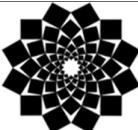


 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social:	INTERASEO S.A.S. E.S.P.		
1.2. Nit:	819000939 – 1		
1.3. ID (SUI - RUPS):	2044		
1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Aseo		
1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	• Recolección y transporte de residuos no aprovechables • Barrido y limpieza de vías y áreas públicas • Corte de césped • Poda en árboles • Lavado de áreas públicas		
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	Componente servicio aseo	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades
	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	01/04/2009	Sin fecha de fin
	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01/04/2009	Sin fecha de fin
	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	01/04/2016	Sin fecha de fin
	Lavado de áreas públicas	01/04/2016	Sin fecha de fin
Fuente: RUPS No. de imprimible 2025102044450789 del 24/10/2025			
1.7. Área de prestación:	Ibagué, Tolima		

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1. Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2. Clase acción:	Vigilancia ☐ Inspección ☒
2.3. Motivo de la acción:	Especial ☐ Detallada ☐ Concreta ☒
2.4. Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo ☐ Perfilamiento de riesgo ☐ Evaluación de Gestión y Resultados ☐ Monitoreo de planes ☐ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) ☒ Otros ¿Cuál? _____
2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Oficinas administrativas, OAU y base de operaciones: calle 69 No. 9 – 76 Sur, Zona Industrial El Papayo, Ibagué, Tolima.

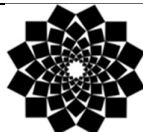
3. ANTECEDENTES DE LA VIGILANCIA O INSPECCIÓN

3.1. Información fuente usada:	• Evidencia e información recopilada en la visita • Registro RUPS. • Reportes SUI.
---------------------------------------	--

3.2. Requerimientos realizados:	RADICADO	FECHA	TEMÁTICA
	20254352432161	30/07/2025	SSPD, requirió a la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P para que se pronunciará en relación con los hechos de la acción de tutela, remitiendo en todo caso, constancia del cumplimiento de las frecuencias de las actividades de recolección de residuos en julio de 2025.
	20255293117842	31/07/2025	El prestador envió respuesta al requerimiento mencionado anteriormente, donde presenta en detalle los argumentos relacionados con la denuncia del conjunto MULTIFAMILIARES ALEJANDRÍA, en el municipio de Ibagué, Departamento de Tolima, en particular informó a esta SSPD sobre la solicitud de desvinculación de cinco (5) usuarios del Conjunto Multifamiliares Alejandría, quienes decidieron contratar la prestación del servicio público de aseo con la empresa IGNIKO S.A.S. E.S.P. Dicha aceptación se materializó a través de las resoluciones allegadas por la parte accionante.
	20254302531771	11/08/2025	La SSPD convocó al prestador INTERASEO S.A.S. E.S.P., a una mesa de trabajo interinstitucional para que ampliara la información sobre la Problemática actual en dicho sector, la empresa expuso los antecedentes y las acciones que ha desarrollado para atender las situaciones relacionadas con la prestación del servicio de aseo en el conjunto MULTIFAMILIARES ALEJANDRÍA
	20254302964791	17/09/2025	Respuesta a radicado SSPD No. 20255293117842 de fecha 31 de julio de 2025. Solicitud de información sobre la prestación del servicio público de aseo, en el Conjunto Multifamiliar Alejandría del municipio de Ibagué, Tolima.
	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.
3.3. Estado de respuesta de requerimientos:	El prestador respondió los requerimientos citados.		
3.4. Evaluaciones realizadas:	Informe concreto 2025		

4. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

4.1. Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994. Título 2 del Decreto MVCT 1077 de 2015. Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.
----------------------------------	--

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

	Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Técnico Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 754 de 2014 Resolución MVCT 288 de 2015 Resolución MVCT 938 de 2019 RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20174000237705 de 2017, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 de 2018, 20184000056215 de 2018, 20201000014555 de 2020 y 20201000034455 de 2020. Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016.
4.2. Marco temporal de evaluación:	El análisis corresponde a la vigencia 2025 La visita se realizó del 29 de septiembre al 1 de octubre de 2025

5. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

La visita se realizó con el propósito de verificar las condiciones en que INTERASEO S.A.S. E.S.P presta el servicio público de aseo en el municipio de Ibagué, Tolima. Lo anterior, en respuesta a múltiples alertas relacionadas con la presunta inadecuada gestión de las empresas prestadoras 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 con el que el Juzgado Cuarto Laboral del Circuito admitió la tutela No. 2025-10069, interpuesta por el representante legal del Conjunto Multifamiliares Alejandría, debido a la presunta interrupción del servicio de aseo. Esta situación también involucró la desvinculación y vinculación de cinco usuarios del servicio.

En atención a la acción de tutela, la SSPD requirió a INTERASEO 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, la empresa con comunicación No. 20255293117842 del 31 de julio de 2025, presentó sus argumentos y documentación correspondiente.

Con el objetivo de hacer seguimiento a la situación, la SSPD convocó al prestador 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, y la empresa expuso los antecedentes y las acciones implementadas.

Adicionalmente, la SSPD formuló 2 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 otra 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 la normatividad vigente.

Como resultado de esta última mesa, el ente territorial convocó una nueva reunión 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, fue necesario verificar las condiciones de la prestación del servicio de aseo ejecutado por INTERASEO y determinar su correcta prestación.

