

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 1. Identificación del prestador

| <b>1.1. Nombre o razón social:</b>                                                             | IGNIKO S.A.S. E.S.P.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------|----------------------------|-------------------------------------------------------|------------|------------------|---------------------------------------------|------------|------------------|
| <b>1.2. Nit:</b>                                                                               | 901685696 – 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| <b>1.3. ID (SUI - RUPS):</b>                                                                   | 156506                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| <b>1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:</b> | Aseo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| <b>1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:</b>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| <b>1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:</b>             | <p><b>Tabla 1.</b> Actividades prestadas por IGNIKO S.A.S. E.S.P</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente servicio aseo</th> <th>Fecha inicio actividades</th> <th>Fecha final de actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</td> <td>01/09/2025</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</td> <td>01/09/2025</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: RUPS No. de imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025</p> | Componente servicio aseo   | Fecha inicio actividades | Fecha final de actividades | Recolección y transporte de residuos no aprovechables | 01/09/2025 | Sin fecha de fin | Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas | 01/09/2025 | Sin fecha de fin |
| Componente servicio aseo                                                                       | Fecha inicio actividades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Fecha final de actividades |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| Recolección y transporte de residuos no aprovechables                                          | 01/09/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sin fecha de fin           |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas                                                    | 01/09/2025                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Sin fecha de fin           |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |
| <b>1.7. Área de prestación:</b>                                                                | Ibagué, Tolima                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                            |                          |                            |                                                       |            |                  |                                             |            |                  |

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

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.1. Año del programa al que pertenece la acción:</b>         | 2025                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>2.2. Clase acción:</b>                                        | Vigilancia __ Inspección <u>X</u>                                                                                                                                                                                       |
| <b>2.3. Motivo de la acción:</b>                                 | Especial __ Detallada __ Concreta <u>X</u>                                                                                                                                                                              |
| <b>2.4. Origen causal de la acción:</b>                          | Clasificación de nivel de riesgo __<br>Perfilamiento de riesgo __<br>Evaluación de Gestión y Resultados __<br>Monitoreo de planes __<br>Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u>X</u><br>Otros ¿Cuál? _____ |
| <b>2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:</b> | Carrera 6 # 53-29 Of 1104 Torreón Empresarial, Ibagué, Tolima                                                                                                                                                           |

### 3. Antecedentes de la vigilancia o inspección

|                                        |                                                                                                                                                                                        |              |                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.1. Información fuente usada:</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 29 de septiembre al 2 de octubre de 2025</li> <li>Registro RUPS</li> </ul> |              |                                                                                                                                                    |
| <b>3.2. Requerimientos realizados:</b> | <b>RADICADO</b>                                                                                                                                                                        | <b>FECHA</b> | <b>TEMÁTICA</b>                                                                                                                                    |
|                                        | 20254302964791                                                                                                                                                                         | 17/09/2025   | Solicitud de información sobre la prestación del servicio público de aseo, en el Conjunto Multifamiliar Alejandría del municipio de Ibagué, Tolima |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                    |                                                                                                                         |            |                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | 20254302964951                                                                                                          | 17/09/2025 | Solicitud de información sobre la prestación del servicio público de aseo, en el Conjunto Multifamiliar Alejandría del municipio de Ibagué, Tolima, por Igniko |
| <b>3.3. Estado de respuesta de requerimientos:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>El prestador dio respuesta a los requerimientos anteriormente citados</li> </ul> |            |                                                                                                                                                                |
| <b>3.4. Evaluaciones realizadas:</b>               | No se han realizado evaluaciones con anterioridad                                                                       |            |                                                                                                                                                                |

#### 4. Delimitación del marco de evaluación

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>4.1. Criterios evaluados:</b> | <p><b>Generales</b><br/>Ley 142 de 1994.<br/>Título 2 del Decreto MVCT 1077 de 2015.</p> <p><b>Técnicos</b><br/>Resolución MVCT 154 de 2014<br/>Resolución MVCT 527 de 2018<br/>Resolución MVCT 754 de 2014<br/>Resolución MVCT 288 de 2015<br/>Resolución MVCT 938 de 2019</p> <p><b>Administrativo</b><br/>Resolución MAVDT 1076 de 2003<br/>modificada por la Resolución 1570 de 2004.</p> <p><b>Comerciales</b><br/>Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.<br/>Ley 142 de 1994</p> <p><b>Financieros</b><br/>Ley 142 de 1994<br/>Ley 1314 de 2009<br/>Decreto 1369 del 18 de octubre de 2020<br/>Resolución SSPD 20201000055775 del 3 de diciembre de 2020<br/>Resolución SSPD 20241000125835 del 26 de marzo de 2024<br/>Resolución SSPD 20251000216935 del 13 de mayo de 2025</p> <p><b>Tarifarios</b><br/>Ley 142 de 1994<br/>Resolución 943 de 2021<br/>Resolución CRA 151 de 2001<br/>Resolución CRA 403 de 2006<br/>Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017</p> <p><b>RUPS y SUI</b><br/>Resolución SSPD No. 20174000237705<br/>de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 de 2018, 20184000056215 de 2018, 20201000014555 de 2020 y 20201000034455 de 2020.<br/>Resolución SSPD No. 20151300054575<br/>de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016.</p> |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                           |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016.<br>Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010.<br>Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. |
| <b>4.2. Marco temporal de evaluación:</b> | El análisis corresponde a la vigencia 2025.<br>La visita se realizó del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2025.                         |

## 5. Descripción de lo desarrollado:

La Dirección Técnica de Gestión de Aseo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) realizó una visita de inspección entre el 29 de septiembre y el 1 de octubre de 2025, con el propósito de verificar las condiciones en las que se presta el servicio público de aseo en el municipio de Ibagué, departamento del Tolima, la empresa IGNIKO SA ESP. Esta acción se llevó a cabo en respuesta a múltiples alertas relacionadas con la presunta inadecuada gestión por parte de las empresas prestadoras, especialmente en lo referente a la desvinculación de usuarios, derivada del ingreso de nuevos operadores del servicio en la zona.

El 29 de julio de 2025, la SSPD recibió la notificación del auto que admite dicha tutela No. 2025-10069 por parte del Juzgado Cuarto Laboral del Circuito, interpuesta por el representante legal del Conjunto Multifamiliares Alejandría en Ibagué, Tolima, debido a la presunta interrupción del servicio de aseo. Esta situación también involucró la desvinculación y vinculación de 5 usuarios del servicio.

En atención a la acción de tutela, la SSPD requirió a INTERASEO S.A.S. E.S.P., mediante el oficio No. 20254352432161 del 30 de julio de 2025, para que se pronunciara sobre los hechos expuestos y remitiera constancia del cumplimiento de las frecuencias de recolección de residuos durante el mes de julio de 2025. En respuesta, INTERASEO S.A.S. E.S.P. envió la comunicación oficial No. 20255293117842 del 31 de julio de 2025, en la cual presentó sus argumentos y documentación correspondiente.

Con el objetivo de hacer seguimiento a la situación, la SSPD convocó a INTERASEO S.A.S. E.S.P. a una mesa de trabajo interinstitucional, mediante el radicado No. 20254302531771, con el fin de ampliar la información sobre la problemática. Esta reunión se llevó a cabo el 11 de agosto de 2025, en la que la empresa expuso los antecedentes y las acciones implementadas.

Adicionalmente, la SSPD formuló dos requerimientos a los prestadores INTERASEO S.A.S. E.S.P. e IGNIKO S.A. E.S.P., solicitando información detallada sobre la prestación del servicio de aseo en el Conjunto Multifamiliar Alejandría.

Por su parte, la Procuraduría Delegada Preventiva y de Control de Gestión 3 para la Gestión y la Gobernanza Territorial convocó una mesa de trabajo interinstitucional el 18 de septiembre de 2025, con la participación de INTERASEO, IGNIKO, la Administración Municipal y la SSPD. Durante esta sesión, cada entidad contextualizó la situación y el Procurador concluyó que los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben cumplir estrictamente con la normatividad vigente.

Como resultado de esta última mesa, el ente territorial convocó una nueva reunión para el 30 de septiembre de 2025 con los prestadores del servicio de aseo, solicitando la participación de la SSPD, con el propósito de continuar articulando acciones que garanticen la calidad y continuidad en la prestación del servicio.

En este sentido, se hizo necesario verificar las condiciones de la prestación del servicio de aseo ejecutado por la empresa IGNIKO, con el fin de determinar su correcta prestación.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Así pues, el lunes 29 de octubre de 2025 se inició la visita de inspección a las 2 pm, la cual fue atendida presencialmente por el gerente de la empresa y su equipo de trabajo a quienes se les dio a conocer el objeto de la visita y la información requerida respecto a los aspectos técnico-operativos y comerciales.

### 5.1. Datos Generales del prestador

IGNIKO S.A.S. E.S.P., es una sociedad por acciones simplificada de carácter privado. De conformidad con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Ibagué, fue inscrita el 22 de febrero del 2023 con matrícula No. 355374.

La empresa inició operaciones para el servicio público de aseo en el área de prestación de Ibagué, Tolima, el 01/09/2025 de acuerdo con la información reportada en el RUPS.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última solicitud de inscripción del RUPS solicitada por el prestador con el imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025, la cual se encuentra en estado admitida. Es importante aclarar que se ha rechazado seis (6) veces la solicitud de inscripción del RUPS de la empresa en mención, como se observa en Tabla 2.

**Tabla 2.** Datos generales del prestador

| ITEM                                             | PRESTADOR                                  |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Razón Social                                     | IGNIKO S.A.S E.S.P.                        |
| Estado del Prestador                             | Operativa                                  |
| Tipo de Sociedad                                 | Sociedad por Acciones Simplificada (S.A.S) |
| Servicios Prestados                              | Aseo                                       |
| Fecha última de solicitud de inscripción en RUPS | 07/10/2025                                 |
| Fecha de inicio de operaciones                   | 01/09/2025                                 |
| Representante Legal                              | Hover Anyelo Lemus Medina                  |
| Clasificación                                    | Mayor o igual a 5001 usuarios              |
| Zona que atiende                                 | Urbano                                     |

Fuente: RUPS No. de imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025

#### 5.1.1. Composición accionaria

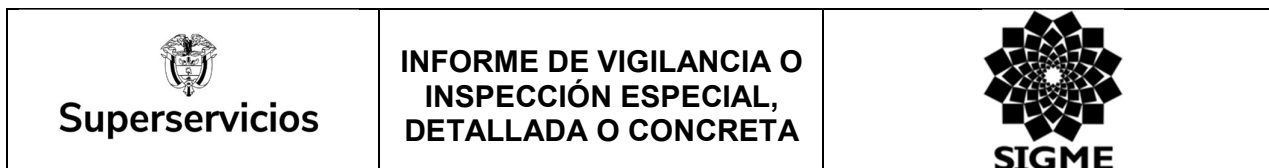
De acuerdo con la información suministrada en la visita, el prestador entregó certificado por parte de la revisora fiscal Karen Aron Muñoz T.P. 286636-T en la que registra la siguiente composición accionaria, como se observa en la Tabla 3:

**Tabla 3.** Composición accionaria

| ACCIONISTAS        | PARTICIPACIÓN |
|--------------------|---------------|
| Hover Anyelo Lemus | 51%           |
| Liz Marín Rolón    | 49%           |

Fuente: Visita Superservicios, octubre 2025

Una vez corroborada esta información con la reportada en RUPS, se evidenció que no es concordante como se muestra a continuación en la Figura 1:



**Figura 1.** Composición accionaria RUPS

| IGNIKO S.A.S. E.S.P.    |                  |                  |                 |                |                             |                      |
|-------------------------|------------------|------------------|-----------------|----------------|-----------------------------|----------------------|
| PROPIEDAD DE LA EMPRESA |                  |                  |                 |                |                             |                      |
| Tipo de documento       | No. de documento | Nombre           | Acción o aporte | Tipo de acción | Porcentaje de participación | Valor de aporte (\$) |
| PASAPORTE               | A09845440        | LIS MAIRIM ROLON | ACCION          | ORDINARIAS     | 100%                        |                      |
| OBSERVACIONES           |                  |                  |                 |                |                             |                      |

Fuente: RUPS No. de imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025

### 5.1.2. Junta Directiva

Conforme a la información accionaria reportada en el RUPS se evidenció la composición de la junta directiva como se muestra en la siguiente Tabla 4:

**Tabla 4.** Composición Junta Directiva

| Principales Cargos           | Nombre                    | Identificación      |
|------------------------------|---------------------------|---------------------|
| Representante Legal          | Hover Anyelo Iemus Medina | C.C. 1.110.475.956  |
| Representante legal suplente | Lis Mairim Rolon          | Pasaporte A09845440 |

