresas Públicas de Santa Bárbara cuenta con menos de 15 empleados, no tiene vinculados aprendices del SENA. El artículo 32 de la Ley 789 de 2002, indica “*Las empresas privadas, desarrolladas por personas naturales o jurídicas, que realicen cualquier tipo de actividad económica diferente de la construcción, que ocupen un número de trabajadores no inferior a quince (15), se encuentran obligadas a vincular aprendices para los oficios u ocupaciones que requieran formación académica o profesional metódica y completa en la actividad económica que desempeñan*”.

### **3.1.3. Competencias laborales**

Revisada la información entregada por la empresa: 4 Certificados corresponden a curso BÁSICO EN RECICLAJE y 10 de TRATAMIENTO PRIMARIO DE RESIDUOS SOLIDOS”, cada uno con una duración de 60 horas y con expedición del 23 de mayo del año 2017. No se observó los certificados de: *Andrés Felipe Porras Botero, Juvenal De Jesús Cardona y Delio Álvaro Bedoya Serna.*

### **3.1.4. Convenciones colectivas y el costo y/o beneficios de las mismas (SI o NO).**

Una vez revisada la información remitida, se identificó que fue allegada la certificación suscrita por la Gerente, en la cual afirma que no existen Convenciones colectivas.

### **3.1.5. Organigrama**

A continuación, se presenta la información entregada por la empresa acerca de la Estructura Administrativa del prestador, suscrita por la gerente:

## Imagen 2. Certificación Organigrama



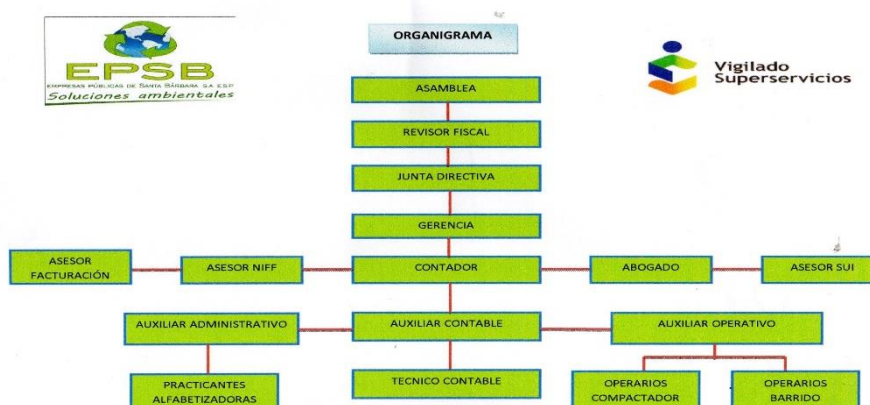
### ORGANIGRAMA EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA S.A.E.S.P "Soluciones Ambientales"



Fuente: EPSB SA ESP

Se evidencia que el anterior organigrama difiere al suministrado durante la visita, por lo que consta en el acta de visita, lo siguiente: "...se encuentra encabezada por la Asamblea de la cual depende revisor fiscal, la Junta Directiva seguido en la línea de mando por la Gerencia. De la Gerencia como aparece dependen en un mismo nivel jerárquico Asesor facturación, asesor Niif, contador, abogado y asesor SUI. Luego están los auxiliares: administrativo, contable y operativo. Finalmente, en la base de la estructura se encuentran los practicantes alfabetizadores, técnico contable y operarios: compactador y barrido"

## Imagen 3. Organigrama



Fuente: Acta de Visita mayo de 2019

Por lo anterior, se deduce que el prestador no tiene definido su Organigrama.

## 3.2. Aspectos Financieros

### 3.2.1. Reportes financieros bajo NIF en el SUI

EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., no ha realizado la clasificación NIIF, Incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20141300055955 del 5 de diciembre de 2014, como se observa en el Estado de reporte de información del prestador, a continuación:

**Tabla 7. Estado de reporte de información**

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	SERVICIO	TOPICO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2014	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Gobierno NIF	Preparación Obligatoria 2014	Anual	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Pendiente
2014	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Gobierno NIF	Proceso NIF	Anual	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Pendiente
2015	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Gobierno NIF	Inicio Transición 2015	Anual	Información General	Pendiente

Fuente: Sistema único de información SUI – 17/06/2019.

Por lo anterior, el prestador no ha certificado los cargues de información financiera requeridos en formato XBRL bajo el nuevo marco normativo: taxonomías de los años 2015, 2016, 2017 y 2018, lincumpliendo presuntamente lo establecido en las Resoluciones:

- SSPD 20151300020385 del 29 de julio de 2015: Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas, SSPD 20151300028525 del 20 de agosto de 2015 (Ampliación plazos)
- SSPD 20161300013475 del 19 de mayo de 2015: Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL, SSPD 20161300016975 del 16 de junio de 2016 (Ampliación plazos)
- SSPD 20171300042935 del 30 de marzo de 2017: Requerimientos de información Financiera de 2016 en XBRL, SSPD 20171300082805 de 24 de mayo de 2017 (Ampliación plazos)
- SSPD 20181000024475 del 12 de marzo de 2018, Por la cual se establecen los plazos de cargue de información financiera y el informe de Auditoria Externa de Gestión de Resultados - AEGR a 31 de diciembre de 2017
- SSPD 20191000006825 del 18 de marzo de 2019, por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera a 31 de diciembre de 2018 y se dictan otras disposiciones.

Durante la visita efectuada por la Superintendencia del 08 al 10 de mayo de 2019, se solicitó la información financiera de las vigencias 2017 y 2018 para realizar el análisis correspondiente, como consta en el acta de visita resultó pendiente, el prestador se comprometió a remitirla; pero a la fecha de realización de la evaluación integral, junio de 2019, el prestador no remitió la información solicitada: Estado de Situación Financiera, Estado de Resultados Integral, Estado de Cambios en el Patrimonio, Estado de Flujo de Efectivo y Notas y Revelaciones a los Estados financieros; Detalle por tercero y por edades de vencimiento de: Deudores y Pasivos, Detalle Obligaciones Financieras y otras Cuentas por Pagar, Detalle de gastos e ingresos, todo al cierre 2017 y 2018.

#### 4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P. 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 8 al 10 de mayo de 2019, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2017.

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

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

*“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, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

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

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

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

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

**Tabla 8. Análisis de actividades del prestador.**

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Documento cargado a SUI actualizado 2005 no establece actividades del servicio a prestarse en el municipio	Documento entregado en visita no corresponde a un PPSA de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 288 de 2015	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas			X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas			
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas			
Lavado de áreas públicas			
Transferencia*			
Tratamiento*			
Aprovechamiento*			
Disposición final*			

Fuente: SSPD. \*Actividades que no son de carácter obligatorio

El Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) debe establecer las actividades del servicio de aseo que deben prestarse en su integralidad a través de los prestadores del servicio público. Sin embargo, el documento cargado por la alcaldía al SUI a través de la plataforma INSPECTOR el día 23/04/2016 corresponde a un PGIRS realizado en el año 2005 en el cual no se establecen los lineamientos mínimos del servicio en el área de prestación.

Teniendo en cuenta lo anterior, EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, para el área de prestación de Santa Bárbara, Antioquia, debería prestar y registrar tanto en su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) como en su Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), las actividades de: Recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015 y la no exigencia de otras actividades en el PGIRS de este municipio.

### **Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)**

El último PGIRS de Santa Bárbara, Antioquia reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de cargue 23/04/2016 el cual se encuentra en estado “Por Evaluar”.

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

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

El prestador EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, no ha realizado el reporte al SUI del PPSA. En dicho documento y de acuerdo con la Resolución 288 de 2015, se establecen una serie de parámetros necesarios los cuales deben ir en concordancia con la información del PGIRS. No obstante, el prestador entregó en visita realizada los días 8 al 10 de mayo de 2019 un documento denominado “*PLAN OPERATIVO PARA EL MANEJO INTEGRAL DE RESIDUOS SOLIDOS (MIRS) COMPONENTE EDUCATIVO Y SOCIO-AMBIENTAL*”, el cual no corresponde a un PPSA.

Teniendo en cuenta la consideración anterior, el prestador **PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con el reporte de este documento y en consecuencia con todos los lineamientos mínimos contenidos** en la Resolución 288 de 2015. Por consiguiente, el prestador debe proceder a realizar las acciones pertinentes para dar cumplimiento, siendo el único medio oficial de recibo de dicha información el SUI.

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

Teniendo presente que el PGIRS reportado al SUI no establece los lineamientos de la prestación del servicio y que el PPSA entregado por el prestador no contiene la información solicitada en la Resolución 288 de 2015, no es posible realizar el comparativo entre estos dos documentos.

- Recolección y transporte de residuos no aprovechables

#### **4.1.1. Requisitos de la actividad de recolección**

**Tabla 9. Características de prestación de la actividad de recolección**

No. Vehículos	No. de Conductores	No. de Operarios	No. mecánicos	No. Frecuencia / Semana
1 compactador 1 compactador de contingencia 1 camioneta de estacas	1	4	El contratista se encarga del mantenimiento	3 veces por semana

Fuente: visita mayo 2018

Teniendo en cuenta lo exigido en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, la frecuencia ejecutada por el prestador en el municipio de Santa Bárbara se ajusta a lo requerido por la normatividad vigente.

Es importante aclarar que la empresa no cuenta con un PPSA, por tal motivo no es posible realizar la comparación de la prestación del servicio teniendo en cuenta este documento técnico.

#### **4.1.2. Sistemas de recolección**

La presentación de los residuos por parte de los usuarios se hace en las aceras puerta a puerta en bolsas y canecas, con excepción de las zonas de difícil acceso y muy inclinadas en donde se utiliza personal operativo que acerca los residuos a las vías principales donde el compactador puede transitar.