Así pues, el lunes 29 de octubre de 2025 se inició la visita, la cual fue atendida 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 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

5.1.1 Datos Generales del Prestador

INTERASEO S.A.S E.S.P, es una empresa colombiana legalmente constituida. La forma jurídica de la empresa es sociedad por acciones simplificada (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS). El tamaño de la empresa es Grande, fue constituida el 31 de julio de 1996, su dirección reportada en registro mercantil es Calle 36a Sur 46a -81 Of 240 en la ciudad de Envigado, Antioquia. Sin embargo, en la ciudad de Ibagué, la dirección es Calle 69 N° 9 – 76 Sur Zona Industrial El Papayo.

De acuerdo con la información reportada en el RUPS, la empresa reporta inició de operaciones el 31 de julio de 1996 para el servicio de aseo.

A continuación, se describen los datos generales de la empresa, con base en la última actualización del RUPS certificada el día 24 de octubre de 2025 con No. de imprimible 2025102044450789, así:

Tabla 1. Datos Generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
Razón Social	INTERASEO S.A.S E.S.P.
Estado del Prestador	Operativa
Tipo de Sociedad	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Servicios Prestados	Aseo
Actualización en RUPS	24/10/2025
Fecha de inicio de operaciones	31/07/1996
Representante Legal	Juan Manuel Gómez Mejía
Clasificación	MAYOR O IGUAL A 5001 USUARIOS
Zona que atiende	Urbano/Rural

Fuente: RUPS No. de imprimible 2025102044450789 del 24/10/2025

Las actividades específicas se pueden verificar en la última actualización del RUPS realizada el 24 de octubre de 2025 (ver numeral 1.6). Inició operaciones para el servicio público de aseo el 31/07/1996, en la APS de Ibagué se inició operaciones 01/04/2009, de acuerdo con la información reportada en el RUPS.

5.1.2 Composición accionaria

De acuerdo con la información entregada en visita soportada con certificación emitida por el representante legal, la participación accionaria de la empresa está conformada por 5 miembros, la cual se detalla a continuación en la tabla 2.

Tabla 2. Accionistas y la distribución de acciones

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
GRUPO INTERASEO S.A.S	48.715642409%
ASEO TECNICO	21.152506964%
ATESA DE OCCIDENTE S.A. E.S.P	10.706824513%
INVERSIONES CASA GRANDE	0.662822075%
CESS DEVELOPMENT S.A.	18.762204039%

Fuente: RUPS No. de imprimible 2025102044450789 del 24/10/2025

5.1.3 Junta Directiva

En la Imagen 1, se da a conocer la información de la junta directiva que es un órgano fundamental en la estructura de gobierno corporativo de las empresas en la cual no solo se refleja la diversidad de experiencia y conocimientos necesarios para guiar a la organización hacia sus objetivos estratégicos, sino que también garantiza una toma de decisiones equilibrada y transparente. y según la información entregada en visita soportada por el certificado de existencia y representación legal, el órgano de administración junta directiva se compone de las siguientes personas.

Imagen 1. Composición Junta Directiva

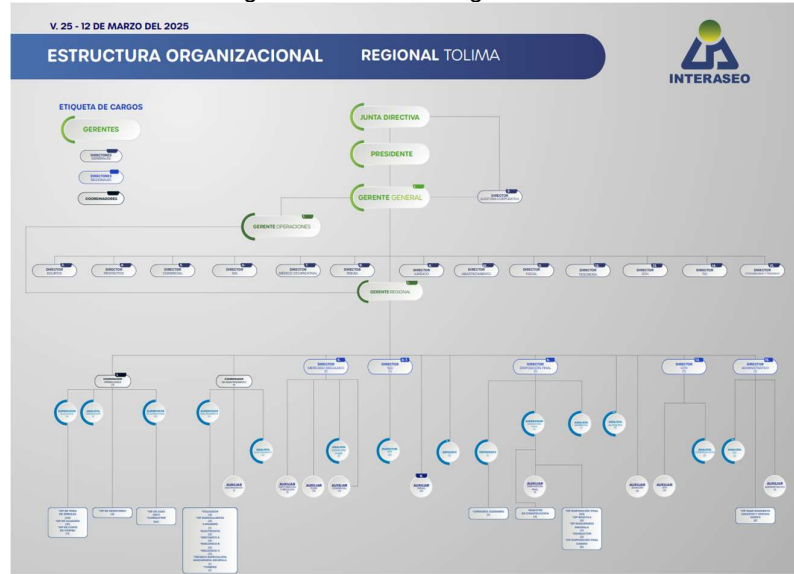
JUNTA DIRECTIVA						
Miembro de la junta					Empresa que representa	
Miembro	Tipo de documento	No. de documento	*Cargo en la junta	Nombre	Tipo de documento	No. de documento
JORGE HERNAN MURIEL LOPEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	75076598	OTRO			
ANDRÉS PATINO VÉLEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	98772546	OTRO			
ALVARO PANESSO LINEROS	CEDULA DE CIUDADANIA	70119376	OTRO			
EDISSON ALBERTO ROJAS AGUDELO	CEDULA DE CIUDADANIA	1039454042	OTRO			
LUIS SALAZAR G.	CEDULA DE CIUDADANIA	10226294	OTRO			
YAMID DE JESUS PRECIADO AGUIRRE	CEDULA DE CIUDADANIA	1017140078	OTRO			

Fuente: RUPS No. de imprimible 2025102044450789 del 24/10/2025

5.1.4 Estructura Organizacional

El prestador suministró la estructura organizacional en cabeza del gerente general, seguido del gerente regional, los directores de cada área, supervisores de cada área y analistas y finalmente la parte operativa, la cual se evidencia a continuación:

Imagen 2. Estructura Organizacional



Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

El organigrama reportado en el tópico auditor del SUI, está disponible para el servicio de aseo y es concordante con el organigrama entregado en visita por el prestador.