Fuente: RUPS No. de imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025

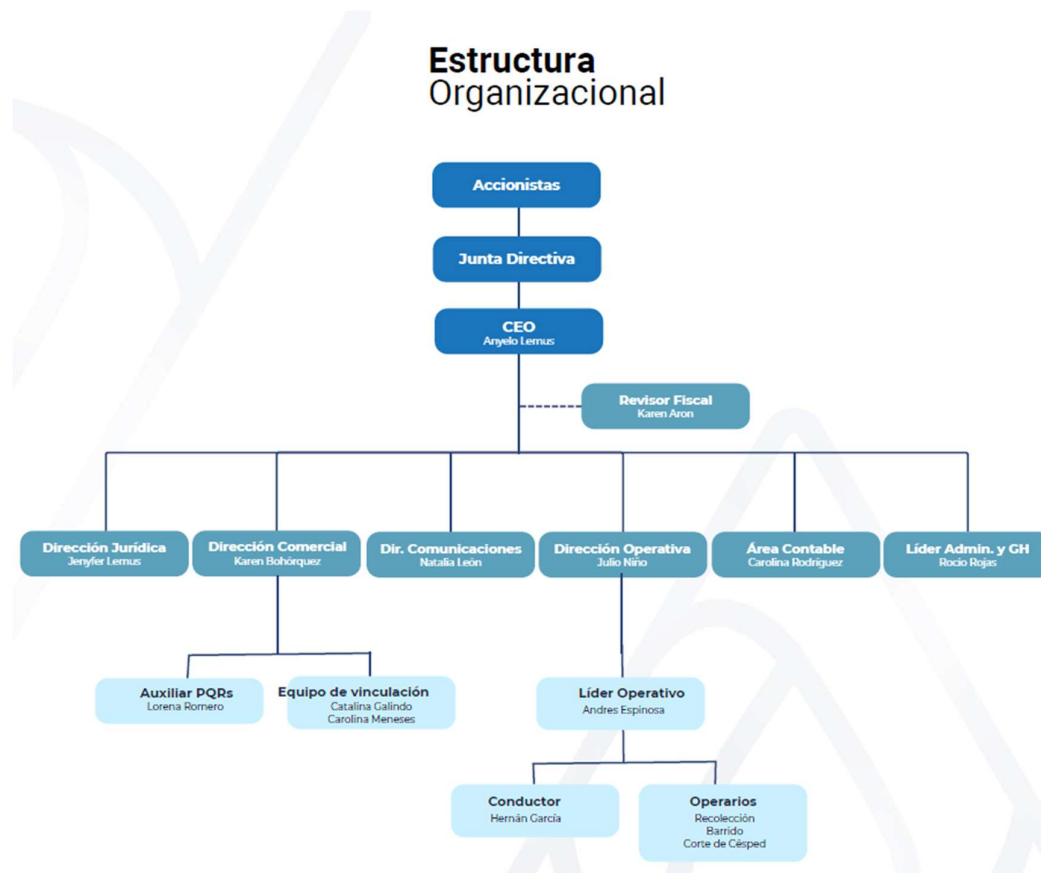
## 5.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A partir de la información suministrada en la visita, los reportes de información del SUI que realiza el prestador y de lo evidenciado en la página Web de IGNIKO, a continuación, se relacionan los aspectos administrativos y las respectivas observaciones.

### 5.2.1. Estructura Organizacional

De la información suministrada durante la visita, el prestador IGNIKO S.A.S. E.S.P. presentó el siguiente organigrama en el cual se evidencia que la empresa se encuentra en cabeza de los accionistas, seguido de la junta directiva, del CEO, y de las direcciones, la cual se evidencia a continuación:

**Figura 2.** Organigrama entregado en la visita



Fuente: Visita SSPD octubre 2025

Verificado en el reporte administrativo de aseo en SUI, formato “Aseo/Administrativo/Información PDF de riesgo empresas de Aseo” se evidenció que aún no se encuentra el organigrama del prestador IGNIKO, debido a que el reporte en RUPS de inicio de actividades en la prestación del servicio de aseo fue del 1 de septiembre del año 2025 y según Resolución No. SSPD. 20061300012295 tienen plazo de presentar el informe AEGR - Auditoría Externa de Gestión y Resultados hasta el 15 de marzo del 2026 para evaluar el periodo 2025.

### 5.2.2. Planta de personal

A continuación, se presenta la información de planta de personal en la Dirección de Aseo aportada por el prestador IGNIKO E.S.P. para el municipio de Ibagué Tolima:

**Tabla 5.** Personal por tipo de contrato

| Tipo de contrato       |                               | Octubre 2025 |
|------------------------|-------------------------------|--------------|
| Área operativa         | Termino fijo                  | 5            |
|                        | Término indefinido            | 0            |
|                        | Aprendiz                      | 0            |
| Área administrativa    | Libre nombramiento y remoción | 0            |
|                        | Término indefinido            | 6            |
|                        | Termino fijo                  | 3            |
|                        | Prestación de Servicios       | 0            |
| <b>Total empleados</b> |                               | <b>14</b>    |

Fuente: Visita SSPD octubre 2025

De la tabla se identifica que para el período octubre del 2025 los empleados estaban vinculados con diferentes tipos de contrato: termino fijo, término indefinido.

También se constató que la mayor demanda de personal se origina en el área administrativa para el periodo con corte octubre 2025 el personal operativo fue (35,72%) y el personal administrativo fue (64.28%).

Por otra parte, al verificar el reporte de Información en el SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado el reporte del formato “Personal por categoría de empleo” generando presunto incumplimiento conforme lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

### **Certificaciones en competencias laborales**

Este requisito aún no aplica al prestador teniendo en cuenta que según la inscripción en RUPS (imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025) éste inició actividades el 1 de septiembre del 2025 y según el artículo 11, de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, los trabajadores certificables deben contar con más de 6 meses en la labor:

**“Artículo 11.** Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo administrativo o técnico-operativo deberán estar certificados en su respectivo oficio, de acuerdo con el siguiente cronograma:

1. Las entidades que atiendan más de 12.000 usuarios, antes del 1° de enero de 2005.
2. Las entidades que atiendan entre 2.000 y 11.999 usuarios, antes del 1° de julio de 2005.
3. Las entidades que atiendan entre 100 y 1.999 usuarios, antes del 1o de enero de 2006.

**PARÁGRAFO 1o.** Sin perjuicio de la evaluación de que trata el artículo 10 de la presente resolución, la certificación de competencia de que trata el presente artículo dará prioridad a los fontaneros municipales y a los operarios de sistemas de potabilización de agua.

**PARÁGRAFO 2o.** El Sena, o el organismo certificador de las competencias laborales a que hace referencia el artículo 9o de la presente resolución, establecerá un sistema de registro de los trabajadores certificados”.

### **5.3. ASPECTOS FINANCIEROS**

Una vez analizada la situación de IGNIKO S.A.S. E.S.P., se identificó que en el SUI está pendiente la clasificación normativa correspondiente de acuerdo con lo establecido en la Ley 1314 de 2009.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

Además, las actas de asamblea correspondientes a los años 2024 y 2025, aportadas por el prestador, no se encontraban impresas en hojas del libro de actas debidamente registrado ante la Cámara de Comercio correspondiente.

Por otra parte, se observó que el archivo de flujo de proyección presenta errores en todos los ítems, con excepción de los ingresos operacionales, los cuales muestran un crecimiento promedio del 36 % desde el segundo año proyectado hasta el año diez.

Por otra parte, el modelo de políticas contables está pendiente de aprobación por la asamblea general y junta directiva.

Finalmente, la revisoría fiscal concluye que los estados financieros consolidados presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de IGNIKO S.A.S. E.S.P. al 31 de diciembre de 2023 y 2024, así como sus resultados y flujos de efectivo, conforme a lo establecido en las NIIF para PYMES. No se encuentra ni el estado de cambios en el patrimonio ni el estado de flujos de efectivo en los documentos adjuntos.

### 5.3.1 Información Financiera 2023 y 2024

Para el análisis de la gestión financiera del prestador, se tomó como base la información suministrada durante la visita, la cual incluye los estados financieros correspondientes a las vigencias 2023 que comprenden el período de febrero al 31 de diciembre de 2023, mientras que los correspondientes a la vigencia 2024 abarcan el período de abril a diciembre de 2024.

El Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral de las vigencias 2023 y 2024 se encuentran debidamente firmados por los responsables de la información financiera, cuyos nombres se detallan en la Tabla 6:

**Tabla 6.** Responsables de la información financiera – Años 2023 y 2024

| CARGO                          | FIRMA DE LOS ESTADOS FINANCIEROS |                           |
|--------------------------------|----------------------------------|---------------------------|
|                                | AÑO 2023                         | AÑO 2024                  |
| <b>Representante Legal</b>     | HOVER ANYELO LEMUS MEDINA        | HOVER ANYELO LEMUS MEDINA |
| <b>Contador Público</b>        | LEIDY LILIANA ACOSTA NAVARRO     | LEONARDO ANDRÉS SOLER     |
| <b>Jefe de Control Interno</b> | No diligenciado                  | No diligenciado           |
| <b>Revisor Fiscal</b>          | KAREN ARON                       | KAREN ARON                |
| <b>AEGR</b>                    | No diligenciado                  | No diligenciado           |

Fuente: Estados Financieros 2023 (febrero a diciembre) y (abril a diciembre) 2024

Es importante tener en cuenta que la revisora fiscal aclara que *“He auditado los estados financieros adjuntos de la IGNIKO S.A.S E.S.P que comprenden el estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2023 y 2024, el estado del resultado integral, el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo, correspondientes a los ejercicios terminados en dichas fechas, así como un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa. Los estados financieros terminados.”* (Resaltado fuera del texto).

De acuerdo con lo indicado por la revisora fiscal, el prestador no remitió el Estado de Cambios en el Patrimonio ni remitió el Estado de Cambios en el Patrimonio ni el Estado de Flujos de Efectivo debidamente firmados por los responsables de la información financiera. Adicionalmente, el Estado Situación Financiera y El Estado de Resultados Integral, no se presentan de forma comparativa con el

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

período inmediatamente anterior, contraviniendo el principio de presentación comparativa de la Ley 1314 de 2009 y marcos técnicos (NIIF), reglamentados en el Decreto 2420 de 2015.

Asimismo, las notas a los estados financieros del 2024 no se reportaron comparadas con el 2023 y presentan omisiones relevantes, especialmente en lo referente a juicios contables y estimaciones. Estas revelaciones son fundamentales con el fin de cumplir con los requisitos establecidos por la normatividad vigente. Falta una mayor precisión en los detalles, así como un mayor nivel de desagregación de la información presentada.

Cabe remarcar que el período reportado para el año 2024 abarca nueve (9) meses, mientras que el período comparativo de 2023 comprende once (11) meses, lo que afecta la comparabilidad de las cifras presentadas en el Estado de Resultado Integral y en el Estado de Situación Financiera, en términos de ingresos, costos, gastos y utilidades.

En este sentido, el prestador no registró una explicación clara y detallada sobre la causa específica del cambio en la duración de los períodos reportados, tanto para el año 2023 como para el año 2024, ya que dicha diferencia afecta la interpretación y comparabilidad de los importes financieros.

### 5.3.2 Indicadores Financieros

Partiendo de la información suministrada en los Estados Financieros para los años 2023 y 2024, se calcularon y analizaron los siguientes indicadores financieros conforme la siguiente Tabla 7:

**Tabla 7.** Indicadores financieros

| Indicadores financieros de Liquidez                  |                               |        |                        |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|--------|------------------------|
| Indicador                                            | Fórmula                       | 2024   | 2023                   |
| Razón Corriente / Liquidez                           | Activo Corriente              | 4,73   | Sin Pasivos corrientes |
|                                                      | Pasivo Corriente              |        |                        |
| Prueba Ácida                                         | Efectivo + Cuentas por cobrar | 4,73   | Sin Pasivos corrientes |
|                                                      | Pasivo Corriente              |        |                        |
| Indicadores financieros de Endeudamiento y Solvencia |                               |        |                        |
| Indicador                                            | Fórmula                       | 2024   | 2023                   |
| Razón de Endeudamiento                               | Total Pasivo                  | 2,00%  | Sin Pasivos            |
|                                                      | Total Patrimonio              |        |                        |
| Razón de Apalancamiento                              | Total Pasivo                  | 2,00%  | Sin Pasivos            |
|                                                      | Total Activo                  |        |                        |
| Indicadores financieros de Rentabilidad              |                               |        |                        |
| Indicador                                            | Fórmula                       | 2024   | 2023                   |
| Retorno sobre Patrimonio<br>(ROE - Return on Equity) | Excedente Neto del periodo    | 23,29% | -10,46%                |
|                                                      | Total Patrimonio              |        |                        |

Fuente: Estados Financieros 2023 (febrero a diciembre) y (abril a diciembre) 2024

### Liquidez

Para el año 2024 la empresa presentó una excelente posición de liquidez con una Razón de Liquidez Corriente y Prueba Ácida de 4.73. Esto significa que, por cada peso de pasivo corriente, la empresa tiene 4.73 pesos de activo corriente (y activo rápido), lo que indica una gran capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Esto es un indicador muy positivo de la salud financiera inmediata de la empresa. En 2023, la compañía no reportó pasivos corrientes, lo que podría indicar que no está utilizando

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

financiamiento a corto plazo o que la estructura de su balance es atípica. Es importante considerar si esta ausencia de pasivos corrientes se debe a una fase inicial, aunque la fecha de constitución fue 22/02/2023 y la fecha de inicio de operaciones fue 01/09/2025.

### **Endeudamiento y Solvencia**

Para el 2024 la empresa muestra un nivel de endeudamiento extremadamente bajo. La Razón de Endeudamiento (Pasivo/Patrimonio) de 0.02 y la Razón de Apalancamiento (Pasivo/Activo) de 0.02 indican que la mayor parte de sus activos están financiados con patrimonio propio y que la dependencia de deuda externa es mínima. Esto sugiere una sólida solvencia financiera y un bajo riesgo para los acreedores. La ausencia de pasivos en 2023, refuerza la idea de una estructura de capital donde el patrimonio financia la totalidad de los activos.

### **Rentabilidad**

Para el año 2024 la Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) de 23.29% es un indicador muy positivo. Significa que, por cada peso de patrimonio invertido, la empresa generó 0.23 pesos de utilidad neta. Esto demuestra una alta eficiencia en la generación de ganancias para sus propietarios, lo que es un excelente desempeño en términos de rentabilidad (Se debe tener en cuenta la actividad desarrollada antes por la empresa).