**Imagen 4. Operario recolectando bolsas en zonas de difícil acceso**



Fuente: Visita mayo 2019

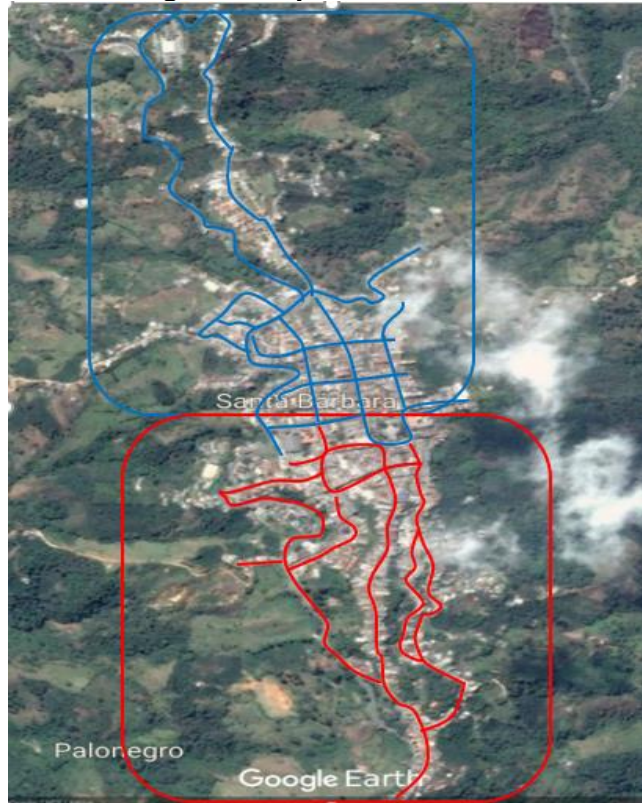
#### **4.1.3. Macrorrutas y microrrutas**

##### **4.1.3.1. Macrorrutas, horarios y frecuencias de recolección**

El Municipio de Santa Bárbara se divide en los corregimientos de Damasco y Versalles y en 42 veredas. Empresas Públicas de Santa Bárbara, presta el servicio de recolección de residuos sólidos en el área urbana, en los dos corregimientos y en algunas veredas del municipio. A continuación, se ilustra el mapa del área de prestación de la empresa en Santa Bárbara, el cual fue suministrado por el prestador en visita.



**Imagen 5. Mapa de macrorrutas**



Las líneas en azul comprenden la zona 1 Centro Norte, Las líneas en rojo comprende la zona 2 Centro Sur  
Fuente: Visita mayo de 2019

Como se observa en la imagen anterior el prestador divide el municipio en dos sectores el norte y el sur; durante la visita informó que no tiene definidas claramente las macrorrutas y microrrutas para la recolección de residuos, así como tampoco planos individuales de las microrrutas, estos son recogidos de la siguiente manera:

- Lunes: recolección de puntos críticos, los cuales se recolectan en la camioneta de estacas y se dispone temporalmente en el punto de transferencia
- Martes: Recolección de residuos ordinarios en el municipio en la parte urbana y en el corregimiento de Versalles mediante el compactador y microrrutas suburbanas donde no cabe el compactador se recolectan con el camión de estacas y se llevan por trasbordo al compactador o a veces al punto de transferencia
- Miércoles: Residuos ordinarios urbanos en el camión compactador y el camión de estacas apoya a una organización de recicladores a recolectar el reciclaje.
- Jueves: Se realiza la recolección de residuos en la zona rural a 11 veredas, el camión de estacas apoya recolectando en veredas de difícil acceso donde el compactador no puede ingresar.
- Viernes: Recolección de residuos ordinarios en el municipio en la parte urbana y en el corregimiento de Versalles mediante el compactador y microrrutas suburbanas donde no cabe el compactador se recolectan con el camión de estacas y se llevan por trasbordo al compactador o a veces al punto de transferencia. Cada 15 días el viernes el camión de estacas realiza la recolección de residuos en la vereda Las Mercedes.



- Domingo: Se apoya la recolección de residuos en la zona comercial con el compactador

Se pudo observar también que el prestador no tiene reportado al SUI la información de microrrutas de conformidad con la Resolución Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, por lo cual no es posible comparar la información suministrada en visita con la del SUI. Así mismo, el CCU del prestador no cuenta con un anexo técnico que contenga la información de las macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Teniendo en cuenta lo anterior el prestador no da cumplimiento a lo determinado en el Decreto 1077 de 2015, respecto a las microrrutas de la siguiente manera:

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

*Para el diseño de macrorrutas y microrrutas deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, los siguientes:*

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

#### **4.1.3.1.1. Ejecución de la actividad**

Durante la visita desarrollada en mayo, se verificó un total de 3 trayectos microrrutas de recolección de las cuales se identificó lo que se relaciona en las siguientes tablas:

**Tabla 10. Observaciones a la verificación de campo del 1 de octubre de 2018**

Número de microrruta informado	Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
No identificada (la ejecutan los miércoles)	12:27 a.m.	Carrera Boyacá No. 49-35	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OMK 409, La ruta es atendida de 7 a.m. a 3 p.m. los martes, miércoles y viernes</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial:            Guantes            Tapabocas            Gorra de sol y cuello            Botas            overol</p> <p>El conductor del vehículo no contaba con uniforme ni con elementos de seguridad industrial, según lo manifestado por el prestador el compactador es de un contratista que se encarga de suministrar el conductor por tal motivo no requiere uniforme y los demás elementos.</p> <p>Se observó material reciclable colgado en el compactador y recicladores detrás del compactador</p>
No identificada (la ejecutan los viernes)	7:14 a.m.	Sector Perico	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas BEZ 571, que corresponde a un camión de estacas, La ruta es atendida de 7 a.m. a 3 p.m. los martes, y viernes</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial:            Guantes            Tapabocas            Gorra de sol y cuello            Botas            overol</p> <p>El conductor del vehículo no contaba con uniforme ni con elementos de seguridad industrial, según lo manifestado por el prestador el compactador es de un contratista que se encarga de suministrar el conductor por tal motivo no requiere uniforme y los demás elementos.</p> <p>Esta ruta corresponde a una zona de difícil acceso por tal motivo se utiliza el vehículo de estacas y el operario entre calles recoge los residuos.</p>
No identificada (la ejecutan los viernes)	8:26 a.m.	Sector Galería	<p>La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OMK 409 3, La ruta es atendida de 7 a.m. a 3 p.m. los martes, miércoles y viernes.</p> <p>Los operarios contaban con los siguientes elementos de seguridad industrial:            Guantes            Tapabocas            Gorra de sol y cuello            Botas            overol</p> <p>El conductor del vehículo no contaba con uniforme ni con elementos de seguridad industrial, según lo manifestado por el prestador el compactador es de un contratista que se encarga de suministrar el conductor por tal motivo no requiere uniforme y los demás elementos.</p> <p>Durante la inspección se observó recicladores extrayendo material en la tolva del vehículo, así mismo se observó el traspaso de residuos del camión de estacas al vehículo compactador, generando esparcimiento de residuos.</p>

Fuente: Visita mayo 2019

A continuación, se muestran los registros fotográficos que dan cuenta del desarrollo de la actividad de recolección en el municipio de Santa Bárbara:

### Imagen 6. Verificación Carrera Boyacá No. 49-35



a) Material reciclable en la tolva



b) Conductor sin uniforme



c) Operario con elementos de seguridad insutrial



d) Recicladores detrás en la microrruta

Fuente: Visita mayo 2019

### Imagen 7. Verificación Sector Perico



a) Recolección en zona de difícil acceso



b) Conductor sin uniforme y operario

Fuente: Visita mayo 2019

## Imagen 8. Verificación Sector Galería



Paso de residuos del vehículo de estacas al compactador



Recicladores en la microrruta

Fuente: Visita mayo 2019

Teniendo en cuenta lo anterior, presuntamente el prestador no da cumplimiento a lo establecido en los siguientes artículos del Decreto 1077 de 2015:

*“ARTÍCULO 2.3.2.2.3.26. Recolección separada. La recolección de los residuos sólidos ordinarios debe hacerse en forma separada de los residuos especiales.*

*En el caso de los residuos ordinarios y cuando el PGIRS establezca programas de aprovechamiento, la recolección de residuos con destino a disposición final deberá realizarse de manera separada de aquellos con posibilidad de aprovechamiento, implementando procesos de separación en la fuente y presentación diferenciada de residuos.”*

*“ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:*

*1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.*

*6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.*

*Parágrafo. Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.”*



#### 4.1.4. Parque automotor

El prestador no ha realizado el reporte al SUI correspondiente al parque automotor, por lo cual no da cumplimiento a Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por lo tanto, no es posible realizar un análisis comparativo de la verificación de campo en contraste con lo reportado al SUI.

Ahora bien, la Empresa en visita también hizo entrega de del listado con la descripción de los vehículos actualmente utilizados, en donde indica detalles como placa, modelo, marca, clase, capacidad, tipo de carrocería, el propietario y su estado, como se muestra a continuación:

**Tabla 11. Listado de vehículos suministrada en visita**

TIPO	UNIDAD	PLACA	MARCA	CAPACIDAD	ESTADO
Compactador	1	OMK 413	International	25Y3	BUENO
Compactador	1	OMK 409	International	25Y3	BUENO
Compactador	1	MEK 347	Chevrolet	10Y3	BUENO

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita mayo 2019

Dentro del listado anterior el prestador, se observa que el prestador no relacionó al vehículo de estacas que utiliza para la recolección de zonas de difícil acceso y el cual fue observado en visita operando, como se mostrara más adelante.

Es importante informar que los vehículos utilizados para la ejecución del servicio de aseo, no son de propiedad del prestador son alquilados a un contratista quien se encarga de su mantenimiento y manejo, este contratista no utiliza los vehículos únicamente en Santa Bárbara también los utiliza para prestar los servicios en otros municipios.