5.1.5 Planta de personal

El prestador presentó el listado de empleados para la prestación en Ibagué, en el que se incluyen también los empleados de la actividad de disposición final en el Relleno Sanitario La Miel. La información se encontró por años: 2023 (767 empleados), 2024 (840 empleados) y 2025 (855 empleados). En la tabla 3 se desagrega la información de personal para el año 2025:

Tabla 3. Lista de empleados Interaseo S.A.S E.S.P 2025

Descripción del Cargo	Total de empleados
ABOGADO REGIONAL	1
ANALISTA REGIONAL ALMACÉN	1
ANALISTA REGIONAL AMBIENTAL	1
ANALISTA REGIONAL ATENCIÓN PQR	1
ANALISTA REGIONAL DE COMPENSACIÓN	1
ANALISTA REGIONAL DE MANTENIMIENTO	3
ANALISTA REGIONAL DE OPERACIONES	1
ANALISTA REGIONAL TIC	1
APRENDIZ	32
AUXILIAR REGIONAL ADMINISTRATIVO	2
AUXILIAR REGIONAL ADMINISTRATIVO DE OPERACIONES	1
AUXILIAR REGIONAL ALMACEN	3
AUXILIAR REGIONAL ATENCIÓN PQR	5
AUXILIAR REGIONAL COMERCIAL	5
AUXILIAR REGIONAL DE DISPOSICIÓN FINAL	1
AUXILIAR REGIONAL DE FACTURACIÓN Y RECAUDO	1

AUXILIAR REGIONAL GESTIÓN TALENTO HUMANO	3
AUXILIAR REGIONAL RSEAG	6
CONDUCTOR	79
COORDINADOR REGIONAL ADMINISTRATIVO	1
COORDINADOR REGIONAL DE OPERACIÓN	2
COORDINADOR REGIONAL SIG	1
DIRECTOR REGIONAL COMERCIAL	1
DIRECTOR REGIONAL DE DISPOSICIÓN FINAL	1
DIRECTOR REGIONAL DE OPERACIONES	1
DIRECTOR REGIONAL GESTIÓN TALENTO HUMANO	1
ELECTRICISTA	1
GERENTE REGIONAL	1
INSPECTOR REGIONAL SIG	1
LATONERO	1
MAESTRO REGIONAL DE OBRA DE CONSTRUCCIÓN	3
MECÁNICO A	2
MECÁNICO B	1
MECÁNICO C	4
OPERARIO CADENERO	1
OPERARIO CORTE DE CESPED	11
OPERARIO DE ASEO	539
OPERARIO DE BASCULA	4
OPERARIO DE DISPOSICIÓN FINAL	25
OPERARIO DE GUADAÑA	22
OPERARIO DE MAQUINARIA AMARILLA	7
OPERARIO DE PODA DE ARBOLES	34
OPERARIO DISPOSICIÓN FINAL - CANINO	4
OPERARIO MAQ AMARILLA VEHICULOS PESADOS Y LIVIANOS	1
OPERARIO REGIONAL DE MANTENIMIENTO LOCATIVO	2
OPERARIO REGIONAL DE MONITOREO	3
OPERARIO REGIONAL DE MONTALLANTAS	2
SOLDADOR	3
SUPERVISOR REGIONAL DE CLUS	3
SUPERVISOR REGIONAL DE DISPOSICIÓN FINAL	3
SUPERVISOR REGIONAL DE MANTENIMIENTO	2
SUPERVISOR REGIONAL DE OPERACIONES	15
TECNICO REGIONAL ESPECIALISTA MAQUINARIA AMARILLA	2
TOPOGRAFO	1
TORNERO	1
Total general	855

Fuente: Visita de Inspección del 29 de septiembre al 02 de octubre de 2025

Verificada la información reportada en el SUI, se evidenció que para el año 2023 se reportaron 1101 empleados y 2024 se reportaron 1292 empleados, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 4. Lista de empleados Interaseo S.A.S E.S.P 2023

Actividad	Total de empleados	Año
Barrido y limpieza	460	2023
Corte de césped y poda de arboles	153	2023
Recolección y transporte conductor	148	2023
Recolección y transporte operario	201	2023
Aprovechamiento	2	2023
Disposición final y/o tratamiento	137	2023

Fuente: SUI Formato 55. Personal por categoría de empleo aseo de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017

Tabla 5. Lista de empleados Interaseo S.A.S E.S.P 2024

Actividad	Total de empleados	Año
Barrido y limpieza	534	2024
Corte de césped y poda de arboles	163	2024
Recolección y transporte conductor	153	2024
Recolección y transporte operario	202	2024
Aprovechamiento	97	2024
Disposición final y/o tratamiento	143	2024

Fuente: SUI Formato 55. Personal por categoría de empleo aseo de la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017

Al comparar la información en SUI (Tablas 4 y 5) con la presentada en la visita (Tabla 3), se evidenció que ésta no es consistente.

En consecuencia, se identifica un presunto incumplimiento relacionado con el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, ya que la información reportada no está actualizada y no es confiable.

Lo anterior, se configura en el siguiente presunto incumplimiento:

- Por inconsistencias en la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, según lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, el cual indica que: “(...) **ARTÍCULO 53. Sistemas de Información.** Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados las empresas de servicios públicos para que su presentación al público sea confiable”.