En contraste, el ROE de -10.46% en 2023 indica que la empresa incurrió en pérdidas en relación con su patrimonio. Los Resultados del Ejercicio negativos (-9.471.958 COP) para 2023 muestran que la empresa no fue rentable en ese período.

La situación financiera de la empresa en 2023 y 2024 es la de una empresa fuertemente capitalizada y libre de deudas a corto plazo, una posición ideal para una empresa emergente o empresa de reciente creación. La ratio de 4.73 en 2024 es un signo de fortaleza financiera innegable, aunque la gerencia deberá monitorear que este exceso de liquidez no se traduzca en una subutilización de capital una vez que las operaciones comiencen formalmente en 2025. El desafío futuro será optimizar el capital de trabajo para maximizar la rentabilidad sin comprometer su excelente posición de liquidez.

La empresa se ha financiado enteramente a través de aportaciones de capital de los fundadores o inversores, sin recurrir a préstamos bancarios a corto plazo, líneas de crédito o cuentas por pagar a proveedores (ya que no hay operaciones).

Los gastos pre-operativos (legales, administrativos, licencias) se han pagado inmediatamente con el capital aportado, sin generar cuentas por pagar.

## **5.4. ASPECTOS COMERCIALES**

La información analizada en este numeral corresponde a la reportada por el prestador IGNIKO S.A.S. E.S.P. en el SUI, comparada con la recopilada durante la visita de inspección y lo evidenciado en el sitio web del prestador en mención. En la Tabla 9 se relacionan los aspectos comerciales analizados:

### **5.4.1 Suscriptores**

En la información presentada de suscriptores para el área de prestación del municipio de Ibagué, con corte octubre de 2025 se encontró lo siguiente:

**Tabla 8.** Suscriptores octubre 2025

| ESTRATO    | SUSCRIPTORES<br>ENTREGADOS EN<br>VISITA OCT-2025 | SUSCRIPTORES<br>REPORTADOS EN SUI<br>DIC-2025 |
|------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Estrato 1  | 1                                                | No tiene reporte                              |
| Estrato 2  | 6                                                | No tiene reporte                              |
| Estrato 3  | 4                                                | No tiene reporte                              |
| Estrato 4  | 1                                                | No tiene reporte                              |
| Estrato 5  | 0                                                | No tiene reporte                              |
| Estrato 6  | 0                                                | No tiene reporte                              |
| Industrial | 0                                                | No tiene reporte                              |
| Comercial  | 0                                                | No tiene reporte                              |
| Total      | 12                                               | No tiene reporte                              |

Fuente: Análisis propio con base en información SUI, e información verificada en visita

Al analizar la información de suscriptores suministrada en visita con corte al 1 de octubre de 2025, se evidencia que el mayor número de usuarios del servicio público de aseo para este prestador está concentrado en los estratos 2 y 3 con un total de 10 suscriptores que corresponden al 83.33%, 1 suscriptor para el estrato 1 que corresponden al 8.33% y 1 suscriptor para el estrato 4 que corresponden al 8.33%; aún no cuenta con suscriptores en los estratos 5 y 6 y tampoco cuenta con suscriptores para uso industrial ni comercial, cuenta con un total de 12 suscriptores el prestador IGNIKO en el área de prestación de Ibagué Tolima.

Al realizar la verificación en SUI, del formato 22 Suscriptores y tarifa aplicada no se identificó reporte del prestador IGNIKO, generando presunto incumplimiento conforme lo establecido en la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017.

**Tabla 9.** Análisis aspectos comerciales

| ASPECTO A VERIFICAR                            | ITEM                                | NORMA                                                                     | CUMPLE |    | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|--------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                     |                                                                           | SI     | NO |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>5.4.2 Contrato de condiciones uniformes</b> | CCU                                 | Modelo del anexo 1, Resolución CRA 778 de 2016 Resolución CRA 943 de 2021 |        | X  | El CCU del prestador no cuenta con la cláusula 17, descuentos asociados a la calidad del servicio. Del mismo modo, no cuenta con la cláusula 27 de frecuencia y horarios para la prestación del servicio público de aseo para residuos no aprovechables en el APS de Ibagué Tolima (Tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades en el servicio público de aseo, recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas). |
|                                                | Publicado en la oficina de atención | Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.                                       | X      |    | Se verificó que el CCU estaba publicado en medio físico en las oficinas de atención del prestador conforme acta de visita y lo evidenciado por el funcionario de la SSPD en la oficina del prestador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                      |                                                                                            |                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Actualización de RUPS (Coincide físico con el publicado en SUI)                            | Resolución SSPD 20181000120515 de 2018, artículo 4.                  | X | El CCU suministrado en visita coincide con el reportado en RUPS, y con el encontrado en físico en la oficina; conforme acta de visita y lo evidenciado por el funcionario de la SSPD.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>5.4.3 Sitio web del prestador</b> | Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo. | Artículos 2.3.2.2.4.1.101. 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015 | X | La página web del prestador ( <a href="https://igniko.com/">https://igniko.com/</a> ), no se identificó un enlace claro con los horarios y frecuencias de las diferentes actividades de servicio de aseo como recolección y transporte de residuos de barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas, conforme las actividades registradas en el RUPS, como se muestra en la Figura 3. |
|                                      | Tarifas.                                                                                   |                                                                      | X | En la página web del prestador se encuentran publicadas las tarifas para la prestación del servicio de aseo, como se evidencia en la Figura 4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                                      | Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.    |                                                                      | X | Se identificó un enlace en la página web para la recepción de PQR. Se constató que está funcionando como se evidencia en la Figura 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                      | Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios. |                                                                      | X | En el sitio web (Figura 5 y Figura 6), se observó la existencia de la oficina de PQR y su dirección. Se identificó que en la sede administrativa se tiene la atención al usuario y que ésta se ubica en Ibagué en la carrera 6 # 53-29 Of. 1104 Torreón Empresarial dando cumplimiento al 2.3.2.2.4.1.101. del Decreto 1077 del 2015.                                                                                                                              |
|                                      | Números telefónicos para atención de usuarios                                              |                                                                      | X | Se identificaron los números de teléfono de atención al usuario para PQR (+57) 3043716008 y un correo electrónico auxiliarpqr@igniko.com conforme se identifica en la Figura 5.                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>5.4.4 Suscriptores</b>            | Reporta en SUI                                                                             | Resolución No. SSPD 20174000237705 de 2017                           | X | Verificada la información, el prestador no ha reportado suscriptores al SUI. No se registra el formato SUI "22. Suscriptores y Tarifas Aplicadas" de forma mensual para 2025, teniendo en cuenta que hasta hace poco le fue aceptada la inscripción en RUPS No. de imprimible 202510156506450287 del 07/10/2025. En el momento de la visita se presentó un formato Excel con la relación de 12 suscriptores.                                                       |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| 5.4.5 Facturas                   | Reporta en SUI (Formato Factura del Servicio Aseo PDF)                   | Resoluciones SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y SSPD 2018400018825 del 27 de febrero de 2018                          |   | X                                                                                                                                                                                                                                                      | Al consultar la información SUI el 4 de noviembre y 15 de diciembre de 2025, se evidenció que el prestador no ha realizado aun el cargue de las facturas 2025. En el momento de la visita el prestador IGNIKO no había realizado el primer cobro, este prestador suministro contrato de convenio de facturación conjunta con la empresa Celsia Colombia S.A E.S.P. con fecha de suscripción del 02 de septiembre 2025 por lo cual la elaboración de facturación estaba en proceso.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------|---|-----------------|---|-----------------|---|----------------|---|--------------------|---|--------------------|-----------|--------------------|------------|--------------------|
|                                  | Requisitos mínimos                                                       | Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021                                                                                 |   | X                                                                                                                                                                                                                                                      | En el momento de la visita no se pudo verificar, considerando que el inicio de operaciones fue el 01 de septiembre del 2025. Por lo tanto, el primer ciclo de facturación será a partir de octubre de 2025. Al realizar la verificación en SUI, el prestador aún no ha reportado información.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
|                                  | Convenio de facturación conjunta                                         | Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021                                                                                 | X |                                                                                                                                                                                                                                                        | El prestador IGNIKO no había realizado el primer cobro para la fecha de la visita. Se suministró el contrato de convenio de facturación conjunta con la empresa Celsia Colombia S.A E.S.P. con fecha de suscripción del 02 de septiembre 2025.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| 5.4.6 Subsidios y contribuciones | Acto de Aprobación de subsidios y contribuciones                         | Acuerdo Municipal No. 0005 del 03 de mayo del 2022 del Concejo Municipal de Ibagué Tolima<br><br>Artículo 125 de la Ley 145 del 2011 | X |                                                                                                                                                                                                                                                        | Acuerdo No. 0005 del 03 de mayo de 2022 del Concejo Municipal de Ibagué Tolima. A continuación se describen los porcentajes establecidos de los factores de subsidios y contribuciones como se indica en la Tabla 10.<br><br><b>Tabla 10.</b> Factores de subsidios y contribuciones<br><table><tr><th>Estratificación o tipo de uso</th><th>Servicio de aseo</th></tr><tr><td>1</td><td>20% (subsidios)</td></tr><tr><td>2</td><td>15% (subsidios)</td></tr><tr><td>3</td><td>2% (subsidios)</td></tr><tr><td>5</td><td>50% (contribución)</td></tr><tr><td>6</td><td>60% (contribución)</td></tr><tr><td>Comercial</td><td>50% (contribución)</td></tr><tr><td>Industrial</td><td>30% (contribución)</td></tr></table><br>Fuente: Acuerdo municipal<br>El Acuerdo cumple con los topes máximos definidos por la Ley 145 del 2011 artículo 125. | Estratificación o tipo de uso | Servicio de aseo | 1 | 20% (subsidios) | 2 | 15% (subsidios) | 3 | 2% (subsidios) | 5 | 50% (contribución) | 6 | 60% (contribución) | Comercial | 50% (contribución) | Industrial | 30% (contribución) |
|                                  | Estratificación o tipo de uso                                            | Servicio de aseo                                                                                                                     |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
|                                  | 1                                                                        | 20% (subsidios)                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| 2                                | 15% (subsidios)                                                          |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| 3                                | 2% (subsidios)                                                           |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| 5                                | 50% (contribución)                                                       |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| 6                                | 60% (contribución)                                                       |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| Comercial                        | 50% (contribución)                                                       |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| Industrial                       | 30% (contribución)                                                       |                                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
| Topes ajustados a la Ley         | Artículo 125 de la Ley 145 del 2011<br>Artículo 99 de la ley 142 de 1994 |                                                                                                                                      | X | No se logró la verificación de facturas para constatar la correcta aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones, conforme el acuerdo municipal ya que al realizar la verificación en SUI, el prestador aún no ha reportado información. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |
|                                  | Saldo de subsidios pendientes                                            | Decreto No. 1013 de 2005                                                                                                             |   | X                                                                                                                                                                                                                                                      | Al momento de la visita, el prestador no había realizado el cobro de subsidios al municipio, dado que no había iniciado el proceso de facturación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                               |                  |   |                 |   |                 |   |                |   |                    |   |                    |           |                    |            |                    |

|                                                      |                                   |                                                                                           |  |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>5.4.7 Concurso económico</b>                      | Reporte SUI                       | Artículo 11 de la Ley 505 de 1999                                                         |  | X | No se cuenta con reporte de concurso económico considerando que el inicio de operaciones fue el 01 de septiembre del 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>5.4.8 Peticiones, quejas, reclamos y recursos</b> | Reporte SUI                       | Resolución SSPD 20151300054575 de 2015. Anexo A<br>Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 |  | X | Se verificó que para el momento de la visita el prestador no reportaba información en SUI. En lo relacionado con el procedimiento para la atención de PQR el prestador manifestó que hasta el momento no se ha recibido ninguna reclamación por la prestación del servicio.                                                                                                                                          |
|                                                      | Estadística formato procedimiento | Resolución SSPD 20151300054575 de 2015<br>Resolución SSPD 20188000076635 de 2018          |  | X | Durante la visita se identificaron formatos de PQR disponibles en el punto de atención Figura 7, conforme acta de visita y lo evidenciado por el funcionario de la SSPD en la oficina del prestador. En cuanto a las estadísticas el prestador manifestó que hasta el momento no se ha recibido ninguna reclamación por la prestación del servicio y aun no se evidencia reportes mensuales de reclamaciones en SUI. |
| <b>5.4.9 RUPS</b>                                    | RUPS Actualizado                  | Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018                                         |  | X | La inscripción en RUPS se encuentra en estado aceptado y cuenta con aprobación de radicado de 202510156506450287 del 07 de octubre del 2025. Sin embargo no ha registrado todas las actividades que debe realizar como prestador del servicio de aseo como son: Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas.                                                             |
|                                                      | % cargue de reportes en SUI       |                                                                                           |  | X | El reporte de información para el año 2025 cuenta con un porcentaje de cargue del 0%. Se recuerda al prestador que no remitir la información solicitada con calidad y oportunidad dificulta las acciones de inspección, vigilancia y control, dispuestas en el artículo 74, numeral 34, de la Ley 142 de 1994.                                                                                                       |

Fuente: Análisis propio con base en información SUI, sitio web del prestador e información verificada en visita

La falta de reporte y actualización de la información comercial en el SUI, como lo es el concurso económico, suscriptores, facturas, reclamaciones del servicio de aseo y RUPS, dificulta las acciones de inspección, vigilancia y control. Lo anterior, podría suponer la imposición de sanciones, previo el trámite de la investigación administrativa, en atención al procedimiento sancionatorio previsto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

En consecuencia, el prestador estaría presuntamente incumpliendo con el reporte de la información en SUI, la publicación de información de interés para los usuarios en la página web, como horarios y frecuencias de las demás actividades de servicio de aseo como el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, el corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas y la limpieza de playas conforme las actividades registradas en el RUPS. En la Tabla 11, se presenta el registro fotográfico o de figuras de la verificación de los aspectos comerciales.