Se pudo identificar en visita que el prestador no lleva un control de las operaciones realizadas por los vehículos compactadores en el municipio esta labor la realiza el contratista que opera los mismos.

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


A continuación, se relaciona lo evidenciado:

**Tabla 12. Vehículo de placas OMK 409**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	08 y 10 de mayo de 2019	Placas:	OMK 409
Hora:	12:27 pm y 8:26 a.m.	Tipo:	Compactador
Dirección:	Cra Boyacá No. 49 35 y sector galería	Capacidad:	16 toneladas
		Modelo:	1999
		Marca:	INTERNATIONAL
		Propietario:	VALENCIA ARROLLAVE
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con equipo de carretera completo</li> <li>No cuenta con logotipos visibles</li> <li>Las luces en la caja de compactación no funcionan</li> <li>No cuenta con luces en la tolva</li> <li>No tiene elementos complementarios para evitar la dispersión de residuos</li> </ul>		 <p><b>Imagen 9.</b> Vista lateral vehículo sin logotipos OMK 409</p>  <p><b>Imagen 10.</b> Tubo de escape vehículo de placas TLU 384</p>	

Fuente: Visita mayo del 2019

**Tabla 13. Vehículo de placas BEZ 578**

DATOS DE VERIFICACIÓN		IDENTIFICACIÓN DEL VEHÍCULO	
Fecha:	10/05/2019	Placas:	BEZ 578
Hora:	7:14 a.m.	Tipo:	Camioneta de estacas
Dirección:	Sector Perico	Capacidad:	1 tonelada
		Modelo:	1995
		Marca:	Mazda
		Propietario:	VALENCIA ARROLLAVE
OBSERVACIONES		EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	
<ul style="list-style-type: none"> <li>No cuenta con equipo de carretera completo</li> <li>No tiene elementos complementarios para evitar la dispersión de residuos</li> <li>No cuenta con logotipos visibles</li> <li>No tiene luces sobre cabina</li> <li>No tenía los residuos cubiertos</li> <li>No contaba con mecanismos que evitaran la pérdida de líquido (lixiviado)</li> <li>No cuenta con autorización de la SSPD para utilizar otro tipo de vehículos diferentes a los compactadores.</li> </ul>		 <p><b>Imagen 11.</b> Vista cabina vehículo de placas BEZ 578</p>  <p><b>Imagen 12.</b> Vista trasera vehículo en recolección de placas BEZ 578</p>	

FUENTE: Visita mayo del 2019

Frente a las deficiencias encontradas se está generando un presunto incumplimiento a los numerales 6, 14, 16,17 y parágrafo que indican:

**“ARTICULO 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.** Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:

1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).

2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.

3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.

(...)

8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas. 9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.

10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).

(...)

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

16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.

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

*Parágrafo. Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.”*

Ahora bien, frente al lavado de vehículos durante la visita se informó que debido a que los vehículos son alquilados a un contratista ellos son los encargados de realizar el lavado de estos, sin embargo, no precisó la frecuencia de lavado de los automotores. En este sentido se recuerda lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.3.38. del decreto 1077/15 “Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. (...)”

De otra parte, durante la visita, se pudo observar que el prestador cuenta con un punto de disposición temporal de residuos ubicado en la Vía panamericana, que se utiliza para contingencias y almacenamiento temporal de residuos, pues en ocasiones el compactador no alcanza con la totalidad de residuos generados en el municipio.

Este predio fue cedido por la alcaldía de manera verbal según lo manifestó el prestador, por lo tanto, es de conocimiento de la administración municipal que este lugar es utilizado por la empresa para ejercer la actividad de almacenamiento temporal de residuos. En la inspección a este sitio se observó un punto encerrado con material negro verde dentro del cual se encontraban residuos dispuestos en el suelo, olores y la presencia de gallinazos, a continuación, se muestra la evidencia fotográfica:

**Imagen 13. Sitio de almacenamiento temporal de residuos**







Fuente: Visita mayo 2019

Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia, que el prestador no cuenta con la capacidad operativa para la recolección y traslado de los residuos del municipio y que se encuentra generando impactos ambientales negativos al medio ambiente, lo cual denota un presunto incumplimiento a los siguientes artículos del Decreto 1077 de 2015:

*“2.3.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:*

*1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.*

*2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.*

*(...)”*

*“2.3.2.2.1.2. Principios básicos para la prestación del servicio de aseo. En la prestación del servicio público de aseo, y en el marco de la Gestión Integral de Residuos Sólidos, se observarán los siguientes principios: prestación eficiente a toda la población con continuidad, calidad y cobertura; obtener economías de escala comprobables; garantizar la participación de los usuarios en la gestión y fiscalización de la prestación; desarrollar una cultura de la no basura; fomentar el aprovechamiento;*



minimizar y mitigar el impacto en la salud y en el ambiente que se pueda causar por la generación de los residuos sólidos.”


#### 4.1.5. Puntos críticos

El PGIRS del municipio de Santa Barbara no cuenta con un listado de puntos críticos, no obstante, el prestador en visita manifestó que ha identificado 10 sectores como críticos en la acumulación de residuos.

Durante la inspección en campo de la visita del mes de mayo de 2019, se verificaron 3 puntos críticos el día 09 de mayo de 2019 en donde se evidenció lo siguiente:

**Tabla 14. Puntos críticos evidenciados en visita de mayo de 2019**

PUNTO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
<p>9 de mayo de 2019, 9:51 a.m. Peña 1 y Peña 2</p>	<p>Se observan dos puntos con residuos domésticos sacados fuera del horario de recolección, el cual no se encuentra controlado por el prestador</p>	<p><b>Imagen 14. Punto crítico Peña 1 y peña 2</b></p>  <p>Fuente: Visita mayo 2019</p>
<p>9 de mayo de 2019, 9:51 a.m. Boca calle Simón Bolívar</p>	<p>Se observa un punto crítico controlado, con un letrero de la empresa con un letrero para la sensibilización de la comunidad.</p>	<p><b>Imagen 15. Punto crítico Boca calle Simón Bolívar</b></p>  <p>Fuente: Visita mayo 2019</p>

PUNTO DE VERIFICACIÓN	OBSERVACIONES	EVIDENCIA FOTOGRÁFICA
<p>9 de mayo de 2019, 9:51 a.m.</p> <p>Avenida Panamericana sectores Los patios, parque ambiental Palestina y divino niño</p>	<p>Se observan varios puntos en los cuales los usuarios sacan los residuos en horarios no establecidos, este no se encuentra controlado por el prestador, debido a que además se encontraron gallinazos en los residuos dispersos</p>	<p><b>Imagen 16. Punto crítico Avenida Panamericana</b></p>  <p>Fuente: Visita mayo 2019</p>

Fuente: Visita mayo 2019

El prestador manifestó que realizó campañas de sensibilización para la recuperación de puntos críticos y que realiza la limpieza de estos con ayuda de practicantes o alfabetizadores, así mismo manifiesta que no ha recibido ayuda por parte de la alcaldía para la atención de estos puntos, sin embargo, no allegó los soportes en donde se remita a la alcaldía del municipio el listado de puntos críticos identificados de conformidad con el Decreto 1077 de 2015, por lo cual se establece un presunto incumplimiento al siguiente artículo:

*“ARTICULO 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente. El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente la remuneración.”*

#### 4.1.6. Base de operaciones

El prestador no cuenta con base de operaciones, en la visita realizada en el mes de mayo manifestó que no necesita una base de operaciones teniendo en cuenta que los vehículos con los que opera no son de su propiedad los alquila a un contratista y este es el encargado de parquear los vehículos, en cuanto a los suministros para la prestación del servicio de aseo son almacenados en una habitación de la sede administrativa como se evidencia a continuación:



### Imagen 17. Almacenamiento de suministros en oficina administrativa



Fuente: Visita mayo 2019

De lo anterior, se identifica un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015 el cual establece:

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

- 1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.*
- 2. Contar con los servicios públicos.*
- 3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.*
- 4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.*
- 5. Contar con equipos de control de incendios.*
- 6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.”*

#### **4.2. Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas**

A continuación, se realiza un análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en contraste con lo consignado por el prestador en SUI y lo evidenciado en la visita llevada a cabo en el mes de mayo, teniendo en cuenta que el prestador no ha elaborado el PPSA.

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

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita del mes de mayo de 2019 las características de la actividad de barrido son las siguientes:

**Tabla 15. Características de prestación de la actividad de barrido**

No. de operarios	Frecuencia	Kilómetros de barrido mensual	Tipo de barrido (manual/mecánico)
4	Diaria y diaria dos veces al día en las zonas comerciales. 8 veces por semana.	90.5 mensuales lineales	Manual

Fuente: Visita mayo 2019

Lo anterior se encuentra presuntamente acorde con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas establecidas en el artículo 2.3.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015, no obstante, llama la atención la gran cantidad de veces que se barre el municipio en la semana 8 veces por semana.

#### 4.2.1. Macrorrutas y microrrutas de la actividad de barrido y limpieza vías y áreas públicas

EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P. presta la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el municipio de Santa Barbara en las áreas residenciales y el centro de la ciudad, el prestador informó en la visita que no cuenta con macrorrutas de barrido debido a que de manera diaria se ejecuta esta actividad en todo el municipio y los operarios ya conocen su recorrido.