5.1.6 Competencias Laborales

El prestador entregó copia las certificaciones en competencias laborales para el personal con la siguiente clasificación: Personal administrativo (19), personal de barrido (92) y personal de recolección (63) para un total de 174 certificaciones.

Así mismo, se entregó la Resolución No. 47-01024 de 2024, por la cual se modifica la cuota de aprendices a la empresa INTERASEO S.A E.S.P., la cual resuelve que la cuota es de 286 aprendices a nivel nacional. En la relación de 2025, se reportan 32 aprendices SENA en la APS de Ibagué.

No se evidenció la totalidad de las certificaciones de competencias del personal certificable de la empresa ya que el total de empleados reportados a la fecha de visita (septiembre 2025) fue de 855.

Por lo anterior, presuntamente se estaría incumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 11 de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, donde se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo deben cumplir en relación con las competencias laborales. Específicamente, la unidad no cumple con lo establecido en el artículo 12 de dicha Resolución, el cual prevé:

“ARTÍCULO 12. Para la vinculación de trabajadores nuevos. A partir de la fecha de expedición de la presente resolución y mientras se implementa el plan de certificación de competencias laborales, las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deberán exigir a los trabajadores que pretendan vincular a cargos de responsabilidad administrativa o técnico-operativa, la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida.”

5.2. ASPECTOS COMERCIALES

La verificación de los aspectos comerciales se realizó en la sede de atención al cliente ubicado en la Calle 69 N° 9 – 76 Sur Zona Industrial El Papayo, Ibagué – Tolima. Durante la visita, se evaluaron las condiciones físicas y el proceso de radicación de PQR. Se constató que en la sede cuenta con una ventanilla atendida por una empleada. Se verificó que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) está publicado en la sede de atención al usuario. En la oficina se dispone de áreas de espera y formatos de radicación, gestionando turnos por orden de llegada. Finalmente, se confirmó que todas las solicitudes (presenciales, telefónicas o virtuales) se registran en el sistema comercial 5IINCO, el cual genera un número de radicado inmediato para el usuario.

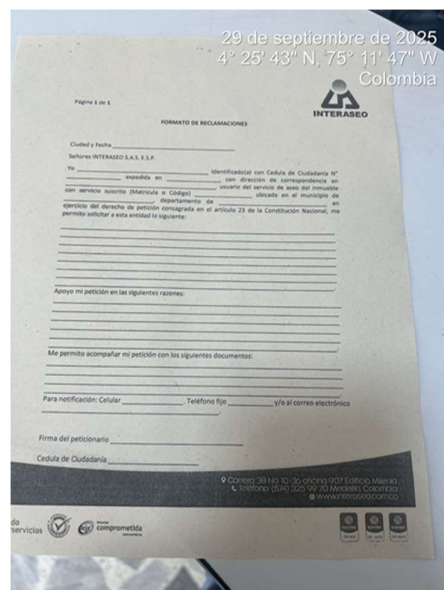
Tabla 6. Registro fotográfico aspectos comerciales



Foto 4. Cartelera de publicación OAU



Foto 6. Formato de PQR



5.2.1 Suscriptores

Página 10 de 50

Tabla 7. Suscriptores Interaseo APS Ibagué

Estrato	Suscriptores entregados en visita Dic-2023	Suscriptores reportados en SUI Dic-2023	Suscriptores entregados en visita Dic-2024	Suscriptores reportados en SUI Dic-2024	Suscriptores entregados en visita Sept-2025	Suscriptores reportados en SUI Sept-2025
Estrato 1	33.079	32.314	34.412	33.056	34.558	33.194
Estrato 2	93.448	89.773	96.436	92.752	96.946	93.261
Estrato 3	55.100	53.592	56.309	54.797	57.618	56.106
Estrato 4	24.616	24.169	24.595	24.148	25.220	24.773
Estrato 5	3.751	3.676	3.702	3.627	3.605	3.530
Estrato 6	800	782	808	790	810	792
Industrial	1.208	1.144	1.222	1.155	1.294	1.227
Comercial	13.671	12.639	13.717	12.659	13.701	12.641
Oficial	473	438	473	438	475	440
Total	226.146	218.527	231.674	223.422	234.227	225.964

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

La empresa entregó carpeta de nombre “Catastro Usuarios” con archivos de Excel de información relacionada con el catastro de usuarios, solicitada para el periodo 2023, 2024 y septiembre de 2025, en un archivo Excel se entrega la información reportada en la tabla 5, en la columna denominada “Suscriptores entregados en visita Dic-2023, 2024 y sept 2025”. Al comparar la información recopilada in situ con la información registrada por el prestador en el formato SUI “22. Suscriptores y Tarifas Aplicada”, se observa que de acuerdo al catastro existe diferencias en el mismo, ya que la información reportada en SUI es menor a la entregada en visita.

Lo que representa un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada en SUI. Toda vez que no se realiza reporte del cargue de la totalidad de los suscriptores.