Tabla 11. Registro fotográfico aspectos comerciales

Figura 3. Página Web IGNIKO sin enlace horarios y frecuencias RTNA

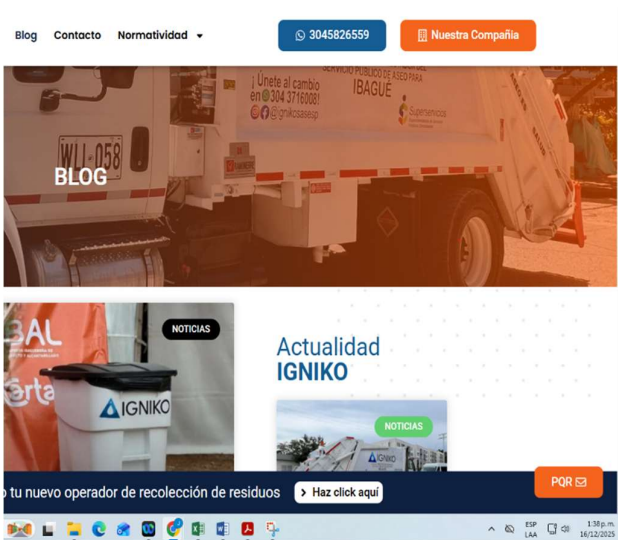


Figura 4. Publicación tarifas página Web IGNIKO

| Estrato | Tarifa Actual | Tarifa IGNIKO | Ahorro      |
|---------|---------------|---------------|-------------|
| 1       | \$34.358,67   | \$29.230,13   | \$5.128,54  |
| 2       | \$37.092,22   | \$31.546,79   | \$5.545,43  |
| 3       | \$43.151,30   | \$36.694,26   | \$6.457,04  |
| 4       | \$45.017,04   | \$38.266,27   | \$6.750,77  |
| 5       | \$70.776,38   | \$60.115,79   | \$10.660,59 |
| 6       | \$79.906,04   | \$67.811,21   | \$12.096,83 |

| Otros tipos de clientes |             |             |             |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Comercial               | \$68.600,66 | \$75.179,38 | \$13.624,28 |
| Industrial              | \$76.963,17 | \$65.155,46 | \$11.807,71 |
| Oficial                 | \$59.202,44 | \$50.119,59 | \$9.082,85  |

Figura 5. Enlace PQR sitio web prestador IGNIKO

1

2

3

4

CUENTA CONTRATO No:

SUSCRIPTOR:

DIRECCIÓN PREDIO:

BARRIO:

TELÉFONOS:

CELULAR:

Siguiente

BADICHA TU PQR ES

Vinculate a IGNIKO S.A.S. E.S.P. como tu nuevo operador de recolección de residuos

Haz click aquí

IGNIKO

Centro de Atención al Usuario (CAU)

Campana 6 # 53-25

Torón Empresarial

Of. 1104

Ibagué - Tolima

Colombia

CONTACTANOS

Telefonos:

Dirección comercial

(+57) 304 582 6559

Atención al cliente

(+57) 304 371 6008

Email:

auxiliarpqr@igniko.com

Alianzas empresariales / Prensa:

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a viernes

8:30 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 5:30 p.m.

PQR ES

Figura 6. Oficina atención al usuario



**Figura 7.** Oficina atención al usuario formatos PQR



Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

## 5.5. ASPECTOS TARIFARIOS

### 5.5.1. Metodología CRA aplicable

IGNIKO S.A.S. E.S.P. no cuenta con el soporte del respectivo estudio de costos y tarifas del servicio de aseo en el SUI en el **formato 4. Soporte Estudio de costos**, el cual debió ser elaborado con costos actualizados atendiendo a la metodología tarifaria vigente. Esto es, la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021, “Por la cual se establece el régimen de regulación tarifaria al que deben someterse las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en áreas urbanas, la metodología que deben utilizar para el cálculo de las tarifas del servicio público de aseo y se dictan otras disposiciones”, la cual entró en vigencia el 1 de abril del 2016, dada la modificación de la Resolución CRA 751 de 2016.

De otra parte, el documento fue suministrado en visita como se evidencia en el acta de inspección en sitio - IGNIKO S.A.S. E.S.P. AREA DE PRESTACIÓN IBAGUÉ – TOLIMA, los días del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2025.

Una vez verificado el reporte en SUI con relación al **formato 21. Encuesta de Aplicación Tarifaria**, para el APS del municipio de Ibagué, se observa que tampoco se realizó este cargue.

Asimismo, no se cuenta con el reporte en SUI del **formato 1. Registro de áreas de prestación del servicio municipios mayores a 5.000 suscriptores**, derivando de ello la obligación de realizar el reporte en SUI de todos los formularios y/o formatos relacionados como aplicación del marco tarifario correspondiente.

#### 5.5.2. Acto de Aprobación de Tarifas

El prestador dentro de los soportes requeridos, entregó el documento en PDF con el acto de aprobación de tarifas. Es pertinente tener en cuenta que se debe ajustar con las observaciones que le haya realizado la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Ahora bien, una vez verificado el reporte en SUI, no se presenta el cargue de lo correspondiente al acto de aprobación de tarifas a través del **formato 5. Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo**.

#### 5.5.3. Publicación de Tarifas

Existe soporte de socialización con usuarios, vocales de control e información a la SSPD y CRA de las tarifas de acuerdo con lo establecido en la sección 5.1.2 información de las tarifas de aseo de la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006.

De otra parte, una vez verificados los reportes en SUI, no existe evidencia de cargue en estado certificado del **formato SUI - 7. Publicación de costos y tarifas**.

Estas publicaciones, se requieren según lo definido en la Resolución CRA 403 de 2006, la cual determina en su artículo 3, en modificación del artículo 5.1.2.4 de la Resolución CRA 151 de 2001, que: “En los meses de enero y julio de cada año, la entidad tarifaria local debe informar a sus usuarios, utilizando medios escritos de amplia circulación local o en las facturas del cobro de los servicios, los costos unitarios antes de aplicar el parámetro de medición que se utilizaran para el semestre respectivo; así mismo, informara los niveles de subsidios y contribución solidaria vigente. Para estos efectos, la persona prestadora podrá aproximar los costos unitarios a dos decimales”.

#### 5.5.4. Tarifas Aplicadas

Una vez verificado el reporte en SUI, el prestador no presenta cargue del **formato 22. Suscriptores y tarifa aplicada**, lo que no permite la verificación de las tarifas aplicadas como resultado de la metodología tarifaria aplicable. En los datos recopilados en la visita, el prestador entregó la información correspondiente, como se puede observar en la Tabla 12:

**Tabla 12.** Tarifas aplicadas 2025 detallada por estrato

| TARIFAS URBANAS POR USO Y ESTRATO<br>IBAGUÉ |                              |               |
|---------------------------------------------|------------------------------|---------------|
| SERVICIO<br>ASEO                            | 2025                         |               |
| USO /<br>ESTRATO                            | % SUBSIDIO /<br>CONTRIBUCION | TARIFA IGNIKO |
| Estrato 1                                   | -20%                         | \$29.230,13   |
| Estrato 2                                   | -15%                         | \$ 31.546,79  |
| Estrato 3                                   | -2%                          | \$ 36.694,26  |

| TARIFAS URBANAS POR USO Y ESTRATO<br>IBAGUÉ |                              |               |
|---------------------------------------------|------------------------------|---------------|
| SERVICIO<br>ASEO                            | 2025                         |               |
| USO /<br>ESTRATO                            | % SUBSIDIO /<br>CONTRIBUCION | TARIFA IGNIKO |
| Estrato 4                                   | 0%                           | \$ 38.266,27  |
| Estrato 5                                   | 50%                          | \$ 60.115,79  |
| Estrato 6                                   | 60%                          | \$ 67.811,21  |
| USUARIOS NO RESIDENCIALES                   |                              |               |
| Comercial                                   | 50%                          | \$ 75.179,38  |
| Industrial                                  | 30%                          | \$ 65.155,46  |
| Oficial                                     | 0%                           | \$ 50.119,59  |

Fuente: Información entregada en visita – Anexo 4.2 Acto de aprobación de Tarifas

La información reportada en Drive dispuesto para tal fin, el 1 de octubre de 2025 es el siguiente:

<https://drive.google.com/drive/folders/1mAlbwUrwrDU9XmYitBXoe67LxBjc1rPR>

Se precisa que la falta de información al SUI, impide la verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA. Por tal motivo, el prestador debe tener en cuenta que la omisión en el reporte de información al SUI resulta contrario a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Conforme a lo anterior, se evidencia que los cargues de información no se encuentran habilitados en su totalidad, por lo cual la empresa no ha realizado la gestión de reporte de información al SUI incumpliendo así las disposiciones establecidas por la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y sus resoluciones modificatorias, por lo que debe realizar el reporte de información al SUI cumpliendo con los cronogramas establecidos.

## 5.6. ASPECTOS JURÍDICOS

### 5.6.1. Acciones Constitucionales

Durante la visita, la empresa entregó información relacionada con las acciones de tutela que ha interpuesto en nombre de diferentes usuarios, contra INTERASEO S.A.S. E.S.P., en su mayoría buscando la protección de los derechos al debido proceso y a la libre elección del prestador del servicio público de aseo, invocando el silencio administrativo positivo (Art. 158 de la Ley 142 de 1994). En varios casos, el debate central de las consideraciones judiciales se centró en la legitimación por activa de IGNIKO S.A.S. E.S.P.

De los datos entregados por el prestador, se identificaron 19 fallos judiciales, cuyo análisis se entrega a continuación:

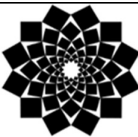
#### a) Fallos por falta de legitimación en la causa por activa o suplantación (Desfavorables)

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

En ocho (8) de estas sentencias los despachos judiciales consideraron que la persona que presentó la tutela, esto es IGNIKO S.A.S. E.S.P., no fue el titular del derecho o no estaba debidamente representada, lo que hace la acción improcedente o motivo de rechazo, se hace la relación de los fallos en la Tabla 13.

**Tabla 13.** Fallos por falta de legitimación

| Accionante                               | Consideraciones Centrales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Parte Resolutiva                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aura María Carvajal Parra</b>         | El Juzgado encontró varias anomalías, incluyendo que la dirección electrónica de notificación era de juridico@igniko.com. Tras contactar a la hija de la accionante (de 77 años), se constató que la titular no sabía de la tutela ni sabe firmar. Se concluye que hubo intención inequívoca de <b>suplantar o atribuirse la identidad</b> de la señora para obtener un beneficio. | <b>PRIMERO: RECHAZAR</b> la demanda por suplantación de identidad. <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias a la Fiscalía General de la Nación.                                              |
| <b>Nubia Tamayo Osorio</b>               | Se advierte que el correo de notificación era juridico@igniko.com, y que la firma era "firmada electrónicamente" sin justificación. Tras contactar a la accionante, esta <b>manifestó desconocer la acción de tutela</b> . Se concluye la intención de suplantar la identidad para obtener la terminación anticipada del contrato.                                                 | <b>PRIMERO: NEGAR</b> las pretensiones por <b>improcedente</b> por falta de legitimidad en la causa por activa. <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias a la Fiscalía General de la Nación. |
| <b>Marleny Pérez Villanueva</b>          | Se observó que el correo de notificación era de IGNIKO. La accionante (tercera edad) fue contactada y <b>manifestó desconocer por completo la acción de tutela</b> . El Despacho concluyó que hubo intención de <b>suplantar o atribuirse la identidad</b> .                                                                                                                       | <b>PRIMERO: NEGAR</b> las pretensiones por <b>improcedente</b> por falta de legitimidad en la causa por activa. <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias a la Fiscalía General de la Nación. |
| <b>Libardo Vargas Viviescas</b>          | Se verificó que el correo de notificación era de IGNIKO. El accionante fue contactado y <b>manifestó que en ningún momento había autorizado</b> a IGNIKO para la acción constitucional y que desconocía el trámite. Se concluye que no se configuró la legitimación en la causa por activa.                                                                                        | <b>PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE</b> la acción de tutela. <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias ante la Fiscalía General de la Nación.                                                   |
| <b>Luz Marina Carvajal Parra</b>         | Pese a que la acción se presentó en nombre propio, el correo de notificación era juridico@igniko.com. La accionante (66 años) fue contactada y <b>negó de manera expresa desconocer la interposición</b> de la tutela y no haber dado autorización a IGNIKO. Se concluye la falta de legitimación por activa.                                                                      | <b>5.1. DECLARAR IMPROCEDENTE</b> la presente acción de tutela promovida presuntamente por la señora LUZ MARINA CARVAJAL PARRA.                                                      |
| <b>María Amanda Trujillo</b>             | Se observó que el correo de notificación era de IGNIKO, y la firma electrónica no estaba justificada. La accionante fue contactada y <b>aseveró no tener conocimiento de la acción</b> ni recordar haber firmado autorización. Se concluye suplantación de identidad por IGNIKO para obtener un beneficio.                                                                         | <b>PRIMERO: RECHAZAR</b> la acción de tutela por <b>suplantación de identidad</b> . <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias de este expediente, ante la Fiscalía General de la Nación.      |
| <b>Marleny Hernández Castro</b>          | Similar a los casos anteriores, el correo era de IGNIKO, y la accionante <b>manifestó desconocer la acción</b> y no haber autorizado a nadie. Se concluye suplantación de identidad por IGNIKO.                                                                                                                                                                                    | <b>PRIMERO: RECHAZAR</b> la acción de tutela por <b>suplantación de identidad</b> . <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias de este expediente, ante la Fiscalía General de la Nación.      |
| <b>Lilia Margarita Guzmán y Luz Mary</b> | La acción fue acumulada y ambas accionantes <b>manifestaron desconocer el trámite</b> constitucional y no haber conferido poder. Se concluye suplantación de identidad por IGNIKO.                                                                                                                                                                                                 | <b>PRIMERO: RECHAZAR</b> la acción de tutela por <b>suplantación de identidad</b> . <b>SEGUNDO: COMPULSAR</b> copias de este                                                         |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                              |                                                    |
|------------------------------|----------------------------------------------------|
| <b>Mosquera<br/>Guarnizo</b> | expediente, ante la Fiscalía General de la Nación. |
|------------------------------|----------------------------------------------------|

Fuente: Análisis propio con base en información de juzgados civiles municipales

b) Fallos por falta de subsidiariedad o no agotamiento de recursos (Desfavorables)

En cuatro (4) de las decisiones judiciales el juez consideró que existían medios ordinarios de defensa o que el accionado ya había respondido, haciendo la tutela improcedente para dirimir la controversia de fondo, como se describe en la Tabla 14.