El prestador no entregó del detalle de las microrrutas de barrido, ni los planos así mismo, no se observan los anexos técnicos del CCU las macros o microrrutas de la actividad de barrido, como soporte de planos durante la visita suministró la misma información de la actividad de recolección y transporte y la siguiente tabla:

**Tabla 16. Listado de microrrutas de barrido**

Numero de macrorutas	Numero de microrutas	Hora de inicio HH-MM	Hora de finalización HH-MM	Días de la frecuencia macrorutas	Días de la frecuencia microrutas	Frecuencia macrorutas (número de veces por semana)	Numero de kilómetros lineales atendidos por recorrido	Número total de kilómetros lineales mensuales realizados por microrruta	Numero de operarios que atienden cada microrruta por recorrido
2	16	07:00am	04:00m	Martes, Jueves	Martes, Miércoles, viernes (lunes puntos críticos)	3	30.2	90.5km	2

Fuente: información suministrada en visita por EPSA

Como se puede observar en la anterior tabla no se detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto para la prestación del servicio público de barrido y limpieza de vías y áreas públicas; dentro de una frecuencia predeterminada, como lo establece el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.2.1.1. numeral 27

Lo plasmado anteriormente demuestra que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el ARTICULO 2.3.2.2.4.55. del Decreto 1077 de 2015, que determina:



*“Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las personas prestadoras del*


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

#### 4.2.2. Ejecución de la actividad de barrido

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

**Tabla 17. Información recolectada en campo sobre la actividad de barrido**

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
No identifica macro ni microrruta	8 de mayo de 2019 1:04 p.m.	Sector Galería	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta</li> <li>- No tenía botas punta de acero dentro de los elementos de protección personal.</li> <li>- Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: recogedor escobas y costales no se evidenció conos de seguridad</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6 a.m. a 2 pm en frecuencia diaria.</li> </ul>	<p><b>Imagen 18.</b> Operario de barrido sector la bastilla vía panamericana</p> 
No identifica macro ni microrruta	9 de mayo de 2019 9: 56 a.m.	Carrera Simon Bolivar	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta</li> <li>- No tenía gorra de sol + cuello, ni botas punta de acero dentro de los elementos de protección personal.</li> <li>- Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: recogedor escobas y costales no se evidenció conos de seguridad</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6 a.m. a 2 pm en frecuencia diaria</li> </ul>	<p><b>Imagen 19.</b> Operario de barrido sector la bastilla vía panamericana</p> 

Microrruta	Hora y Fecha	Dirección	Observaciones	Evidencia fotográfica
No identifica macro ni microrruta	9 de mayo de 2019 10:19 a.m.	Vía panamericana sector la bastilla	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El operario no portaba plano de la microrruta</li> <li>- No tenía botas punta de acero dentro de los elementos de protección personal.</li> <li>- Los elementos utilizados para la actividad de barrido son: recogedor escobas y costales no se evidenció conos de seguridad</li> <li>- El horario de la ruta informado por el prestador es de 6 a.m. a 2 pm en frecuencia diaria.</li> </ul>	<p><b>Imagen 20.</b> Operario de barrido sector la bastilla vía panamericana</p> 

FUENTE: Visita mayo 2019

El prestador informó durante la visita que no realiza la recolección de barrido en bolsas plásticas, estos residuos son recolectores en costales y posteriormente se depositan en un contenedor que es regido por los recolectores para llevarlo al relleno sanitario, así mismo informó que no realiza el pesaje de los residuos de barrido debido a que al recogerlos el compactador los mezcla con el resto de los residuos.

Ahora bien, en términos generales se tienen las siguientes observaciones adicionales:

- Los operarios no portaban planos de las microrrutas el prestador no las tiene claramente identificadas.
- Todos los operarios portaban los elementos de dotación de seguridad industrial y protección personal a excepción de las gorras punta de acero debido a que manifestaron que debido a su peso se les dificultaba caminar.
- No se pudo observar el cumplimiento del trazado de las microrrutas debido a que el prestador no las tiene definida
- Todos los operarios portaban elementos para la actividad de barrido, no se utilizan bolsas plásticas sino costales, pues según lo manifestado por el prestador generan menos daño al medio ambiente.
- No se observó en ninguna microrruta el uso del, por lo cual se recomienda su uso para la seguridad de los operarios en las vías públicas.

Teniendo en cuenta lo anterior se recuerda al prestador la responsabilidad de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

*“2.3.2.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte. La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.*”

*En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual. La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.*

*En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.”*

#### **4.2.2.1. Suministro, instalación y mantenimiento de cestas**

En relación a la actividad de suministro e instalación de cestas, según lo informado por el prestador, ha instalado 6 en el parque principal, en este parque también se encuentran cestas instaladas por la alcaldía; a los dos tipos de cestas manifestó el prestador durante la visita que las atiende de manera diaria.

A continuación, se muestran algunas de las cestas públicas observadas en campo durante la visita de inspección realizada el 9 de mayo de 2019:

#### **Imagen 21. Registro fotográfico de cestas instaladas en el parque principal de Santa Barbara**



a) Cesta instalada por el prestador



b) Cesta instalada por el prestador



c) Cesta instalada por el municipio



d) Cesta instalada por el municipio

Fuente: Visita mayo de 2019



### 4.3. Disposición final

**Sitio donde se disponen los residuos:** El prestador realiza la disposición final de residuos sólidos en Relleno Sanitario Parque Ambiental La Pradera

**Operador del sitio de disposición final:** EMPRESAS VARIAS DE MEDELLIN S.A. E.S.P. - EMVARIAS S.A. E.S.P.

**Ubicación:** Municipio de Don Matías - Antioquia, ubicado aproximadamente a 100 Km de distancia desde Santa Barbara.

**APS incluida en RUPS:** Se observó que el RUPS de la empresa EMVARIAS S.A. E.S.P, se incluyó al municipio de Santa Barbara desde el 19 de octubre de 2015, para la prestación de la actividad de disposición final.

**No. de contrato y vigencia:** Como soporte al requerimiento realizado en visita respecto al contrato con el operador el prestador allego una certificación de EMVARIAS S.A. E.S.P. en donde dicha empresa certifica la recepción de los residuos ordinarios del municipio, sin embargo, deberá allegar el contrato suscrito con este operador para la disposición de residuos sólidos.

En relación con las toneladas recolectadas y dispuestas se procedió a revisar la información en SUI y se observó que ha realizado el reporte de dicha información solo para el año 2017 y que no ha reportado la información de toneladas establecida en la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017. A continuación, se muestra la información reportada por el prestador al SUI:

Tabla 18. Toneladas dispuestas. Año 2017

PERIODO	TONELADAS DE BARRIDO RECOGIDAS EN LA ZONA URBANA	TONELADAS DE BARRIDO DISPUESTAS PROVENIENTES DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA URBANA	TONELADAS DEL SERVICIO ORDINARIO DE LA ZONA RURAL	TOTAL, DE TONELADAS DISPUESTAS
1	2,1	2,1	253,39	0	253,39
2	2,2	2,2	187,58	0	187,58
3	2,2	2,2	187,58	0	187,58
4	1,7	1,7	188,54	0	188,54
5	1,7	1,7	199,66	0	199,66
6	1,9	1,9	226,14	0	226,14
8	1,8	1,8	198,9	0	198,9
9	1,1	1,1	119,29	0	119,29
10	1,2	1,2	128,19	0	128,19
11	1,8	1,8	190,21	0	190,21
<b>TOTAL</b>	<b>17,7</b>	<b>17,7</b>	<b>1879,48</b>	<b>0</b>	<b>1879,48</b>

Fuente: SUI mayo de 2019

De la información anterior se puede observar que el prestador no suministró información respecto a las toneladas recolectadas en la zona rural, a pesar de que como se informó anteriormente también realiza la recolección de residuos en áreas rurales del municipio de Santa Bárbara. Llama la atención también los datos consignados respecto a las toneladas de barrido recolectadas, pues en visita manifestó que no realizaba el pesaje

de las mismas, por lo cual debe informar de donde obtuvo la información que reportó en SUI.

Ahora bien, en contraste con lo anterior a continuación, se muestran los datos de toneladas recolectadas, de acuerdo a la información suministrada por el prestador en visita:

Tabla 19. Toneladas dispuestas. Año 2017 y 2018

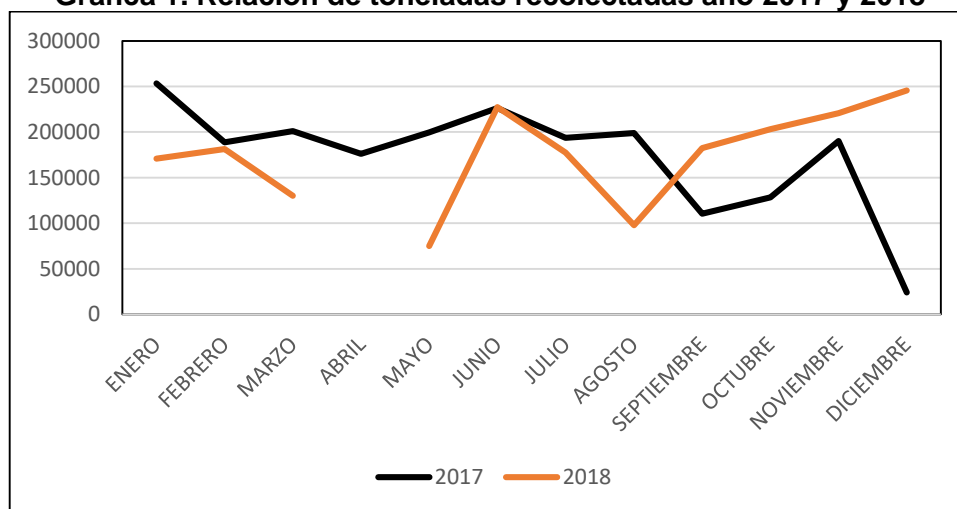
MES	AÑO	
	2017	2018
ENERO	253390	170810
FEBRERO	188580	181340
MARZO	200830	130180
ABRIL	176090	
MAYO	199660	74990
JUNIO	226140	227469
JULIO	193480	177360
AGOSTO	198900	97780
SEPTIEMBRE	110290	182520
OCTUBRE	128160	202960
NOVIEMBRE	190210	220550
DICIEMBRE	24020	245420
TOTAL	2.089.750	1.911.379

Fuente: Visita mayo de 2019

De la tabla anterior, se observa que el prestador no consignó la información correspondiente al mes de abril y que las toneladas del mes de diciembre de 2017 presentan una disminución significativa en la recolección de residuos.