La información presentada en este capítulo corresponde a la documentación suministrada por el prestador en la visita, complementada con lo reportado en SUI, así como con la última actualización del RUPS, identificada con el número de imprimible 2025102044450789 del 24/10/2025, que constituye el último reporte realizado por la empresa:

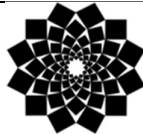
A continuación, se presenta la verificación de los aspectos comerciales de acuerdo con la normativa vigente, los reportes de información a la SSPD y lo encontrado durante la inspección:

Tabla 8. Análisis aspectos comerciales

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
5.2.2 Contrato de condiciones uniformes	CCU	Modelo del anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 Resolución CRA 943 de 2021	X		Durante la visita de inspección en la oficina de atención al usuario, se constató que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) publicado no coincide con la versión vigente registrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS). De acuerdo con el requerimiento de información en la visita se presentó el CCU para la APS de Ibagué en la cual se verifican las actividades que hacen parte del servicio público de aseo las cuales se relacionan a continuación: recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, Limpieza urbana

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
					(Corte de Césped, Poda de árboles, Instalación y mantenimiento de cestas, Lavado de vías y áreas públicas) y Disposición final, el cual tiene fecha de expedición del 17 de septiembre de 2025. Se verificó que el último documento cargado por el prestador para el área de prestación certificado del 11 de abril de 2025 (no es legible) presenta discrepancias frente al ejemplar físico entregado durante la visita, principalmente por la fecha de vigencia. Esta situación representa un incumplimiento en el deber de informar verazmente a los usuarios sobre las condiciones vigentes de la prestación del servicio. En cuanto al contenido mínimo establecido por la CRA en el anexo 1, cumple con las cláusulas establecidas en el modelo.
	Publicado en la oficina de atención	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	X		Durante la visita se evidenció que se encuentra publicado el CCU en la oficina de atención al usuario de la empresa INTERASEO S.A E.S.P. APS Ibagué. Ver Foto 5.
	Actualización de RUPS (Coincide el físico con el publicado en SUI)	Resolución SSPD 20181000120515 de 2018, artículo 4.		X	El CCU (17/09/2025) entregado en visita tiene una fecha posterior a la de la última actualización del CCU de la APS en el RUPS la cual se realizó el 11/04/2025, mediante número de imprimible 202542044445321. En este sentido se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en Resolución SSPD 20181000120515 de 2018, artículo 4.en cuanto a la actualización del RUPS .
5.2.3 Sitio web del prestador	1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.	Artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015	X		El prestador cuenta con sitio Web https://ibague.interaseo.com.co/, en el cual se refleja lo siguiente: Divulgación de frecuencias de recolección y transporte de residuos, de barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped, conforme las actividades registradas en el RUPS, como se muestra en la Foto 7 y 8.
	2. 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 Foto 9 .
	3. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y		X		Se identificó un enlace en la página web para la recepción de PQR. Se constató que está funcionando como se evidencia en la Foto 10

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	recursos de los usuarios.				
	4. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.		X		Se evidenció en la página web las direcciones de las oficinas de PQRS, tal como se evidencia en la Foto 11.
	5. Números teléfonos para la atención de usuarios		X		Se identificaron los números de teléfonos de atención al usuario Línea Amiga 018000 423 711 / Celular (+57) 301 265 5557 conforme se identifica en la Foto 11.
5.2.4 Suscriptores	Reporte en SUI	Resolución SSPD-20211000764035 DE 2021.		X	En cuanto al catastro de usuarios se anexan 3 archivos de Excel para los años 2023,2024 y sept 2025. Se verificó la consistencia de la información reportada en el SUI en el formato 22 Suscriptores y tarifa aplicada de la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017, evidenciando diferencias en la información como se menciona en el numeral 5.3.1.
5.2.5 Facturas	Reporte 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 05 de octubre de 2025, se evidenció que el prestador cargó las facturas de las vigencias 2023, 2024 y lo corrido de 2025 (enero a septiembre de 2025) y cuenta con la información cargada se encuentra en estado certificado.
	Requisitos mínimos	Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	X		Se entregó información por parte del prestador de facturas por mes de los años 2023, 2024 y 2025, por estrato y uso. De acuerdo a la revisión de información se evidencia que cumple con los requisitos mínimos de facturación Costos fijos, costos variables, consumo en toneladas de acuerdo a lo establecido en Artículo 148 de la Ley 142/94 y Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021.
	Convenio de facturación conjunta	Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	X		Presenta la documentación relacionada con la facturación conjunta con la empresa Celsia Colombia S.A E.S.P. Oferta mercantil No. AV-108-25, la cual tiene por objeto la prestación de servicios de facturación, recaudo y gestión de cartera de la tarifa del servicio público de aseo, en el área rural y urbana del municipio de Ibagué – Tolima, bajo la modalidad de facturación conjunta.
5.2.6 Subsidios y contribuciones	Acto de aprobación de subsidios y	Acuerdo No. 005 del 03 de mayo de 2022 del Concejo	X		Acuerdo No. 005 del 03 de mayo de 2022 del Concejo Municipal de Ibagué. Tabla 9. Subsidios y contribuciones