**Tabla 14.** Fallos por falta de subsidiariedad

| Accionante                                       | Consideraciones Centrales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Parte Resolutiva                                                                               |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Yerson<br/>Hernández<br/>Laguna</b>           | Se incumplió el requisito de <b>subsidiariedad</b> , ya que INTERASEO había dado respuesta al accionante. Se cuenta con otros mecanismos de defensa, como el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho. La regla del silencio administrativo positivo no era aplicable o debía protocolizarse ante notaría, no ante el juez constitucional. | <b>PRIMERO: DECLARAR IMPROCEDENTE</b> la protección del derecho fundamental al debido proceso. |
| <b>Natalia Edith<br/>León Reyes</b>              | Se negó por <b>improcedencia</b> debido a la falta de subsidiariedad, la no demostración de perjuicio irremediable, y la aplicación del principio “ <i>nadie puede alegar su propia culpa</i> ”. INTERASEO había emitido la Resolución 68765, y la accionante no interpuso los recursos de reposición y apelación procedentes.                               | <b>PRIMERO: DECLARAR la IMPROCEDENCIA</b> de la acción.                                        |
| <b>Johan<br/>Sebastián<br/>Yossa<br/>Cabrera</b> | Se concluyó que el requisito de <b>subsidiariedad</b> no se cumplía, dado que las reclamaciones podían tramitarse ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). No se acreditó la existencia de un perjuicio irremediable. (También se argumentó falta de legitimación).                                                              | <b>PRIMERO: NEGAR POR IMPROCEDENTE</b> la solicitud de amparo.                                 |
| <b>Cecil Tovar<br/>Taho</b>                      | <i>INTERASEO dio respuesta oportuna de fondo mediante la Resolución 68505. El accionante no ejerció los recursos de reposición y apelación, ni acudió a la SSPD. Se determinó la <b>falta de subsidiariedad</b>, ya que la tutela no puede sustituir procedimientos administrativos.</i>                                                                     | <b>PRIMERO: NEGAR</b> el amparo solicitado.                                                    |

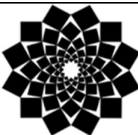
Fuente: Análisis propio con base en información de juzgados civiles municipales

c) Fallos por carencia actual de objeto (Hecho superado) (Desfavorables)

Tres (3) de las sentencias decidieron que la entidad accionada demostró que ya había emitido la respuesta que se le solicitaba, razón por lo que se denegó el amparo deprecado por el accionado, como se evidencia en la siguiente Tabla 15.

**Tabla 15.** Fallos por carencia actual de objeto

| Accionante                         | Consideraciones Centrales                                                                                                                                                                            | Parte Resolutiva                           |
|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Anyelo<br/>Lemus<br/>Medina</b> | INTERASEO demostró que contestó los PQR mediante actos administrativos motivados. La omisión alegada se consideró enmendada, lo que lleva a la <b>carencia actual de objeto por hecho superado</b> . | <b>PRIMERO: Negar</b> el amparo deprecado. |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gerson Hernández Laguna</b> | INTERASEO emitió la Resolución 68509, dando una respuesta clara y de fondo a las pretensiones. Aunque la respuesta fue desfavorable (debido a mora de 5 meses), satisface el núcleo esencial del derecho de petición. Se configura <b>carencia actual del objeto por hecho superado</b> . | <b>PRIMERO: NEGAR</b> el amparo de los derechos fundamentales de petición y debido proceso por <b>CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO POR HECHO SUPERADO</b> . |
| <b>Doris Millán Morales</b>    | INTERASEO contestó la petición mediante la Resolución 68573 del 29 de agosto de 2025. Al haber una respuesta, se extinguió la vulneración, configurándose la <b>carencia actual de objeto por hecho superado</b> .                                                                        | <b>PRIMERO: NEGAR</b> la presente acción de tutela.                                                                                                   |

Fuente: Análisis propio con base en información de juzgados civiles municipales

d) Fallos favorables o parcialmente favorables al demandante

De las 19 sentencias entregadas por el visitado, hubo cuatro (4) en sentido favorable para el demandante, como se demuestra a continuación en la Tabla 16.

**Tabla 16.** Fallos favorables o parcialmente favorables

| <b>Accionante</b>                              | <b>Consideraciones Centrales</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Parte Resolutiva</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>María Avilés Garzón</b>                     | INTERASEO había respondido (Resolución 68500), pero la respuesta se consideró <b>presuntamente incompleta o incongruente</b> respecto a las seis solicitudes concretas. La vulneración se centra en la calidad de la respuesta, lo que impone ordenar a INTERASEO complementarla integralmente. Se <b>negó</b> la solicitud de declarar temeridad y compulsar copias.                                              | <b>PRIMERO: AMPARAR</b> el derecho fundamental de <b>PETICIÓN</b> respecto de INTERASEO.<br><b>ORDENAR</b> emitir y notificar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente en 48 horas.                                                                                                         |
| <b>IGNIKO S.A.S. E.S.P.</b>                    | INTERASEO expidió resoluciones para 223 PQR y 106 recursos, pero <b>no se acreditó la notificación válida</b> de estas decisiones. Esta omisión vulneró el derecho de petición y el debido proceso (defensa y contradicción), ya que impedía ejercer recursos. Se <b>negó</b> el reconocimiento del silencio administrativo positivo.                                                                              | <b>PRIMERO: CONCEDER parcialmente</b> la acción.<br><b>SEGUNDO: ORDENAR</b> a INTERASEO notificar en debida forma las <b>223 resoluciones de PQR</b> y las <b>106 resoluciones</b> que decidieron los recursos de reposición en 48 horas.                                                              |
| <b>Andreina González Núñez (Rep. Conjunto)</b> | El amparo procedió por <b>conexidad</b> entre la perturbación del derecho colectivo (salubridad pública por acumulación de basuras) y la amenaza a los derechos fundamentales (vida, salud) de los residentes. No se configuró hecho superado, ya que INTERASEO reanudó la recolección por orden judicial previa (medida cautelar). INTERASEO seguía obligado a prestar el servicio hasta el 31 de agosto de 2025. | <b>PRIMERO: AMPARAR</b> los derechos de acceso al servicio público de aseo, la salubridad en conexidad con el derecho fundamental a la salud de los residentes. <b>SEGUNDO: ORDENAR</b> a INTERASEO realizar la recolección de residuos sólidos de la totalidad de los residentes de manera inmediata. |
| <b>Andreina G. N. (Impugnación - Tribunal)</b> | El Tribunal confirmó la decisión de amparo, ratificando la obligación de INTERASEO de prestar el servicio hasta el 31 de agosto de 2025. Se modificó el fallo solo para precisar que los responsables del cumplimiento (para efectos de incidente de desacato) eran los representantes legales de <b>INTERASEO e IGNIKO</b> .                                                                                      | <b>PRIMERO: MODIFICAR</b> el ordinal segundo (sobre responsables del cumplimiento). En lo demás, <b>CONFIRMAR</b> la providencia impugnada.                                                                                                                                                            |

Fuente: Análisis propio con base en información de juzgados civiles municipales

Es importante destacar que, **siete (7)** de las 19 decisiones judiciales ordenaron compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación, generalmente por la sospecha de suplantación de identidad o fraude procesal. Los siguientes son los procesos en los que se emitió dicha orden, conforme la Tabla 17.

**Tabla 17.** Relación casos con copia a la fiscalía

| Accionante                                          | Radicado      | Juzgado                           |
|-----------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| Aura María Carvajal Parra                           | 2025-00309-00 | Juzgado Dieciséis Penal Municipal |
| Nubia Tamayo Osorio                                 | 2025-00305-00 | Juzgado Dieciocho Penal Municipal |
| Marleny Pérez Villanueva                            | 2025-00307-00 | Juzgado Dieciocho Penal Municipal |
| Libardo Vargas Viviescas                            | 2025-00305-00 | Juzgado Doce Penal Municipal      |
| María Amanda Trujillo                               | 2025-00304-00 | Juzgado Octavo Penal Municipal    |
| Marleny Hernández Castro                            | 2025-00305-00 | Juzgado Octavo Penal Municipal    |
| Lilia Margarita Guzmán y Luz Mary Mosquera Guarnizo | (Acumuladas)  | Juzgado Octavo Penal Municipal    |

Fuente: Análisis propio con base en información de juzgados civiles municipales

#### 5.4.2. Procesos de solicitud de terminación anticipada del contrato

En relación con la terminación anticipada del contrato, la empresa en la actualidad no tiene ninguna solicitud. Sin embargo, se indagó respecto de las solicitudes de desvinculación realizadas por el prestador a nombre de los usuarios ante INTERASEO.

Al respecto, la empresa informó que, para mediados de marzo de 2025, inicialmente se radicaron 2950 solicitudes, de las cuales 2501 tuvieron respuesta negativa y 449 no se respondieron. Del total de solicitudes de desvinculación (2501) la empresa accedió a desvincular 12 usuarios. Estas desvinculaciones se realizaron por parte de INTERASEO producto de una acción de tutela.

En relación con este asunto, la empresa visitada entregó 1.374 expedientes que contienen solicitudes de desvinculación hechas por IGNIKO de los cuales se analizó una muestra del 5 % (310 registros).

Al verificar los expedientes se encontraron las decisiones tomadas por INTERASEO respecto de las solicitudes de terminación anticipada de los contratos, todas en el sentido de no acceder a las pretensiones formuladas por IGNIKO en representación de los usuarios.

Los argumentos jurídicos esbozados por INTERASEO para negar las solicitudes se centran en la falta de cumplimiento de 2 de los requisitos fundamentales exigidos por la normativa para la desvinculación de usuarios: El requisito (1) referente a la acreditación de la calidad del solicitante/representación y el requisito (4) relativo al estado de paz y salvo.

Respecto del primer requisito, INTERASEO sostiene que la solicitud no demuestra la legitimidad necesaria para llevar a cabo la terminación por las siguientes razones:

- Deber de acreditación de calidad: Si bien el usuario o suscriptor tiene la titularidad y legitimidad para ejercer sus derechos (Ley 142 de 1994, Art. 154), cuando se actúa a través de apoderado o mandatario (como IGNIKO S.A.S. E.S.P.), se debe acreditar dicha calidad conforme al artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), verificando los documentos para proteger los derechos de los verdaderos titulares.
- Alcance del mandato: El mandato especial que vincula al suscriptor/usuario con IGNIKO tiene como objeto el ejercicio de los derechos del mandante en los trámites dispuestos en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Obligaciones onerosas: La obligación de "Pagar oportunamente las facturas" (Cláusula 10.16 del CCU) es considerada una obligación individual e intransferible. Por lo tanto, el mandato especial suscrito carece de los requisitos formales y sustanciales para que el mandatario (IGNIKO) asuma obligaciones de carácter oneroso.
- Casos de propiedad horizontal (PH): Para los predios en propiedad horizontal, se argumenta específicamente que no se acreditó la calidad del mandante de acuerdo con la voluntad unánime de la Asamblea Ordinaria de Copropietarios para la terminación anticipada. Esto se basa en que, si la contratación del servicio de aseo es un "asunto de interés común" (Ley 675 de 2001, art. 37 y 47), la decisión de cambio vincula a todos los propietarios, lo cual debe constar en actas firmadas por el presidente y secretario.

Sobre el requisito número 4, esto es estar a paz y salvo con el prestador, INTERASEO argumenta que ninguno de los peticionarios acreditó estar al día con el pago por concepto del servicio público de aseo al mes vigente, siendo la entidad de facturación conjunta Celsia. Refirió además que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) exige, como requisito de procedibilidad que, si a la fecha de la solicitud el suscriptor se encuentra a paz y salvo, solo debe acreditar el pago de la última factura y suscribir un acuerdo de pago para las obligaciones pendientes o que se puedan generar hasta la fecha efectiva de terminación del contrato.