Con el fin de ilustrar mejor los datos de toneladas recolectadas a continuación se presenta la siguiente gráfica:

**Grafica 1. Relación de toneladas recolectadas año 2017 y 2018**



Fuente: Construcción propia con información suministrada en visita mayo de 2019

La grafica anterior no refleja una tendencia clara respecto al comportamiento de la recolección de residuos sólidos en el municipio, lo cual demuestra que presuntamente el prestador no se encuentra llevando un registro claro de las toneladas recolectadas o que no está atendiendo la recolección de residuos con continuidad.

Se observa principalmente, que en el mes de abril de 2018 no se llevó registro de las toneladas recolectadas y dispuestas y en el mes de diciembre de 2017 las toneladas recolectadas fueron mínimas en comparación con los anteriores meses.

#### 4.4. Plan de Emergencia y Contingencia - PEC

A continuación, se presenta la conclusión del análisis realizado para el prestador **EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP** respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) del servicio público de **ASEO** en sus actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas para el área de prestación de Santa Barbará, Antioquia entregado en visita el día 10 de mayo de 2019. Es de resaltar que la empresa no ha realizado el reporte de este documento en el SUI. Lo anterior genera un presunto incumplimiento del reporte de este documento y, por consiguiente, el prestador debe proceder a realizar las acciones pertinentes para dar cumplimiento, siendo el único medio oficial de recibo de dicha información el SUI.

Se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, remitido en visita por el prestador EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

#### 4.5. Comparación entre PGIRS, PPSA y PEC

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

**Tabla 20. Riesgos PEC VS. PPSA**

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
Documento no presenta plan de gestión del riesgo	Documento no presenta plan de gestión del riesgo	Identifica las amenazas de: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sismos</li> <li>- Fenómenos de remoción en masa</li> <li>- Incendios</li> <li>- Problemas de orden público</li> <li>- Eventos culturales, religiosos y deportivos</li> <li>- Sabotaje.</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia SSPD

No fue posible comparar los documentos debido a que el PGIRS y el PPSA no determina amenazas para el servicio.

Durante la visita, se pudo observar que el prestador cuenta con un punto de transferencia temporal de residuos que se utiliza para contingencias y almacenamiento temporal de residuos mientras se los puede llevar el camión al relleno, pues en ocasiones el compactador no alcanza con la totalidad de residuos generados en el municipio, este predio fue cedido por la alcaldía de manera verbal, no obstante, según el prestador es de conocimiento de la administración municipal que este lugar es utilizado por la empresa para ejercer la actividad de almacenamiento temporal de residuos. En la inspección a este sitio se observó un punto encerrado con material negro verde dentro del cual se encontraban residuos dispuestos en el suelo, olores y la presencia de gallinazos.

## 5. ASPECTOS COMERCIALES

### 5.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

El CCU vigente de EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, para el servicio de aseo, tiene concepto de legalidad, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen 22. CCU**

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22274	2018-04-23	Aseo	Mas de 2500 suscriptores	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	ANTIOQUIA	SANTA BARBARA	001	2016-01-15	ND	SI	201652905764320002	2016-08-16	

Fuente: SUI

El prestador no remitió el Concepto de Legalidad del Contrato de Condiciones Uniformes. Revisado el CCU, se estableció que difiere de los nuevos lineamientos adoptados en el Anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016.

### 5.2. Sitio Web empresa

El auxiliar operativo manifestó durante la visita de inspección realizada por la Superintendencia, que se encuentran en el proceso de creación de la página web de la empresa, indica: un publicista es el encargado de esto, con todo y la opción de presentar las PQRS.

### 5.3. Suscriptores

Lo informado por el auxiliar operativo en la visita del 08 al 10 de mayo de 2019, los suscriptores atendidos por la empresa son 6.200, de los cuales 5.750 corresponden a la parte urbana.

Revisado el Sistema Único de Información – SUI, se encontró que el prestador ha efectuado el reporte de suscriptores de manera aleatoria, pues se observa en el Estado

del reporte de información del prestador que presenta el Formulario de Suscriptores Pendiente, así:

**Tabla 21. Suscriptores**

AÑO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2011	ABRIL	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	AGOSTO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	ENERO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	FEBRERO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	JULIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	JUNIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	MAYO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	NOVIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	OCTUBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2011	SEPTIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2013	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2013	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2013	NOVIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2014	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2014	NOVIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2015	ABRIL	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2015	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2015	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2016	ABRIL	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2016	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2016	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	AGOSTO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	DICIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	JULIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	JUNIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	NOVIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	OCTUBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2017	SEPTIEMBRE	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	ABRIL	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	AGOSTO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	ENERO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	FEBRERO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	JULIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	JUNIO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	MARZO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente
2018	MAYO	21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	Pendiente

Fuente: Sistema único de información SUI – 17/06/2019

EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, tiene reportado sus Suscriptores, hasta el mes de mayo de 2017, presentando un total de 6.157 usuarios, como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 22. Suscriptores**

Tipo de uso	nov.-16	May-17
<b>1. Residencial</b>		
Estrato I	463	505
Estrato II	2.566	2.798
Estrato III	2.108	2.180
Estrato IV	28	33
Estrato V	0	0
Estrato VI	1	1
Comercial	635	640
<b>Total</b>	<b>5.801</b>	<b>6.157</b>

Fuente: Sistema único de información SUI – 17/06/2019

Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario que el prestador de cumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20184000018825 del 27 de febrero de 2018, en lo que se refiere al reporte de la información de Suscriptores al SUI.

### Eficiencia del recaudo

Se observó en el SUI el reporte de la empresa acerca de la Eficiencia en el recaudo por facturación Aseo de los años 2016 al 2019, evidenciando que lo efectuó hasta mayo de 2017, excepto los meses de marzo y abril de 2016, y marzo 2017, como se demuestra a continuación:

**Tabla 23. Eficiencia del recaudo**

Nombre	Año	Periodo	Valor Total Facturado	Valor Total Recaudado	Eficiencia en el Recaudado por Facturación (%)
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	1	36.910.228	31.258.728	84.7
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	2	37.016.689	32.384.359	87.5
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	5	37.009.085	34.161.668	92.3
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	6	49.012.853	39.781.159	81.2
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	7	42.307.340	35.539.805	84
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	8	42.591.111	36.320.039	85.3
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	9	43.000.985	36.859.058	85.7
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	10	43.167.688	38.591.132	89.4
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	11	47.702.836	41.590.932	87.2
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2016	12	72.331.274	61.793.285	85.4
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2017	1	77.699.355	68.094.262	87.6
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2017	2	76.855.319	66.556.499	86.6
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2017	4	79.401.642	67.764.190	85.3
EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	2017	5	82.558.140	72.234.303	87.5

Fuente: Sistema único de información SUI – 17/06/2019

De acuerdo a lo anterior, durante los años 2016 y 2017, el prestador consiguió una eficiencia de recaudo del 86% en promedio.

## 5.4. Tarifas

### 5.4.1. Estudio de costos y tarifas

El estudio de costos aportado fue elaborado bajo la metodología establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, sobre el mismo no se observa el acto de aprobación por parte de la Junta, en visita la empresa suministró el documento en físico del estudio tarifario, de la verificación efectuada en el SUI, se identificó que el mismo **NO** se encuentra reportado.

De igual forma a la fecha no ha reportado la información que acredita el cumplimiento de lo establecido en la resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el siguiente proceso en su estricto orden:

1. Fijar las tarifas para el servicio ordinario de aseo la entidad tarifada local, en este caso por parte de la junta directiva de EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P. - EPSB S.A. E.S.P.
2. Una vez fijadas las tarifas para el servicio ordinario de aseo la entidad tarifada local las comunicará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces.
3. Información a los usuarios: La entidad tarifada local deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los Vocales de Control de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales para explicar la determinación, en un lapso máximo de quince (15) días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Del mismo modo, el Parágrafo de este artículo señala que en los casos de que los Comités de Desarrollo y Control Social no estén constituidos, la entidad tarifaria local del servicio podrá convocar a una audiencia pública.

El citado procedimiento debía ser acreditado por parte de EPSB S.A. E.S.P., a través de los siguientes formatos, los cuales a fecha se encuentran en estado pendiente:

**Tabla 24. Formatos Aprobación Tarifas**

Formato	2009	2010	2011
ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS ASEO PDF	1		
AUDIENCIA PUBLICA (PDF o TIFF)	1		
SOPORTE DEL ESTUDIO DE COSTOS (PDF o TIFF)	1		
PUBLICACION DE TARIFAS (PDF o TIFF) RES 15085 de 2009		1	

Fuente: Estado de reporte de información – SUI



#### 5.4.2. Tarifas aplicadas

Una vez consultado el SUI, se observa que actualmente EPSB S.A. E.S.P, no ha certificado para ningún periodo la información correspondiente al formato 9. *Tarifas Aplicadas Aseo.*

Sin embargo, se procedió a verificar el estudio de costos aportado en visita, en donde informo las siguientes tarifas:

**Tabla 25. Tarifas**

Estrato o Sector	Tarifa Total	Subsidios y Contribuciones	Tarifa a Cobrar
Estrato 1	8.304	-4.152	4.152
Estrato 2	8.304	-3.322	4.983
Estrato 3	8.304	-1.246	7.059
Estrato 4	8.488	0	8.488
Estrato 5	8.818	4.409	13.228
Estrato 6	10.471	6.282	16.753
Pequeño P. Comercial 1	8.488	4.244	12.732
Pequeño P. Industrial 1	8.488	2.546	11.034
Pequeño P. Oficial 1	8.488	0	8.488
Gran P. Comercial	39.222	19.611	58.833
Gran P. Industrial	39.222	11.767	50.989
Gran P. Oficial	39.222	0	39.222