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																
			SI	NO																	
	contribuciones	Municipal de Ibagué. Artículo 125 de la Ley 145 del 2011.			<table><tr><td>Estratificación</td><td>Servicio de aseo</td></tr><tr><td>1</td><td>20% (subsídios)</td></tr><tr><td>2</td><td>15% (subsídios)</td></tr><tr><td>3</td><td>2% (subsídios)</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> Fuente: Acuerdo municipal Se verificaron los porcentajes de subsidios y contribuciones de las facturas en cada uno de los estratos y se evidenció que cumple con lo establecido en el Acuerdo No. 005 del 03 de mayo de 2022 del Concejo Municipal de Ibagué y el Artículo 125 de la Ley 145 del 2011.	Estratificación	Servicio de aseo	1	20% (subsídios)	2	15% (subsídios)	3	2% (subsídios)	5	50% (contribución)	6	60% (contribución)	Comercial	50% (contribución)	Industrial	30% (contribución)
	Estratificación	Servicio de aseo																			
	1	20% (subsídios)																			
2	15% (subsídios)																				
3	2% (subsídios)																				
5	50% (contribución)																				
6	60% (contribución)																				
Comercial	50% (contribución)																				
Industrial	30% (contribución)																				
Topes ajustados a la Ley			X		Los porcentajes de subsidios se encuentran acordes con lo establecido en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994.																
	Saldo pendientes de subsidios	Información para traslado por competencia		X	Se presentó un Excel con la relación de cada año (2023, 2024 y hasta agosto de 2025) de los subsidios y contribuciones, de los valores discriminados por mes. Se evidencia que en cuanto a los pagos se encuentran al día a la fecha de la visita.																
5.2.7 Concurso económico	Reporte SUI	Artículo 11 de la Ley 505 de 1999 Resolución SSPD No. 20131300008055 de 2013		X	En la visita se entregó el Decreto 1067 del 07 de octubre de 2016 “Por medio del cual se reglamenta el comité de estratificación socioeconómica del municipio de Ibagué-Tolima”. Así mismo, actas de Sesión Ordinaria Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica del Municipio de Ibagué de Julio y agosto de 2025. Se presenta reporte del concurso económico. Sin embargo, se evidencia que desde el año 2020 hasta el 2025, no se realiza aporte económico, ya que se indica por parte del prestador en el formato concurso económico 1 no se recibe cuenta de cobro por parte del municipio. Lo que genera un hallazgo por parte del ente territorial en cuanto al reporte del formulario de Aportes Cobrados a los Prestadores de Acueducto, Alcantarillado y Aseo para el Servicio de Estratificación Alcaldías establecido en la RESOLUCIÓN COMPILATORIA SSPD 20131300008055 DE 2013 por el cual se modifica el anexo de la RESOLUCIÓN COMPILATORIA SSPD 20101300048765 Del 14 de diciembre del 2010. y la generación de la cuenta de cobro a los prestadores de aseo.																

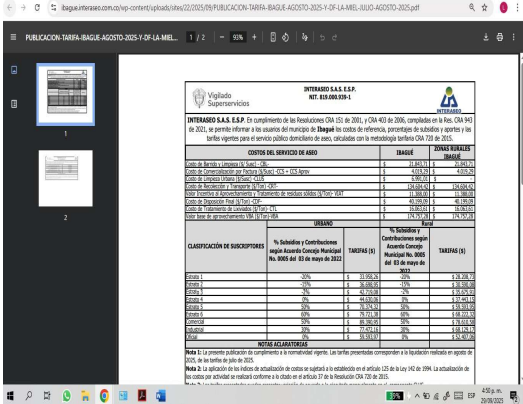
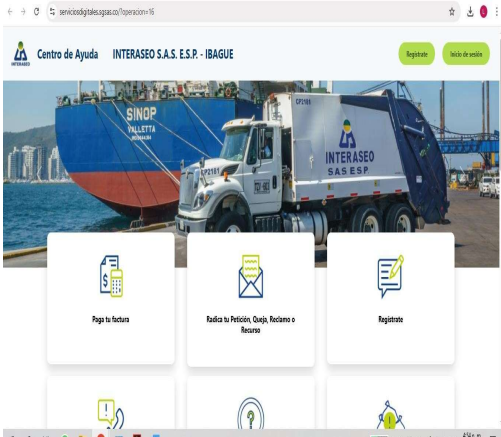
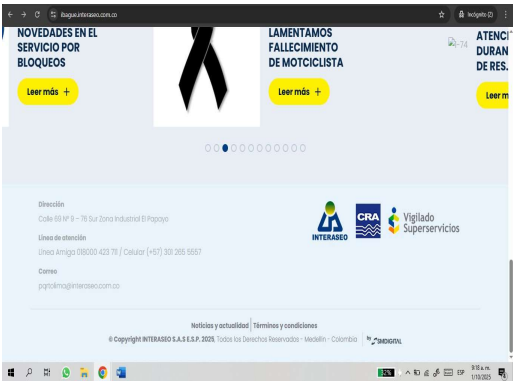
ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
					Por parte de la SSPD, se realizará solicitud de información a la administración municipal para dar claridad sobre lo evidenciado.
5.2.8 Petición, quejas, reclamos y recursos	Reporte SUI	Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015. Anexo A		X	El prestador entregó tres (3) archivos de Excel con la tipología de las PQR para cada año (2023,2024 y 2025). Así, mismo se entregó el procedimiento de atención y el formato de registro de PQR. Realizado el análisis de información registrada en SUI y entregada en visita, se puede observar lo siguiente: Según el reporte del SUI, el número de reclamaciones es el siguiente: Año 2023: 14.752. Año 2024: 15.440. Año 2025 (a la fecha): 30.059.
	Estadística formato procedimiento	Artículo 153 de la Ley 142 de 1994		X	Por otra parte, la información de reporte por tipología allegada por el prestador muestra las siguientes cifras para los mismos períodos: Año 2023: 8.312. Año 2024: 8.803. Año 2025: 16.865. Existen variaciones de los datos reportados en SUI y los suministrados en la visita, lo cual evidencia una diferencia significativa en las dos fuentes de información. Por lo anterior, se configura un presunto incumplimiento respecto a la calidad de la información reportada conforme con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015 y el artículo 53 de la Ley 142 en cuanto a que la calidad de la información sea confiable.