## **5.7. ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS**

### **5.7.1. Áreas y esquemas de prestación**

La empresa ejecuta el servicio en la ciudad de Ibagué, área urbana, cuenta con usuarios dispersos en todo el municipio. Así mismo, al verificar el PPSA entregado en visita, determina su área de prestación por comunas de la siguiente manera:

**Figura 8.** Área de prestación Ibagué – Tolima

| Actividad del servicio | Nombre del departamento | Nombre del municipio | Localidad, comunas o similares                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-------------------------|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recolección            | Tolima                  | Ibagué               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comuna 1</li> <li>• Comuna 2</li> <li>• Comuna 3</li> <li>• Comuna 4</li> <li>• Comuna 5</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
|                        |                         |                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comuna 6</li> <li>• Comuna 7</li> <li>• Comuna 8</li> <li>• Comuna 9</li> <li>• Comuna 10</li> <li>• Comuna 11</li> <li>• Comuna 12</li> <li>• Comuna 13</li> </ul>                                                                                                     |
| Transporte             | Tolima                  | Ibagué               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comuna 1</li> <li>• Comuna 2</li> <li>• Comuna 3</li> <li>• Comuna 4</li> <li>• Comuna 5</li> <li>• Comuna 6</li> <li>• Comuna 7</li> <li>• Comuna 8</li> <li>• Comuna 9</li> <li>• Comuna 10</li> <li>• Comuna 11</li> <li>• Comuna 12</li> <li>• Comuna 13</li> </ul> |

Fuente: PPSA del prestador, información suministrada en visita 2025

### 5.7.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

La actividad de recolección y transporte se realiza bajo las siguientes características, presentadas en la Tabla 18.

**Tabla 18.** Características de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

| NÚMERO DE VEHÍCULOS                                                                                                                                                  | NÚMERO DE CONDUCTORES | NÚMERO DE OPERARIOS | FRECUENCIA (Veces / semana) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------------|
| 1 compactador de 17 Yd <sup>3</sup><br>1 compactador en Stand by (durante la visita éste se encontraba en reparación y no disponible para atender una eventualidad). | 1                     | 3                   | 3 (zonas residenciales)     |

Fuente: Visita SSPD octubre 2025

La presentación de residuos a IGNIKO S.A.S. E.S.P. se realiza principalmente a través de los shut ubicados en los conjuntos cerrados, utilizando contenedores. Adicionalmente, la empresa cuenta con un único usuario en el barrio Nazaret, donde la recolección se efectúa directamente en la acera.

Durante la visita se revisaron los conjuntos cerrados Escarlata y Alejandría, los cuales son atendidos también por la empresa INTERASEO SAS ESP. Se evidenció que el shut de estos conjuntos tenía

canecas diferenciadas con logos de la empresa IGNIKO S.A.S. E.S.P. Ver **Foto 11** Canecas en conjunto Escarlata y **Foto 12** Canecas en conjunto Alejandría.

#### ● **Base de operaciones**

Durante la visita se evidenció que el prestador no dispone de una base de operaciones propia. Los vehículos se estacionan en un servicentro, donde también se realizan las labores de lavado y mantenimiento. Se verificó el contrato con el servicentro, en el cual se encuentran registradas las actividades mencionadas por el prestador durante la visita. Ver **Foto 1** Parqueadero Servicentro y **Foto 2** Parqueadero Servicentro.

Conforme a lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015, el cual establece que los prestadores que atienden en áreas de prestación del servicio de más de 5000 suscriptores deben contar con base de operaciones.

#### ● **Parque automotor**

El prestador cuenta con un total de 2 compactadores, de los cuales uno se utiliza para la ejecución de la actividad de recolección de residuos no aprovechables y el otro, se encuentra en stand by. Este inventario de vehículos no se encuentra registrado en el SUI, lo cual evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y presuntos incumplimientos del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

Se inspeccionaron dos vehículos compactadores de placas WLL058 y WDY2013. En la Tabla 19 se presenta el resultado de la verificación:

**Tabla 19.** Verificación de características de vehículos de recolección y transporte de residuos no aprovechables

| ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:<br>1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características). | Los vehículos observados para la recolección de residuos ordinarios estaban motorizados y estaban claramente identificados con placa, así como con el color y logo de la empresa.<br><br>Ver <b>Foto 4</b> Logos e identificación vehículo WLL058                                                                                                                                                   |
| 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La comunicación entre los vehículos es a través de celular.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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.                                                                                                                          | Los vehículos inspeccionados contaban con caja compactadora. Ver <b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058.<br>Se observó la recolección de una impresora y de residuos voluminosos, los cuales no son susceptibles a ser compactados y no hacen parte del servicio público de aseo. Ver <b>Foto 15</b> Recolección de impresora y <b>Foto 16</b> Recolección de residuos no compactables. |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                             | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.                                                                                                                          | El tubo de escape de los vehículos verificados se encontraba hacia arriba y por encima de su altura máxima. Ver <b>Foto 7</b> Tubo de escape vehículo WLL058.                                                                                                    |
| 5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.                                                                                                                                                                                                           | Los vehículos observados contaban con mecanismo para detención en caso de emergencia.                                                                                                                                                                            |
| 6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.      | La caja de compactación de los vehículos inspeccionados era de tipo cerrada y contaban con cajas de almacenamiento de lixiviados que permitía la descarga de los líquidos almacenados. Ver <b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058.                   |
| 7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.                                                                                                                 | Se observaron manijas y estribos en los vehículos observados.                                                                                                                                                                                                    |
| 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.                                                                                                                                                               | Los equipos inspeccionados posibilitaban el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando su dispersión, teniendo en cuenta que tenían la caja cerrada y mecanismo de compactación. Ver <b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058. |
| 9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.                                                                                                                                                                                                                | La caja de los vehículos era de tipo cerrada lo cual evitaba el esparcimiento de los residuos durante el recorrido. Ver <b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058.                                                                                      |
| 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). | Todos los vehículos observados contaban con caja compactadora. Ver <b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058.                                                                                                                                           |
| 11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.                                                                                                                                       | No se observó la recolección de residuos a partir de cajas de almacenamiento durante la visita realizada.                                                                                                                                                        |
| 12. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.                                                                                                                                                                                                                         | Se observó que los vehículos observados transitaban adecuadamente por las calles.                                                                                                                                                                                |
| 13. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.                                                                                                                                                                                                   | Los operarios contaban con elementos de seguridad industrial durante el desarrollo de la inspección tales como uniforme, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello y uniforme de lluvia. Ver <b>Foto 10</b> Elementos de seguridad operarios.           |
| 14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.                                                                                                                                                                                                                                                          | Los vehículos contaban con equipo de carretera y equipo contra incendio vigente. Uno de los extintores se encontró descargado. No obstante, al día siguiente el prestador lo recargó. Ver <b>Foto 17</b> Elementos de tránsito.                                  |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.                                                    | Durante la visita no se evidenció este numeral. Sin embargo, tampoco se percibió que el ruido de los compactadores afectara a la comunidad por donde transitaba.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 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.                                | Para la recolección de residuos que se dispersaban producto de la actividad de recolección, los vehículos contaban con rastrillo, cepillo y caja. Ver <b>Foto 18</b> Elementos para recolectar residuos que se dispersan.                                                                                                                                                                                          |
| 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.                                        | Todos los vehículos tenían luces por encima de la cabina tipo estroboscópica sobre la cabina en la caja de compactación. Ver <b>Foto 5</b> Parte frontal vehículo WLL058.                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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. | No se observó la utilización de vehículos diferentes a los señalados en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ARTICULO 2.3.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.         | Según lo manifestado por el prestador, los vehículos son lavados en el servicentro donde se encuentran parqueados. Durante la visita, se presentaron los soportes documentales que evidencian la realización de esta actividad, incluyendo registros fotográficos del proceso de lavado, así como las planillas de control del mismo y los registros de coordinación con el servicentro encargado de su ejecución. |

Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

Conforme a lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.3.2.2.3.36, del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidenció la recolección en compactador de residuos voluminosos y eléctricos.

- **Macro y microrrutas, frecuencias y horarios**

Para este servicio, el operador informó que cuenta con 4 macrorrutas y 3 microrrutas, las cuales coinciden con las que se incluyen el PGIRS. En este aspecto es importante indicar que las rutas establecidas en su PPSA no se ajustan a la operación real.

Para la verificación en campo se seleccionó el “Conjunto Residencial Escarlata”, el cual, según lo informado por el prestador, está incluido en la macrorruta 3. Sin embargo, no se encontró en los soportes documentales entregados, ya que los sectores atendidos no aparecen en las microrrutas presentadas. Estas microrrutas fueron extraídas directamente del PGIRS del municipio, sin ajustarse a la operación actual del prestador como se presenta a continuación en la siguiente Tabla 20.

Fuente: PPSA entregado en visita 2025

En la Tabla 21. se presenta el análisis del establecimiento de las microrrutas:

| DECRETO 1077 DE 2015                                                 | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Artículo 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. | El prestador cuenta con una página web <a href="https://igniko.com/">https://igniko.com/</a> Sin embargo, no se encontraron publicadas las rutas y horarios para las actividades que presta. |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio. (...)</p> <p>El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Posteriormente, en el transcurso de la visita, realizó la publicación de las mencionadas rutas en la página web.</p>                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <p>Artículo 2.3.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. (...) En caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados.</p> <p>Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.</p> | <p>Durante la visita se evidenció ejecución de las macrorrutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables.</p> <p>Como se indicó anteriormente no es posible determinar el establecimiento de las macrorrutas en el PPSA y teniendo en cuenta que en el CCU están en la misma manera, no es posible determinar el cumplimiento de la rutas y horarios.</p> |

Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

Durante la visita el prestador entregó información de las microrrutas de recolección de residuos no aprovechables que se relacionan en la Tabla 22.

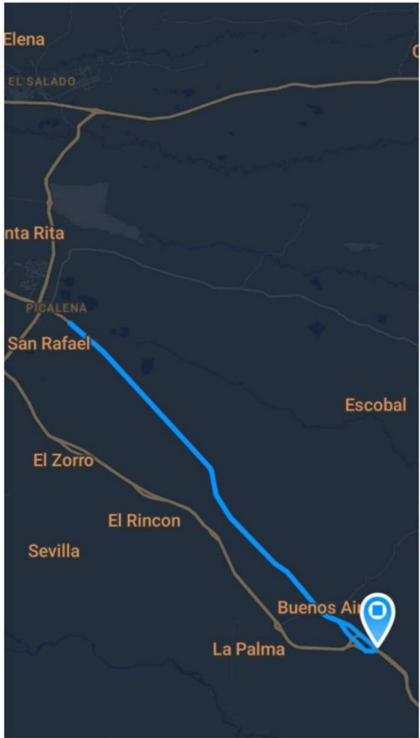
**Tabla 22.** Microrrutas de recolección de residuos no aprovechables

| MACRORRUTA | MICRORRUTA                         | FRECUENCIA | CODIGO<br>MICRORRUTA | HORARIO      |
|------------|------------------------------------|------------|----------------------|--------------|
| 1          | ALEJANDRIA                         | L-M-V      | 909010               | 6 AM -- 6 PM |
| 3          | ESCARLATA                          | M-J-S      | 909020               | 7 AM -- 7 PM |
| 3          | ALBA SANTA CRUZ NAZARET YERBABUENA | M-J-S      | 909021               | 6 AM -- 6 PM |

Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

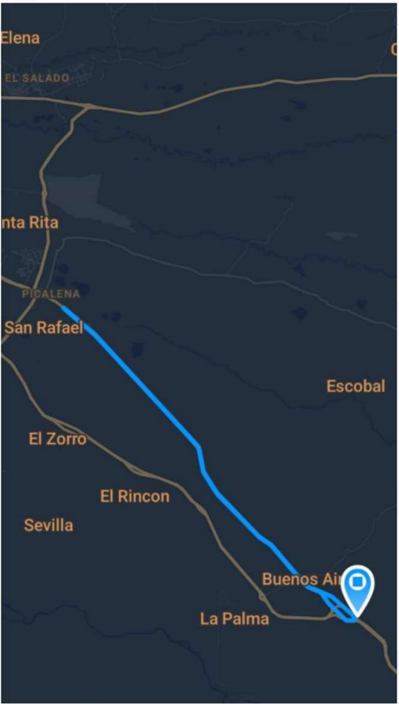
Adicionalmente, ante la solicitud de los planos de las microrrutas se presentó la imagen de la **Foto 22** Planos microrrutas. Esta información no corresponde a un plano y no es posible verificar la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación del servicio público de recolección de residuos dentro de una frecuencia predeterminada, por lo cual se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. numeral 27 del Decreto 1077 de 2015.

NUMERO DE RUTA: 909020



**Foto 22** Planos microrrutas

NUMERO DE RUTA: 909020



*Fuente:* visita SSPD octubre, 2025

- **Puntos críticos**

**Tabla 23.** Verificación del cumplimiento de puntos críticos

| DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Artículo 2.3.2.2.3.45. 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.</p> | <p>De acuerdo con lo indicado por el prestador en visita, no cuenta con un censo de puntos críticos, debido a que deben concertar estas actividades con la alcaldía y los otros operadores del municipio.</p> |

Fuente: visita SSPD octubre, 2025

Teniendo en cuenta que no se adjuntaron soportes de remisión del censo de puntos críticos al ente territorial y autoridad de policía, se evidencia presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, es importante indicar que la normatividad vigente no determina que se requiere del consenso con la alcaldía y los otros prestadores para el cumplimiento de este artículo.

- **Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS**

La actividad de recolección y transporte de residuos domiciliarios, de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 202510156506450287 del 07/10/2025, se encuentra en ejecución desde el 1 de septiembre de 2025.