Fuente: Información aportada en visita

A su vez, en SUI presenta un total de 266 formatos y formularios pendientes:

**Tabla 26. Estado de reporte de Estado de reporte información SUI**

Formato	Certificado	Pendiente	Total general
21. Suscriptores del Servicio de Aseo_679_37448	53	39	92
23.5. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO-ANTIOQUIA	48	53	101
6 TONELADAS PROVENIENTES DE LA ACTIVIDAD RECOLECCION Y TRANSPORTE	17	1	18
9. TARIFAS APLICADAS ASEO		32	32
ACTO APROBACION DE TARIFAS (PDF o TIFF)		1	1
ACTO APROBACIÓN FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ASEO PDF		10	10
ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS ASEO PDF		3	3
AUDIENCIA PUBLICA (PDF o TIFF)		1	1
FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ASEO		9	9
FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF	24	95	119
Registro de Áreas de Prestación del Servicio de Aseo	2	2	4
SOPORTE DEL ESTUDIO DE COSTOS (PDF o TIFF)		1	1
TONELADAS PROVENIENTES DEL AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO	82	19	101
Total general	226	266	492

Fuente: Estado de reporte de información - SUI



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

**5.5. Tipo de facturación**

El prestador entregó en la visita realizada por la SSPD, el Certificado Facturación y Recaudo, en el que cita: *“El Área de facturación y recaudo está en dirección de la Gerencia, quien realiza el proceso de manera conjunta con el equipo de asesores de Empresas Públicas de Medellín”*

**5.6. Facturas**

Revisado el Sistema Único de Información - SUI, se encuentran aleatoriamente reportadas facturas emitidas por EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, encontrándose pendiente desde el mes de julio de 2009 a diciembre de 2013, del año 2014 tiene pendiente: enero, febrero, abril, mayo, septiembre y octubre; desde el mes de enero de 2015 a diciembre de 2016, desde el mes de marzo de 2017 a septiembre de 2018 y lo transcurrido del año 2019 (5) meses. Por lo que se analiza la información entregada por el prestador en la visita realizada por parte de la Superintendencia, tomando una muestra de la facturación en la que se evidencia el cobro del servicio público de Aseo, con el servicio de energía, así:

**Imagen 23. Factura**

**Consulta y paga tu factura en línea**  
 a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) y [dispositivos.móviles](http://dispositivos.móviles).

La presente factura es prestada de acuerdo al artículo 179 de la ley 1430 de 2014, modificada por el artículo 158 de la ley 680 de 2001. De esta entidad con el Decreto 2590 de 1995, la firma mecánica que se aplica a continuación, tiene prioridad sobre todas las efectos legales.

**epm** **empresas públicas de santa barbara**  
 Aseo y Agua / Aseo y Agua de Medellín S.A. ESP

**Información**  
 Muestre presentar sus reclamaciones a través de [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) en la sección Clientes y Usuarios, opción "Estrategia y Servicio" - Reclamaciones, quejas y reclamos. Presente la misma, incluso la factura no tiene que estar cargada, y durante la atención del mismo solo deberá pagarse el valor cuando sea exigible. Las reclamaciones por valores facturados no se atenderán telefónicamente, ni por correo. Línea de Atención al Cliente en Medellín o en los demás centros regionales, en este canal puede verificar la identidad del personal autorizado, que presta los servicios para EPAS.  
 Puntos de atención:  
 Consulte la oficina más cercana a su vivienda en la línea de atención al cliente en la página web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

**Entidad que nos vigila:**  
 Superintendencia Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) - Número de registro: 2330400001 - [www.superspb.com.co](http://www.superspb.com.co)  
 Entidades que nos regulan:  
 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA - [www.cra.gov.co](http://www.cra.gov.co) / Comisión de Regulación de Energía Gas CREG - [www.creg.gov.co](http://www.creg.gov.co)

**Política de línea: "Contrato Transparente"**  
 Se adhieren a las Políticas de línea para consumidores individuales.

**Componentes del costo**  
 Energía y mantenimiento - Tarifas en vigencia de distribución de energía eléctrica - Tarifas de uso de energía eléctrica - Costos de distribución eléctrica - Tarifas de distribución eléctrica - Tarifas de distribución eléctrica - Tarifas de distribución eléctrica - Tarifas de distribución eléctrica

**información técnica**  
 Energía contratada: 1500 kWh - Dirección: Calle 34 - No. 34-34-34-34 - Teléfono: 555-5555 - Correo electrónico: [informacion@epm.com.co](mailto:informacion@epm.com.co) - Web: [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

**Puntos de pago**  
 Recuerde que puede pagar sus facturas por medio electrónico con cargo a la Cuenta de Ahorros Cuentas de Pago o a pagar con cheque solo en centros de Cobranza. No aceptar cheque ni pagar por medio de transferencia bancaria.

**Pagos en línea:**  
<http://facturas.epm.com.co>  
**Atención al cliente:** 800-500000, 01-26-6666, 01-26-6666  
**Seguimiento:** 01-26-6666  
**Relaciones Públicas:** 01-26-6666  
**Recursos Humanos:** 01-26-6666  
**Finanzas:** 01-26-6666  
**Operación y Mantenimiento:** 01-26-6666  
**Compras:** 01-26-6666  
**Legal:** 01-26-6666

**Dirección prestación servicio:** K Bolívar N 53-187  
**Municipio:** Antioquia - Santa Bárbara

**Activación del servicio de consumo al día:**  
 Información consumo residencial: Medidor 28 generico 220v/110v - Consumo del mes anterior: 12,874 kWh  
 Medidor 28 generico 220v/110v - Consumo del mes anterior: 12,874 kWh

**Valores facturados:**  

Detalle	Costo	Valor
Energía eléctrica	\$ 5,500.00	\$ 5,500.00
Subsidio	\$ 0.00	\$ 0.00
Ingreso adicional	\$ 0.00	\$ 0.00
<b>Total Energía:</b>		<b>\$ 5,500.00</b>

**Promedio consumo últimos 7 meses:** Energía: 172.6 kWh

**Otros cobros / Otras entidades:**

Entidad	Valor	Total
Empresas Públicas de Santa Bárbara	\$ 5,500.00	\$ 5,500.00
Empresas Públicas de Medellín	\$ 2,223.99	\$ 7,723.99
<b>Total otros cobros:</b>		<b>\$ 2,223.99</b>

**Total factura:** \$ 7,723.99

¡Juntos contribuimos a la sostenibilidad del medio ambiente. Una de forma responsable y

Fuente: EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP

Al realizar la revisión de la factura Contrato: 8445481 que se tomó como muestra, se encontró que cumple con los requisitos mínimos, establecidos en la cláusula 16 de la resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 de la resolución 720 de 2015.

## 5.7. Subsidios y contribuciones

Revisado el Sistema Único de Información - SUI, EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, no ha realizado el reporte correspondiente a los Factores de Subsidios y contribuciones.

El prestador señala que el Acuerdo No. 034 de 9 de noviembre de 2009, “Por el cual se dictan normas para garantizar el otorgamiento de subsidios y contribuciones a la tarifa del servicio público de aseo en el Municipio de Santa Bárbara”, se encuentra vigente, emanado del Honorable Concejo Municipal; cita “...sin que dichos subsidios excedan en ningún caso, el valor de los consumos básicos o de subsistencia”. De acuerdo a éste, los Factores de Subsidios y Contribuciones se registran, de la siguiente manera:

**Tabla 27. Factores de Subsidios y contribuciones**

ESTRATO	FACTORES DE SUBSIDIO
ESTRATO 1	50%
ESTRATO 2	40%
ESTRATO 3	15%
ESTRATO	FACTORES DE CONTRIBUCION
ESTRATO 5	50%
ESTRATO 6	60%
COMERCIAL	50%
INDUSTRIAL	30%

Fuente: EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP

De acuerdo a lo anterior, los porcentajes de Subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo Municipal, se encuentran acordes con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

En los archivos entregados por el prestador, Subsidios y contribuciones 2017 y 2018 anexa las cuentas de cobro realizadas al Municipio de Santa Bárbara en las cuales cita: “...de conformidad con el Acuerdo No. 034 de 9 de noviembre de 2009 emanado del H. Concejo Municipal”; el valor mensual en la vigencia 2017 fue de ONCE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M.L. (\$11.868.830) y se observa que desde octubre de 2018 el valor mensual es de DIECISIETE MILLONES DOSCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS OCHENTA Y CINCO PESOS M.L. (\$17.286.885).

Al respecto, se revisó en INSPECTOR y se observó: la certificación de Paz y salvo del municipio, por el pago de Subsidios y contribuciones de las vigencias 2016 y 2017. Adicionalmente como Certificado de trasferencia de subsidios, consta la asignación del municipio al Fondo de Solidaridad redistribución de Ingresos para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo durante la vigencia 2018, en el que fijan \$142.4 millones para el servicio de aseo.

Se observa reportado el Convenio interadministrativo No. 001 de 2017, entre el Municipio y la empresa, cuyo objeto es: “...otorgamiento y manejo de los subsidios por concepto de prestación del servicio de aseo” y que adicionalmente cita:

“...Cláusula segunda: “El Municipio de Santa Bárbara, por medio del Acuerdo No. 034 de 9 de noviembre de 2009, **RECONOCIÓ** a las EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, para subsidiar el cargo básico en los estratos 1, 2 y 3 del área urbana y rural del servicio público de aseo ...la suma aproximada de ONCE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA PESOS M.L. (\$11.868.830), para la vigencia 2017...”. Lo anterior, coincide con el valor facturado en las cuentas de cobro mensuales del año 2017 de EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, remitidas al municipio de Santa Bárbara.

Acerca del Paz y salvo por pago de Subsidios y contribuciones de la vigencia 2018, la gerente afirmó que de la alcaldía se la han solicitado, pero que hasta tanto no sean canceladas las cuentas de cobro, no remitirá el Certificado. Analizado el reporte en INSPECTOR no se encuentra la Certificación del pago de Subsidios y contribuciones de la vigencia 2018, por lo que se presume que el municipio de Santa Bárbara, adeuda aun, dicho concepto.