De acuerdo con lo establecido en el PGIRS de Ibagué 2024, la frecuencia de recolección de residuos domiciliarios en la ciudad de Ibagué es de 3, 6 y 7 veces por semana, con una cobertura del 100%. Esta información se encuentra del mismo modo establecida en el PPSA del prestador. Al tener solo usuarios residenciales, a la fecha de la visita solo se ejecuta la frecuencia de 3 veces por semana.

- **Verificación de la actividad**

Durante la visita se verificaron 2 microrrutas de recolección de residuos sólidos no aprovechables. Las denominadas 101020 y 909021 (vehículo de placa WLL058). A continuación, se presentan las observaciones realizadas:

**Tabla 24.** Verificación de requisitos de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

| NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL<br>DECRETO 1077 DE 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | OBSERVACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>ARTICULO 2.3.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:</p> <p>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</p> | <p>Durante la visita efectuada en el mes de octubre se observó que el prestador contaba con elementos para recolección de residuos en caso de su esparcimiento tales como rastrillo, cepillo y pala. Ver <b>Foto 18</b> Elementos para recolectar residuos que se dispersan. Es importante indicar que el prestador manifestó que guardaba los residuos recolectados en horas de la mañana en el parqueadero, hasta las horas de la tarde</p> |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| <b>NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL<br/>DECRETO 1077 DE 2015</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>OBSERVACIÓN</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.                                                                                                                                                                                                                                                                         | cuando salía a una nueva ruta, teniendo en cuenta que los residuos recolectados no llenaban el camión.                                                                                                                                                                                                            |
| 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. | El prestador cuenta con 1 vehículo compactador en stand by para las contingencias que se presenten en la operación. Sin embargo, en la visita estaba en reparación y no disponible inmediatamente para las contingencias que se pudieran presentar. Ver <b>Foto 20</b> Vehículo en stand by en reparación WDY213. |
| 3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.                                                                                                                                                                                                                                 | Las frecuencias y condiciones de prestación se adecúan a lo exigido por el PGIRS del municipio, para los usuarios residenciales, debido a que no cuenta con usuarios comerciales e industriales.                                                                                                                  |
| 4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.                                                             | No se observó la recolección de residuos a partir de cajas de almacenamiento en vías públicas.                                                                                                                                                                                                                    |
| 5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.                                                                                                                                                                    | No se observó que se realizara la compactación en centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.                                                                                                                                                                            |
| 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.                                                       | Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores, tales como uniforme reflectivo, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello y uniforme de lluvia. Ver <b>Foto 10</b> Elementos de seguridad operarios                     |
| 7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.                                                                                                                                                                                                       | No se observó la pérdida de lixiviado en los vehículos.                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Parágrafo. Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.                                                                                                                                                                                                                                                                             | Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores, tales como uniforme reflectivo, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello y uniforme de lluvia. Ver <b>Foto 10</b> Elementos de seguridad operarios                     |

Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

Por lo anterior, se evidencian los presuntos incumplimientos señalados a continuación:

- A lo establecido en el 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, numeral 1 debido a la acumulación de los residuos que se realiza desde por la mañana hasta por la tarde en un parqueadero

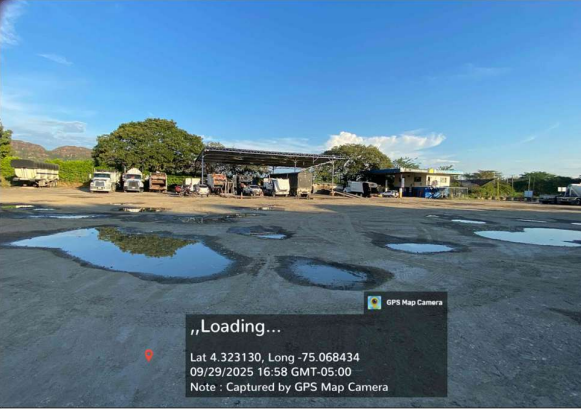
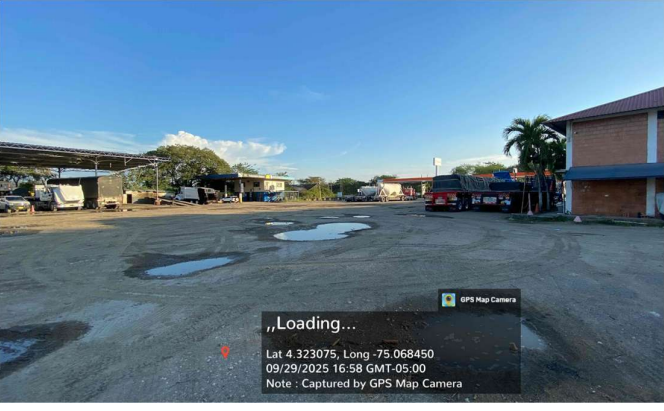
|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Al artículo 2.3.2.2.1.6. del Decreto 1077 de 2015 respecto a la responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos generados por las actividades del servicio público de aseo, debido a que el prestador acumulaba los residuos en el parqueadero desde la mañana hasta la tarde.
- A lo definido en el numeral 2, del artículo 2.3.2.2.3.27 debido a que no tenía disponibles vehículos en stand by para atender la actividad de recolección de residuos en caso de contingencia a la fecha de la visita.

#### • Registros fotográficos

A continuación, se presentan los registros fotográficos de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables:

**Tabla 25.** Registros fotográficos de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Foto 1</b> Parqueadero Servicentro</p>  <p>„Loading...<br/>Lat 4.323130, Long -75.068434<br/>09/29/2025 16:58 GMT-05:00<br/>Note : Captured by GPS Map Camera</p>                                                                                          | <p><b>Foto 2</b> Parqueadero Servicentro</p>  <p>„Loading...<br/>Lat 4.323075, Long -75.068450<br/>09/29/2025 16:58 GMT-05:00<br/>Note : Captured by GPS Map Camera</p>                                                                                            |
| <p><b>Foto 3</b> vehículo WLL058</p>  <p>Ibagué, Tolima, Colombia<br/>Vía Gualanday - Ibagué, Alto de Gualanday,<br/>Ibagué, Tolima 270002, Colombia<br/>Lat 4.322726, Long -75.068113<br/>09/30/2025 06:35 GMT-05:00<br/>Note : Captured by GPS Map Camera</p> | <p><b>Foto 4</b> Logos e identificación vehículo WLL058</p>  <p>Ibagué, Tolima, Colombia<br/>Calle 14, Santa Rita, Ibagué, Tolima 730001,<br/>Colombia<br/>Lat 4.419806, Long -75.173601<br/>09/30/2025 16:27 GMT-05:00<br/>Note : Captured by GPS Map Camera</p> |
| <p><b>Foto 5</b> Parte frontal vehículo WLL058</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p><b>Foto 6</b> Caja de compactación vehículo WLL058</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |





**Foto 9** Recolección en conjunto Alba Santa Cruz

**Foto 10** Elementos de seguridad operarios



Foto 11 Canecas en conjunto Escarlata



Foto 12 Canecas en conjunto Alejandría



**Foto 13** Recolección en Barrio Nazaret



**Foto 14** Recolección en conjunto Yerbabuena



**Foto 15** Recolección de impresora

**Foto 16** Recolección de residuos no compactables



**Foto 17** Elementos de tránsito



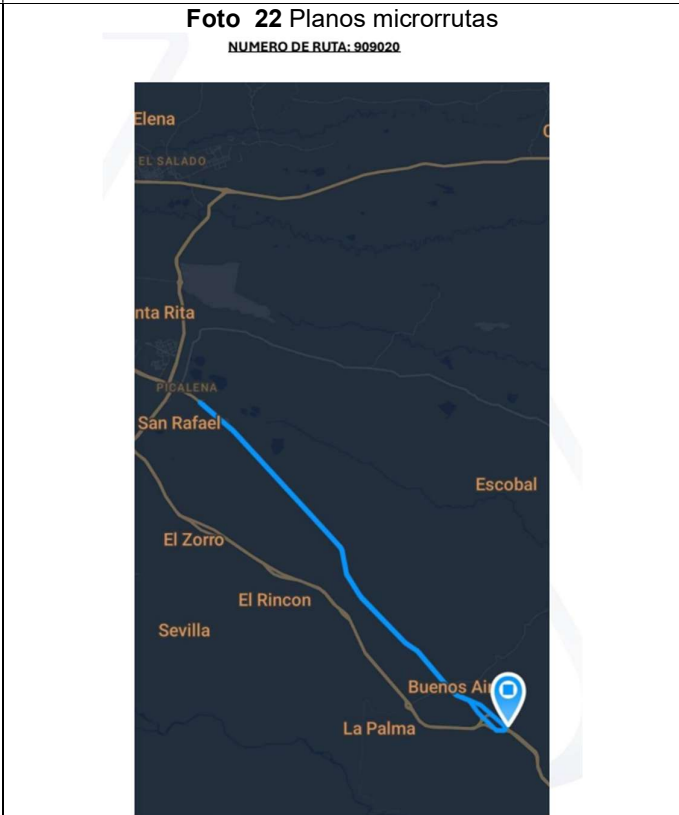
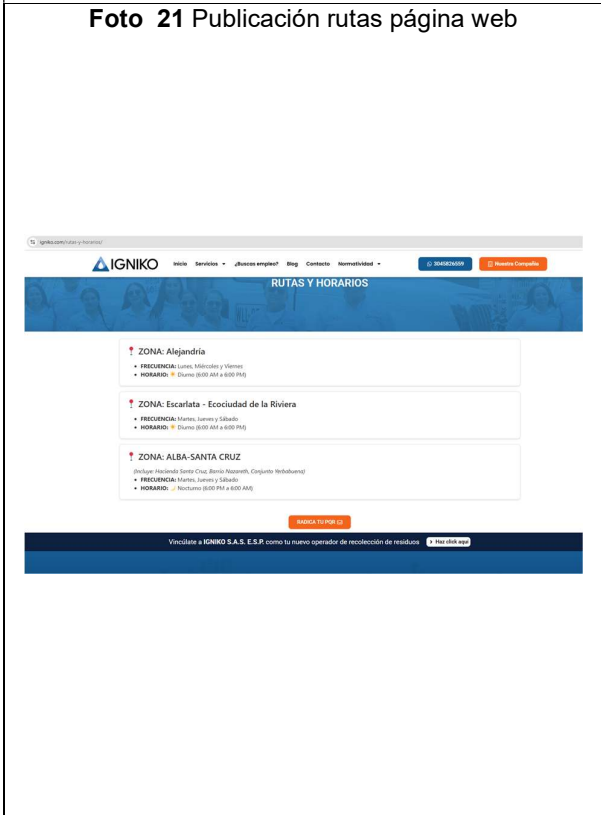
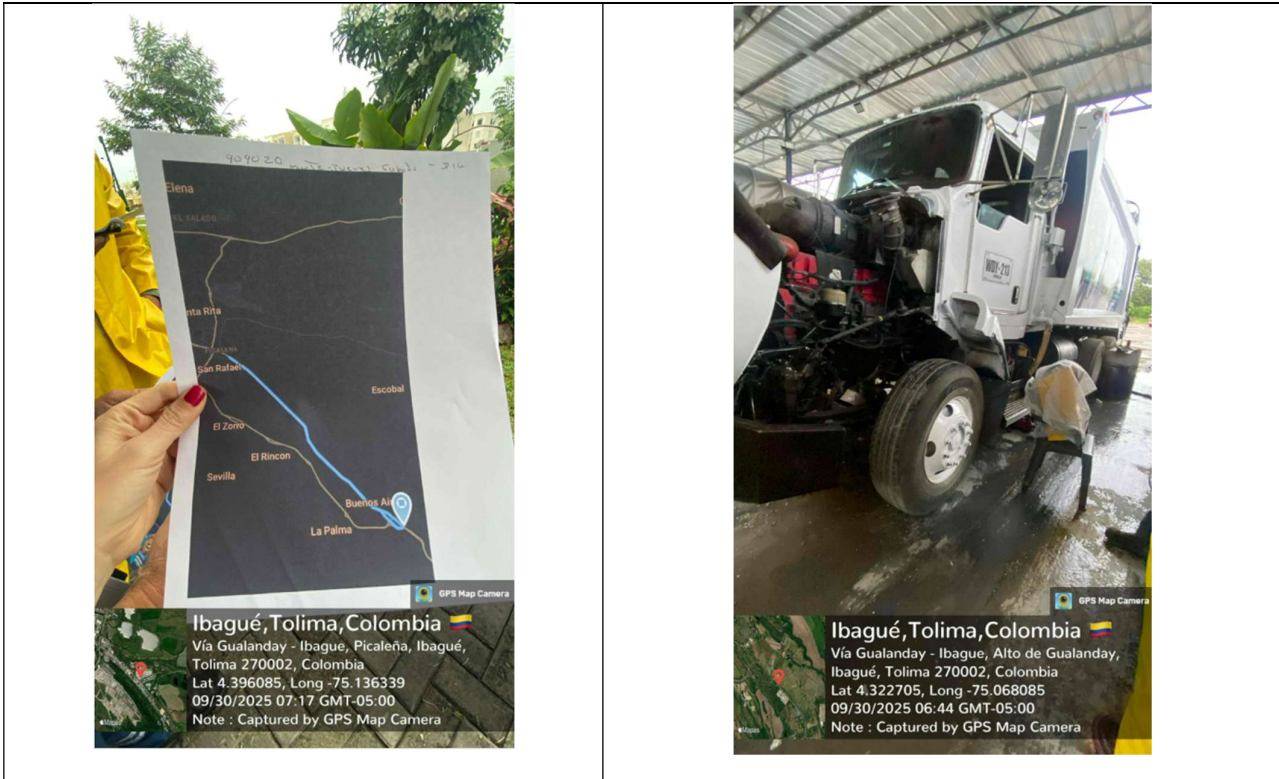
**Foto 19** Plano de recolección en campo



**Foto 18** Elementos para recolectar residuos que se dispersan



**Foto 20** Vehículo en stand by en reparación WDY213



Fuente: Visita SSPD octubre, 2025

### 5.7.3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El prestador manifestó que, a la fecha, no está ejecutando la actividad de barrido como parte de su operación regular. No obstante, indicó que realiza algunas labores de barrido frente a los conjuntos residenciales, como parte de un compromiso de responsabilidad social y posicionamiento institucional.

Adicionalmente, manifestó que no ha iniciado la actividad de barrido debido a que no cuenta con un acuerdo establecido con los demás prestadores del servicio para su ejecución conjunta. Así mismo, no cuenta con un plan operativo para la ejecución de esta actividad conforme a lo evidenciado en visita y en los documentos de soporte.

Por lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51. relacionado con la responsabilidad de la actividad de barrido del servicio público de aseo en el área de prestación donde realiza las actividades de recolección y transporte ya que se deben prestar ambas.

### 5.7.4. Actividades de limpieza urbana

El prestador informó que, actualmente no está ejecutando las actividades de limpieza urbana debido a la falta de un acuerdo con los demás prestadores del servicio en la ciudad de Ibagué.

Por lo cual, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.5.63. del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la responsabilidad en el lavado de áreas en el área de prestación donde se realicen las actividades de recolección y transporte ya que se deben prestar ambas.

También se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la continuidad del servicio público de aseo el cual se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida, debido a que, con la verificación de campo de la microrruta, no se evidenció la ejecución de la actividad.

Y un presunto incumplimiento al artículo 136 de la Ley 142 de 1994, debido a que al no prestar las demás actividades del servicio público de aseo se evidencia un incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio constituyéndose en una falla en la prestación del servicio de aseo.

### 5.7.5. Disposición final

La disposición final se realiza en el relleno sanitario La Miel, operado por la empresa INTERASEO SAS ESP, el contrato con este operador para la disposición final de residuos no aprovechables se firmó el 28 de julio de 2025, el cual se presentó como soporte a la visita.

Desde su entrada en operación hasta la fecha de finalización de la visita, el prestador ha entregado para disposición final en el relleno 9,680 toneladas de residuos. Como soporte se entregó el pantallazo del sistema SPV del operador INTERASEO SAS ESP donde se evidencia el reporte de estas toneladas.

## 6. Consolidación de hallazgos

| Aspecto / Criterio | Condición evaluada / Descripción de los hallazgos                                                                                                            | Evidencia / soporte                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Administrativo     | Presunto incumplimiento de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017 por no registrar en el SUI la información relacionada con la prestación del servicio de | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.2.2.</li> <li>• SUI. Formato 55.</li> </ul> |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                    |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
|                   | aseo en lo que refiere al formato 55. Personal por categoría de empleo aseo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                    |
| <b>Financiero</b> | Presunto incumplimiento a lo establecido en la Ley 1314 de 2009 ya que se encuentra pendiente la clasificación normativa, según los grupos de las NIIF (Grupo 1, 2 o 3) definidos en el Decreto 2420 de 2015, lo que determina qué marco normativo contable deben aplicar. Y lo dispuesto en la Resolución SSPD - 20161300013475 de 2016 <i>“Por la cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009”</i> .                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.3.</li> </ul>   |
|                   | Presunto incumplimiento del artículo 28 numeral 7 del Código de Comercio ya que las actas de asamblea correspondientes a los años 2024 y 2025, aportadas por el prestador, no se encuentran impresas en hojas del libro de actas debidamente registrado ante la Cámara de Comercio correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.3.</li> </ul>   |
|                   | Presunto incumplimiento del anexo de la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016, de acuerdo con las notas del archivo PDF, segundo punto, que establece que las notas a los estados financieros deben reportarse comparadas con el periodo inmediatamente anterior, así mismo presentan omisiones relevantes, especialmente en lo referente a juicios contables y estimaciones.                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.3.1.</li> </ul> |
|                   | Presunto incumplimiento del artículo 11 de la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016, debido a que los Estados Financieros reportados para el año 2024 abarcan nueve (9) meses, mientras que el período comparativo de 2023 comprende once (11) meses, lo que afecta la comparabilidad de las cifras presentadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.3.1.</li> </ul> |
| <b>Comercial</b>  | Presunto incumplimiento en el reporte de información en SUI la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018 y 20184000056215 del 10 de mayo de 2018 ya que no se ha cargado la información en el SUI. Los formatos: 7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, 19. Subsidios Solicitados por Estrato al Ente Territorial, Estándares del servicio - Aseo_NUAP_5035273001_tolima-lbagué, Facturación del servicio de aseo NUAP_5035273001 y Reclamaciones del servicio de aseo - RESOLUCION 52855 DE 2015 Diciembre 2025. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.4.9</li> </ul>  |
|                   | Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015 dado que no se publica en página web información de las rutas y horarios de las actividades en la prestación del servicio de aseo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.4.3</li> </ul>  |
|                   | Presunto incumplimiento de la Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015 y Resolución SSPD 20188000076635 de 2018 toda vez que no se realiza el reporte del formato de reclamaciones del servicio de aseo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.4.8</li> </ul>  |
|                   | Presunto incumplimiento al anexo 1, Resolución CRA 778 de 2016 del CCU por que no cuenta con las cláusulas de descuentos asociados a la calidad del servicio, frecuencia y horarios para la prestación del servicio público de aseo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.4.2</li> </ul>  |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                              |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | para residuos no aprovechables en el APS de Ibagué Tolima                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                              |
|                          | Presunto incumplimiento a la resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 por que no ha registrado en el RUPS todas las actividades que debe realizar como prestador del servicio de aseo como son: Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas.                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.4.9</li> </ul>                            |
| <b>Tarifario</b>         | Presunto incumplimiento establecido en la Ley 142 de 1994, artículo 101, dado que la información no aparece discriminada para todos los estratos,                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.4</li> </ul>                            |
|                          | Se evidencia un presunto incumplimiento de los artículos 5.3.2.2.3.1, 5.3.2.2.8.2 y 5.3.2.3.1 de la Resolución 943 de 2021, por cuanto en la información de Tarifas Aplicadas, no aparece el componente de la tarifa de la actividad de limpieza urbana. Por otro lado, la tarifa de la actividad de aprovechamiento reporta valores en cero.                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.4.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento de por no reportar información en el SUI con la calidad y en los plazos establecidos de los formatos y formularios, y no dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de cargue establecido en la Resolución No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, por cuanto no tienen ningún reporte o avance, en el tópico tarifario en el aplicativo SUI, por tal razón tiene el 100% de información pendiente por reportar al SUI. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.4</li> </ul>                            |
| <b>Técnico-operativo</b> | Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015, ya que el prestador no cuenta con base de operaciones a pesar de tener actividad en un área de prestación del servicio con más de 5000 suscriptores como es Ibagué.                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 3 del artículo 2.3.2.2.3.36, del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidencio la recolección de residuos voluminosos y de aparatos eléctricos (RAEE) en vehículos compactadores.                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. numeral 26 del Decreto 1077 de 2015, debido a que no se definen las macrorrutas de recolección de residuos no aprovechables para Ibagué.                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 27, del artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015, debido a que el prestador no presentó las microrrutas establecidas como la descripción detallada a nivel de las calles y manzanas del trayecto de un vehículo o cuadrilla, para la prestación de la actividad de recolección de residuos dentro de una frecuencia predeterminada.                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, teniendo en cuenta que no se entregaron en visita soportes de remisión del censo de puntos críticos al ente territorial y autoridad de policía.                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                          | Presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 2.3.2.2.3.27 y 2.3.2.2.1.6. del Decreto 1077 de 2015, debido a que acumulaba los residuos desde por la mañana hasta por la tarde en un parqueadero, lo cual no evidencia                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                              |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                    | la responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos generados por las actividades del servicio público de aseo.                                                                                                                                                                                                               |                                                                                              |
|                    | Presunto incumplimiento a lo establecido en el 2.3.2.2.2.3.27 en el numeral 2 del Decreto 1077 del 2015, debido a que no tenía disponibles vehículos en stand by para atender la operación a la fecha de la visita.                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                    | Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51. relacionados con la responsabilidad de realizar la actividad de barrido en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte.                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.7.3.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                    | Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.5.63. del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la responsabilidad del lavado de áreas públicas en el área de prestación donde realice la actividad de recolección y transporte.                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.7.4.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                    | Presunto incumplimiento a lo establecido en artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la continuidad del servicio público de aseo debido a que, con la verificación de campo de la microrruta, no se evidenció la ejecución de la actividad de lo establecido en comparación con lo efectivamente ejecutado. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.7.2.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
|                    | Presunto incumplimiento al artículo 136 de la Ley 142 de 1994, debido a que la no prestación de la totalidad de las actividades del servicio público de aseo, configuran un presunto incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio.                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 5.5.4.</li> <li>• Acta de visita</li> </ul> |
| <b>Información</b> | El prestador no inscribe ante el RUPS las actividades complementarias a la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables, que se encuentra obligado a prestar tal como fue descrito en los numerales anteriores.                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numeral 1.6</li> </ul>                              |

## 7. CONCLUSIONES

### Aspectos administrativos

- Se genera alerta ante la baja gestión en este aspecto. Esto refleja falta de organización, planificación empresarial y publicidad a los usuarios que puede comprometer la operación del servicio de aseo.

### Aspectos financieros

- La ausencia de la información financiera por parte de la empresa IGNIKO S.A.S. E.S.P. dificulta la correcta interpretación financiera del estado actual del prestador en el marco de las competencias de IVC que ejerce esta Superintendencia. En los documentos aportados en visita se puede evidenciar que el prestador presenta una liquidez alta y libre de deudas a corto plazo, una posición ideal para una empresa emergente. Se realizará verificación de los estados financieros para evidenciar alertas tempranas.

### Aspectos comerciales

- Existe riesgo de desinformación al usuario debido a falta de información en el sitio web del prestador, así como en el contenido del CCU, esto impide al usuario conocer de manera oportuna la ejecución de las actividades del servicio de aseo.
- De acuerdo con la información aportada por el prestador existe un volumen considerable de solicitudes que no han sido resueltas a favor del usuario, por parte de la empresa competidora, lo cual genera una alerta en las terminaciones anticipadas del contrato, que pone en riesgo la libre elección del usuario de su prestador.

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

- Existe el riesgo de generación de doble facturación para los usuarios debido a las malas prácticas empresariales entre competidores.

#### **Aspectos tarifarios**

- Existe riesgo al no poder por parte de esta Superintendencia realizar una verificación tarifaria ante la omisión de cargue al SUI.
- No se generan alertas respecto de la publicación de tarifas al usuario, ya que el prestador entregó soportes de su publicación.

#### **Aspectos técnico operativos**

- El servicio público de aseo prestado por la empresa en la ciudad de Ibagué presenta afectaciones significativas en su calidad y continuidad. Esto se debe a que las actividades no se ejecutan de manera integral, incumpliendo lo establecido en la Ley de Servicios Públicos, lo que impacta negativamente los derechos de los usuarios.
- El prestador carece de capacidad operativa para ejecutar las actividades del servicio público de aseo, ya que no demostró contar con la planeación ni la infraestructura necesarias para realizar el barrido y limpieza de vías y áreas públicas, así como las labores de limpieza urbana, lo cual pone en riesgo la prestación del servicio a los usuarios atendidos.
- El plan operativo definido por la empresa no se ajusta a la realidad de la operación, lo que vulnera los derechos de los usuarios al no contar con información veraz sobre las frecuencias y horarios de las microrrutras de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Esta situación puede generar inconvenientes en la ejecución del servicio, ya que los usuarios podrían sacar los residuos en horarios y frecuencias no establecidas, afectando la limpieza del municipio.

#### **Aspectos de información**

- Tal como se describió en los anteriores aspectos, existe riesgo sobre las acciones que puede implementar esta Superintendencia en el marco de sus competencias, por falta de reporte al SUI.

### **8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar**

No aplican medidas recomendadas.

### **9. Responsables de la realización**

#### **9.1. Responsable General**

| Nombre completo                   | Cargo        | Grupo Interno de Trabajo                                   |
|-----------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------|
| Jorge Alexander Cardozo Quintero  | Director     | Dirección Técnica de Gestión de Aseo - DTGA                |
| María Fernanda Jaramillo Trujillo | Coordinadora | Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA |

#### **9.2. Equipo de Evaluación**

| Nombre completo              | Cargo                     | Grupo Interno de Trabajo                                   |
|------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------|
| Ingrid Vanessa Quevedo Gómez | Profesional Especializada | Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA |

|                                                                                                            |                                                                                  |                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <br><b>Superservicios</b> | <b>INFORME DE VIGILANCIA O<br/>INSPECCIÓN ESPECIAL,<br/>DETALLADA O CONCRETA</b> | <br><b>SIGME</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

| Nombre completo                | Cargo                     | Grupo Interno de Trabajo                                   |
|--------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------|
| Ana María Rojas A.             | Profesional Especializada | Dirección Técnica de Gestión de Aseo                       |
| Andrea Johanna Quevedo Micán   | Profesional Especializada | Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA |
| Julián Andrés Buitrago Delgado | Contratista - DTGA        | Dirección Técnica de Gestión de Aseo                       |
| John Jaime Álvarez García      | Profesional Especializado | Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA |

## 10. Anexos

En la comunicación con radicado SSPD No. 20254353045571 del 25/09/2025 se encuentra el acta de visita y la documentación entregada durante la inspección.