## 5.8. Peticiones, Quejas y Reclamos - PQR

### 5.8.1. Oficina de atención al cliente

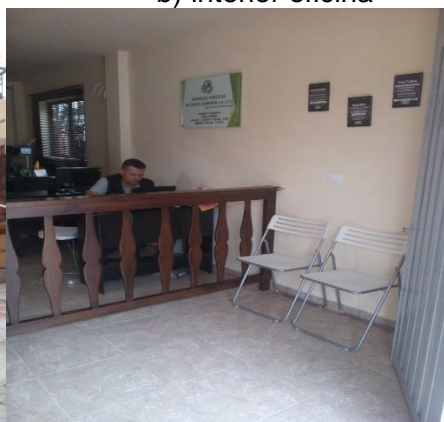
La empresa cuenta con una oficina de atención al usuario, ubicada en la calle López en la dirección 51-12, allí se atiende al público en el siguiente horario de lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 02:00pm a 05:00pm los sábados se maneja una atención de 08:00am a 12:00m.

**Imagen 24. Oficina de Atención al usuario**

a) Entrada



b) interior oficina



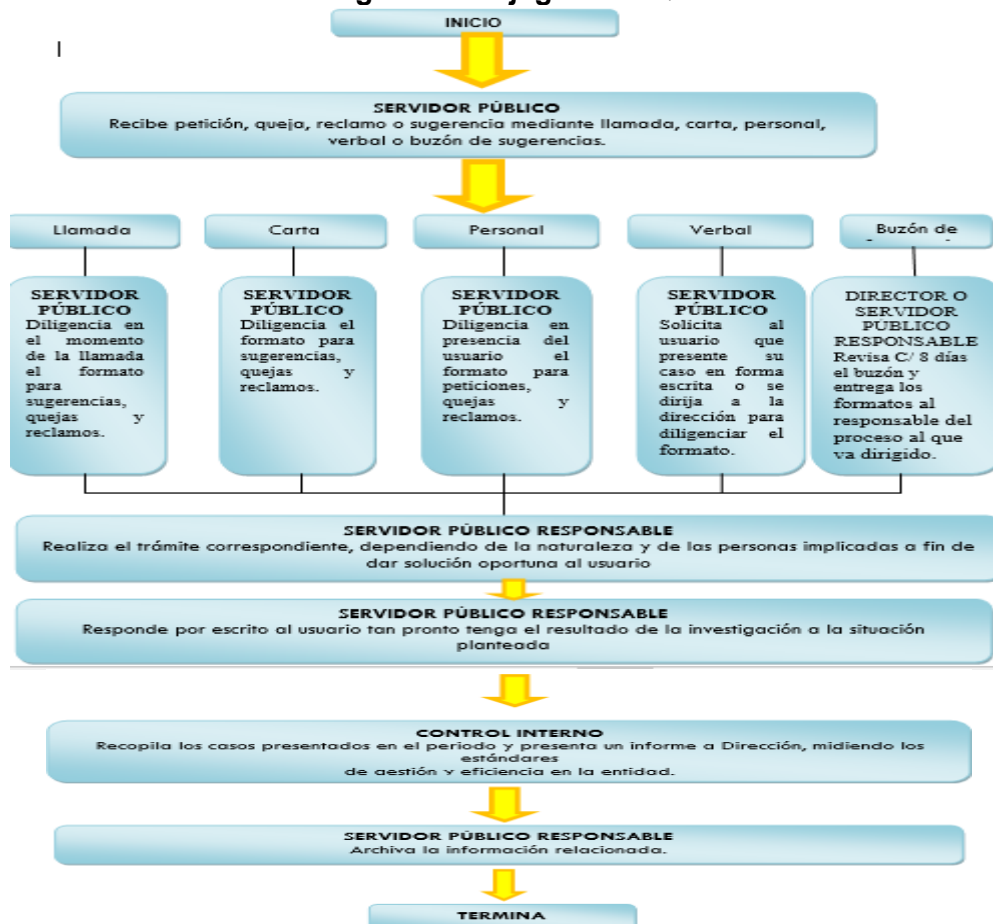
Fuente: Registro fotográfico

La oficina de PQR está a cargo de la Auxiliar administrativa, se observa que las solicitudes generalmente son recibidas de manera presencial, el proceso es el siguiente:

- El usuario ingresa a la empresa, y espera en recepción mientras la persona encargada lo atiende, no se evidencia la existencia de un digiturno o algún elemento digital que permita hacer la recepción las personas.
- El encargado solicita la siguiente información: Nombre completo, dirección, número de teléfono, correo electrónico (este no es requisito obligatorio), asunto y descripción de la PQR.
- Se realiza manualmente. No se cuenta con software.

En la información entregada el prestador anexó el Manual procesos PQRS, en el cual se encuentra el siguiente Flujoograma:

**Imagen 25. Flujoograma PQRS**



Fuente: EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP

### 5.8.2. Estadísticas de las PQRs para cada periodo

De acuerdo con el Informe técnico atención de PQRS durante la vigencia del año 2018, presentado se observa que se relacionan de enero a julio un total de 233 PQR, respondidos 117, el concepto con mayor número de solicitudes el Retiro del sistema, como se observa a continuación:



**Tabla 28. PQRS**

N°	FECHA	DISMINUCION DEL COBRO	RETIRO DEL SISTEMA	QUEJAS HACIA EMPLEADOS	SOLICITUDES NEGADAS
1	Enero	6			
2	Febrero	17	40	1	2
3	Marzo	5	19		
4	Abril	23	24		2
5	Mayo	11	13		2
6	Junio	15	24	2	3
7	Julio	8	15	1	
<b>Total</b>		<b>85</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>Total PQRS</b>		<b>233</b>			
<b>Total PQRS Respondidos</b>		<b>117</b>			

Fuente: EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP

Se presenta una diferencia de 116 PQRS que no aparecen con respuesta escrita, varios de estos PQRS se resolvieron directamente con la factura y no se realizó respuesta escrita entre ellos están las presentadas por los usuarios de Alto de los Gómez y Corozal.

Por lo que se observó en la visita, no se cuenta con el debido control acerca de las PQRS, el prestador no cuenta con un sistema especializado para tal fin.

#### **5.9. Comité permanente de estratificación**

El prestador no remitió la información solicitada en la visita acerca del Comité Permanente de Estratificación: la explicación de cómo se realiza el proceso de aplicación de la estratificación, cuando se aplicó el último Decreto de adopción, actualizaciones realizadas en el último periodo, como procede ante nuevos desarrollos y demás comentarios.

Sobre el particular, no se evidencia en INSPECTOR información acerca de Decreto mediante el cual reglamentaran el Comité Municipal de Estratificación Socioeconómica.

#### **5.10. Concurso económico 1 y concurso económico 2**

De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador no ha reportado los formularios del Concurso económico 1 y concurso económico 2.

## 6. Calidad y reporte de la información al SUI

### 6.1. Estado de cargue de información al SUI

Frente al cargue de información al SUI, se observa que con corte a 19 de junio de 2019 el prestador tiene 785 entre formatos y formularios radicados, lo que corresponde a un 50%, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 29. Estado de reporte de Información SUI**

<b>AÑO</b>	<b>NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES</b>	<b>NÚMERO DE REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2008	26	26	50%
2009	45	57	55%
2010	35	52	59%
2011	77	71	47%
2012	59	80	57%
2013	62	72	53%
2014	62	77	55%
2015	80	63	44%
2016	86	106	55%
2017	66	124	65%
2018	110	57	34%
2019	47	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>755</b>	<b>785</b>	<b>50%</b>

Fuente: SUI 30/11/2018

En la anterior tabla se observa que EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP no ha efectuado ningún reporte del año 2019.

Con respecto a la información que debe ser cargada al SUI, el prestador no ha reportado el informe Administrativo anual del Personal por categoría de empleo desde el año 2008. En lo que respecta a los asuntos comerciales se encuentran PEDIENTE de cargue en el Sistema Único de Información de los siguientes asuntos:

- Sitios de disposición final de mínimo costo y alternativos Semestral de 2016 a 2018
- Variables para el cálculo de costos mensual: 2016, diciembre 2017 y 8 meses del 2018
- Variables para el cálculo de Tarifas: de enero 2016 a agosto 2018
- Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial Anual desde el 2010 hasta el 2018
- Aplicación Tarifaria desde octubre de 2018 a mayo de 2019
- Suscriptores del servicio de Aseo Mensual del año 2011; marzo, noviembre y diciembre 2013, noviembre y diciembre 2014, marzo, abril y diciembre de los años 2015 y 2016, marzo, y de junio a diciembre de 2017, y de enero a agosto del año 2018.
- FACTURACION COMERCIAL DE ASEO-ANTIOQUIA Mensual del año 2011, noviembre y diciembre 2014, año 2015, marzo y abril 2016, marzo y de agosto a diciembre 2017, año 2018 menos el mes de septiembre y de lo corrido del 2019 de enero a mayo.
- Tarifas contratadas Santa Bárbara desde agosto 2008 a junio 2009
- Tarifas contractuales Santa Bárbara desde enero 2011 a diciembre de 2015



- Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos anual desde 2010 al 2018
- TARIFAS APLICADAS ASEO desde enero 2016 hasta agosto de 2018
- ACTO APROBACION DE TARIFAS (PDF o TIFF) año 2008
- ACTO APROBACIÓN FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ASEO PDF ANUAL de 2019 al 2018
- ACTO DE APROBACIÓN DE TARIFAS ASEO PDF ANUAL de 2009 al 2011
- AUDIENCIA PUBLICA (PDF o TIFF) año 2009
- CONTRATO SUSCRITO CON EL MUNICIPIO PDF ANUAL desde 2011 al 2015
- FACTORES DE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ASEO ANUAL DE 2010 AL 2018
- FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF desde julio 2009 a diciembre de 2013, marzo, de junio a agosto, noviembre y diciembre 2014, años 2015 y 2016, enero y febrero 2017, desde octubre 2018 a mayo 2019
- FORMATO RECLAMACIONES Y PETICIONES ASEO de octubre 2011 a junio 2016
- FUENTES DE RECURSOS PARA OTORGAR SUBSIDIOS ASEO años 2009 y 2010
- PUBLICACION DE TARIFAS (PDF o TIFF) RES 15085 de 2009 anual desde 2010 al 2017 y de los semestres de 2018
- RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015 de julio a diciembre de 2016, octubre 2017, de enero 2018 a mayo 2019
- SOPORTE DEL ESTUDIO DE COSTOS (PDF o TIFF) año 2009

## 6.2. Estado de cargue al Sistema Único de Información al SUI de AEGR

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información (SUI), no se evidenció los reportes respectivos a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados del prestador. En el Estado del reporte de información del prestador los formatos correspondientes a este aspecto, se encuentran en estado Pendiente, así:

**Tabla 30. Estado del reporte AEGR**

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	TOPICO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ASEO	Pendiente
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ASEO	Pendiente
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	MATRIZ DE RIESGO ASEO	Pendiente
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	NOVEDADES PDF ASEO	Pendiente
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	ORGANIGRAMA PDF ASEO	Pendiente
2018	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	Auditor	Anual	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ASEO	Pendiente

Fuente: Sistema único de información SUI – 17/06/2019

### 6.3. Actualización de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

**Imagen 26. Actualización RUPS**

<b>ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN.</b> Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:	
<b>DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID</b>	<b>FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN</b>
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: SUI

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

Verificada la información de actualizaciones de RUPS, se evidencia que el prestador ha realizado entre los años 2016 al 2019, las siguientes actualizaciones como se muestra a continuación:

**Imagen 27. Estado actualización RUPS**

10	<a href="#">323300</a>	22274	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20141122274323300	26/11/2014 09:51:58
11	<a href="#">335357</a>	22274	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	2015922274335357	24/09/2015 15:45:37
12	<a href="#">364896</a>	22274	EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2018322274364896	03/03/2018 17:08:03

Fuente: SUI

La empresa no efectuó la actualización de su RUPS en los años 2016, 2017 y 2019, la actualización del RUPS en el año 2018 fue realizada el 3 de marzo.

## 7. CONCLUSIONES

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.

### 7.1. Aspectos Administrativos

- Acerca de los aspectos administrativos la Junta Directiva durante las vigencias desde el año 2016 a lo corrido del 2019, no cumple con su legalidad y funciones.
- Presuntamente incumple lo previsto en el artículo 51 de la ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001 que dispone que todas las

empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una Auditoria Externa de Gestión y Resultados con firmas privadas especializadas.

- De 14 personas activas vinculados a la empresa, no se evidencia las Certificaciones de Competencias Laborales de 3 trabajadores.
- El prestador no tiene definido su Organigrama.

## **7.2. Aspectos financieros**

- El prestador NO se encuentra al día con su obligación de reporte de Información Financiera en el Sistema Único de Información de servicios públicos domiciliarios – SUI.
- La empresa no ha realizado su clasificación de grupo para reporte de información financiera bajo nuevos marcos normativos, generando una alerta importante, dado que la base de preparación de información podría estar distorsionada debido a la falta de implementación de los nuevos marcos. Debe efectuar su clasificación y los posteriores reportes de la información financiera NIF- Taxonomías 2015, 2016, 2017 y 2018.
- Dado que la empresa no remitió la información financiera, para realizar el respectivo análisis, NO se puede establecer el estado de la situación financiera del prestador.

## **7.3. Aspectos técnico-operativos.**

### **7.3.1. PEC, PPSA y PGIRS**

- El PPSA no se encuentra reportado en SUI. Por lo que se genera presunto incumplimiento por no cargue del mismo.
- No es posible realizar la comparación del PGIRS y el PPSA debido a que el primer documento no presenta los lineamientos del servicio del municipio y el segundo documento no cuenta con la información de la operación del prestador y no corresponde a un PPSA.
- El PEC presentado por el prestador EMPRESAS PUBLICAS DE SANTA BARBARA SA ESP, PRESUNTAMENTE NO CUMPLE con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, adicionalmente, este no ha sido reportado al SUI.

### **7.3.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables**

- El prestador no cuenta con macrorrutas y microrrutas definidos para la recolección de residuos, los residuos se recolectan en unas frecuencias y horarios para el sector norte y para el sector sur del municipio.
- El prestador no tiene reportado al SUI la información de microrrutas y parque automotor de conformidad con la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.
- Durante la visita se observó recicladores en la tolva de los compactadores y material reciclable en los vehículos.

- Se observó el traspaso de residuos de un vehículo de estacas a un vehículo compactador generando esparcimiento de residuos ordinarios.
- Los conductores de los vehículos no contaban con elementos de seguridad industrial, ni uniformes de identificación de la empresa.
- Se observó que el prestador cuenta con un sitio de almacenamiento temporal de residuos en un lote cercado con material negro- verde sobre la vía Panamericana, lo cual demuestra que no cuenta con capacidad operativa para atender el municipio y que se encuentra generando
- Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia, que el prestador no cuenta con la capacidad operativa para la recolección y traslado de los residuos del municipio y que genera impactos ambientales negativos al medio ambiente.

### **7.3.3. Parque automotor**

- Los vehículos utilizados para la actividad del servicio de aseo son alquilados a un contratista particular, el cual se encarga de la operación del servicio lo cual denota la falta de control operacional del prestador.
- Se evidenció que el prestador recolectaba los residuos de las zonas de difícil acceso en un vehículo de estacas no autorizado por la SSPD, según lo contempla el parágrafo del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del decreto 1077 de 2015.
- Dentro de los principales incumplimientos evidenciados en visita se tiene que los vehículos utilizados no cuentan con equipo de carretera completo, no tienen elementos complementarios para evitar la dispersión de residuos, no cuentan con logotipos visibles, no cuentan con luces en la tolva, no tienen luces sobre cabina.
- El prestador no precisó la frecuencia de lavado de los automotores. Lo cual genera un presunto incumplimiento al artículo 2.3.2.2.2.3.38. del Decreto 1077 de 2015
- Durante la visita no se allegaron los soportes en donde se remitiera a la alcaldía el listado de puntos críticos identificados de conformidad con el Decreto 1077 de 2015, por lo cual se establece un presunto incumplimiento al siguiente artículo 2.3.2.2.2.3.45

### **7.3.4. Base de operaciones**

- El prestador no cuenta con base de operaciones lo cual genera un incumplimiento al artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015

### **7.3.5. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

- La frecuencia de barrido es de 8 veces por semana lo anterior se encuentra presuntamente acorde con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas establecidas en el artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015, no obstante, llama la atención la gran cantidad de veces que se barre el municipio en la semana 8 veces por semana.
- El prestador no cuenta con las macros y microrrutas de barrido, esta actividad se realiza teniendo en cuenta que cada operario ya se sabe su recorrido diario, razón por la cual no se pudo observar el cumplimiento del trazado de las microrrutas debido a que el prestador no las tiene definida.

- El prestador no ha reportado las microrrutas de barrido al SUI conforme lo establece la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.
- No se observó en ninguna microrruta el uso del cono de seguridad, por lo cual se recomienda su uso para la seguridad de los operarios en las vías públicas
- El prestador informó que no realiza el pesaje de los residuos de barrido debido a que al recogerlos el compactador los mezcla con el resto de los residuos.

#### **7.3.6. Disposición final**

- El prestador no entregó el contrato con el operador del relleno sanitario donde dispone los EMVARIAS S.A. E.S.P.
- El prestador no suministró información respecto a las toneladas recolectadas en la zona rural, a pesar de que también realiza la recolección de residuos en áreas rurales del municipio de Santa Bárbara.
- La información suministrada en visita respecto a las toneladas de residuos recolectados no refleja una tendencia clara respecto al comportamiento de la recolección de residuos sólidos en el municipio, lo cual demuestra que presuntamente el prestador no se encuentra llevando un registro claro de las toneladas recolectadas o que no está atendiendo la recolección de residuos con continuidad.
- El prestador no ha reportado al SUI la información de toneladas establecida en la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

#### **7.4. Aspectos comerciales**

- Es necesario realizar actualización del CCU de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 778 de 2016 “Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”.
- EMPRESAS PÚBLICAS DE SANTA BARBARA S.A. E.S.P., no cuenta con Sitio Web, incumpliendo lo establecido en el DECRETO MVCT 1077 DE 2015 ARTICULO 2.3.2.2.4.2.112.
- Es necesario que el prestador de cumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD 20184000018825 del 27 de febrero de 2018, en lo que refiere al reporte de la información pendiente.
- La empresa no tiene publicado el contrato de condiciones uniformes en un lugar visible de la oficina de PQR.
- Se presume que el municipio adeuda a la empresa lo correspondiente a los subsidios de la vigencia 2018.

#### **7.5. Aspectos tarifarios**

- Como consecuencia de lo expuesto en el componente tarifario, se puede establecer *prima facie* una presunta omisión en la aplicación de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la resolución CRA 403 de 2006.

- De otra parte, en SUI presenta en estado pendiente 266 formatos y formularios necesarios para la verificación de la correcta aplicación de las metodologías tarifarias previstas para tal fin.

Proyectó: Ingrid Vanessa Quevedo – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Marisela Hernández Ramírez – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Francisco Javier Chávez – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Revisó: Diana Carolina Guavita – Coordinadora Grupo Sectorial - DTGA  
Katherine Arenas – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral DTGA  
Aprobó: Armando Ojeda Acosta – Director Técnico de Gestión de Aseo