Nota: Análisis propio con base en información SUI. RUPS con No. 2025102044450789 del 24/10/2025

Teniendo en cuenta la información reportada en la tabla 8, es importante resaltar los presuntos incumplimientos de los aspectos comerciales, los cuales se relacionan a continuación:

- Presunto incumplimiento a lo establecido en Resolución SSPD 20181000120515 de 2018, artículo 4. en cuanto a la actualización del RUPS.
- Presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada en SUI. Toda vez que no se realiza reporte del cargue de la totalidad de los suscriptores.
- Presunto incumplimiento respecto a la calidad de la información reportada en el formato de reclamaciones conforme con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015 y el artículo 53 de la Ley 142 en cuanto a que la calidad de la información sea confiable.

Tabla 10 Información de la página web

Foto 7 y Foto 8. Horarios y frecuencias actividades aseo  Foto 9. Publicación tarifas 	
Foto 10. Enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos 	Foto 11. Direcciones, teléfonos y correo 

Fuente: Página web del prestador 29/09/2025

5.3 ASPECTOS JURIDICOS

5.3.1 Convenio de Colaboración Empresarial

En el marco de la visita de inspección y como antecedente de la prestación del servicio de aseo que realiza Interaseo, se aportó el documento “Términos de Referencia para una Invitación Pública (Convocatoria Pública No 01 2008)” cuyo objetivo es seleccionar un socio estratégico operador para conformar con el municipio de Ibagué una empresa de aseo de carácter mixto.

A continuación, se presenta una síntesis del documento y las conclusiones legales destacadas:

El documento describe el proceso de libre concurrencia de oferentes llevado a cabo por el Municipio de Ibagué, en diciembre de 2008, para la conformación de una nueva empresa de servicios públicos (ESP) dedicada al servicio de aseo.

5.3.1.1. Contexto de Ibagué y el servicio de aseo: Ibagué es la capital departamental con 463.071 habitantes (436.893 en el área urbana) y una economía basada principalmente en la agricultura y ganadería. En el momento de la convocatoria, el servicio de aseo era prestado en un esquema de libre competencia por Interaseo del Sur S.A. E.S.P. y Ecopijaos S.A. E.S.P., siendo Interaseo S.A. E.S.P. el único que prestaba la actividad de disposición final en el Parque Industrial La Miel. La cobertura del servicio en Ibagué es del 100%.

5.3.1.2. Justificación y Objeto de la Convocatoria: La administración municipal decidió participar en el mercado de aseo bajo el esquema de libre competencia, en lugar de ser una simple entidad contratante. El propósito es constituir una sociedad por acciones, de tipo ESP, con un operador estratégico, con capital mixto para de manera directa opere o preste el servicio lo que permitiría al municipio obtener ingresos por utilidades, realizar inversión social y generar empleo.

5.3.1.3. Requisitos de Participación: Los oferentes deben ser del tipo ESP conforme a la Ley 142 de 1994, independientemente de la procedencia de su capital. Se establecen exigencias mínimas de experiencia:

- Recolección y transporte: Haber prestado el servicio a un promedio mensual de al menos 90.000 suscriptores en los últimos cinco años.
- Barrido y limpieza: Haber prestado el servicio en al menos 9.000 kilómetros promedio mensual en los últimos cinco años.
- Atención de usuarios (PQR): Haber atendido un promedio mensual de al menos 90.000 suscriptores del servicio de aseo.
- También se exigen altos estándares de capacidad económica y financiera:
- Patrimonio Mínimo: Diez mil millones de pesos (\$10.000'000.000).
- Índice de Endeudamiento: Menor o igual a 0,65.
- Índice de Liquidez: Mayor o igual a 2,0.
- Capital de Trabajo: Mayor o igual a cinco mil millones de pesos (\$5.000'000.000).

5.3.1.4. Oferta Económica y Criterios de Calificación: La oferta económica debe incluir:

- Participación Accionaria: La participación del sector público (Ibagué y sus entidades descentralizadas) en el capital suscrito y pagado no puede ser inferior al 30% ni mayor al 45%. El socio estratégico debe aportar y pagar el capital correspondiente al porcentaje que representará el municipio.
- Porcentaje de Transferencia: El oferente debe proponer un porcentaje de transferencia a la sociedad a constituir de entre el 5% y el 10% del recaudo efectivo mensual por tarifas del servicio de aseo.

- Las ofertas habilitadas serán calificadas hasta un máximo de 1.000 puntos, distribuidos principalmente en: Mayor experiencia (Máx. 200 puntos), Porcentaje de transferencia ofrecido (Máx. 300 puntos), Participación accionaria ofrecida (Máx. 200 puntos), y Ofrecimiento de actividades adicionales sin costo (Máx. 300 puntos).

5.3.2 Conclusiones Legales

El documento se fundamenta en el régimen legal de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, en especial la Ley 142 de 1994. Las conclusiones legales clave que definen el proceso y el marco de la nueva sociedad son:

- 5.3.2.1.** Libre Competencia y Eliminación de Barreras: La Constitución de 1991 y la Ley 142 de 1994 (LSPD) establecieron un nuevo esquema en el que se eliminaron las barreras de entrada al mercado de servicios públicos domiciliarios y los títulos habilitantes. El Estado tiene el deber de asegurar la prestación eficiente, pero no necesariamente el deber de prestarlos o contratarlos, salvo cuando no hay quien los atienda.
- 5.3.2.2.** Inaplicabilidad del Estatuto de Contratación Estatal: El presente proceso de selección y el contrato societario resultante se rigen por el derecho privado y el régimen jurídico aplicable a los servicios públicos. Se establece expresamente que el Estatuto General de la Contratación de las Entidades Estatales no aplica en estos casos.
- 5.3.2.3.** El Municipio Actúa como Particular: Al participar como socio en la constitución de la empresa prestadora de servicios públicos (conforme al artículo 19 de la Ley 142 de 1994), el municipio de Ibagué actúa en condición de un particular con espíritu comercial y societario.
- 5.3.2.4.** Marco Regulatorio Específico: La conformación de empresas de servicios públicos y la escogencia de socios están sometidas a la Ley 142 de 1994, las normas comerciales (Código de Comercio) y la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).
- 5.3.2.5.** Obligación de Libre Concurrencia: La Resolución Número 242 de 2003 de la CRA establece que las entidades territoriales deben adelantar un proceso de libre concurrencia de oferentes cuando se asocien con otras personas para la creación o transformación de empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
- 5.3.2.6.** Estructura Jurídica de la Nueva Empresa: Las empresas de servicios públicos son legalmente definidas como sociedades por acciones cuyo objeto es la prestación de los servicios públicos. La nueva sociedad deberá constituirse con un mínimo de cinco (5) socios (incluyendo el municipio y sus entidades descentralizadas) bajo las disposiciones del Título VI del Código de Comercio ("De la Sociedad Anónima").
- 5.3.2.7.** Restricción a las Áreas de Servicio Exclusivo (ASES): La posibilidad de asignar ASES (única excepción a la libre competencia, según el artículo 40 de la Ley 142 de 1994) no es factible en Ibagué, dado que la Comisión de Regulación no ha verificado los motivos que dan viabilidad jurídica a las mismas. Esta restricción se justifica porque la cobertura en Ibagué es del 100%, y las ASES solo se justificarían para ampliar la cobertura a usuarios de menores ingresos.

5.3.3 Acciones Constitucionales

En el marco de la visita de inspección la Superservicios realizó la verificación de los expedientes que contienen la información de las diferentes Acciones de Tutela impulsados por la empresa IGNIKO, a saber:

Tabla 11 Acciones de Tutela de INGNKO

RECIBIDO	RADICADO	JUZGADO	ACCIONANTE
12/09/2025	*73001408800820250030500	JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS	Marleny Hernández Castro
12/09/2025	*73001400901220250030500	JUZGADO DOCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO	Libardo Vargas
12/09/2025	*73001410500220251012000	JUZGADO SEGUNDO MUNICIPAL DE PEQUEÑAS CAUSAS LABORALES	Johan Sebastián Yossa Cabrera
12/09/2025	*73001400901820250030500	JUZGADO 18 PENAL MUNICIPAL CONOCIMIENTO	Nubia Tamayo Osorio
12/09/2025	*73001408801720250031200	JUZGADO DIECISIETE PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS	Ariza Medina Yailmer Armel
12/09/2025	*73001400300520250063900	JUZGADO QUINTO CIVIL MUNICIPAL	Doris Millán Morales
12/09/2025	*73001400300320250060500	JUZGADO TERCERO CIVIL MUNICIPAL	Cecil Tovar Taho
12/09/2025	*73001408800820250030400	JUZGADO OCTAVO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTÍAS	María Amanda Trujillo
12/09/2025 - 15/09/2025	*73001400901820250030700	JUZGADO 18 PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONOCIMIENTO DE IBAGUÉ	Marleny Pérez Villanueva
12/09/2025 - 15/09/2025	*73001400300220250072800	JUZGADO SEGUNDO CIVIL MUNICIPAL	Luz Marina Carvajal Parra
15/09/2025	*73001408800220250030400	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS	Lilia Margarita Guzmán
15/09/2025	*73001400300120250063100	JUZGADO PRIMERO CIVIL MUNICIPAL DE IBAGUÉ	Alex Martínez Rico
15/09/2025	*730014088002202500306	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS	Luz Mary Mosquera Guarnizo
16/09/2025	*73001408800520250030400	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTIAS SISTEMA PENAL ACUSATORIO IBAGUÉ	Luz Neyra Ruiz Rayo
16/09/2025	*73001408800520250030600	JUZGADO QUINTO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS	Clara Janet Rivera Cruz
16/09/2025	*73001400300720250063500	JUZGADO SEPTIMO CIVIL MUNICIPAL	Gerson Hernández Laguna
15/09/2025	*20250031000	JUZGADO PRIMERO (1°) PENAL MUNICIPAL CON FUNCIÓN DE CONOCIMIENTO DE IBAGUÉ	Dargenis Castañeda Suplantación
16/09/2025	*73001400901420250030600	JUZGADO CATORCE PENAL MUNICIPAL CON FUNCION DE CONOCIMIENTO	Maria Avilés Garzón
18/09/2025	*73001408800720250030700	JUZGADO SÉPTIMO PENAL MUNICIPAL CON FUNCIONES DE CONTROL DE GARANTIAS DE IBAGUE	Yerson Hernández Lagun
24/09/2025	*73001407100220250000313	JUZGADO SEGUNDO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS IBAGUÉ	Natalia Edith León Reyes

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

De la verificación de la documentación aportada se evidencia que en 7 procesos el Juez de conocimiento decidió compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación. Es de anotar que, en las acciones reportadas INTERASEO expresa haber obtenido fallos en donde se niega el amparo solicitado por el accionante.

- **Vínculo Directo a Través de Medios de Notificación**

El elemento probatorio principal que vinculó a IGNIKO con las acciones fraudulentas fue el correo electrónico de notificación utilizado para radicar las tutelas.

En la mayoría de los casos analizados donde se concluyó la suplantación, los juzgados encontraron que la dirección electrónica de notificación proporcionada en el escrito de tutela era **juridico@igniko.com** o simplemente un correo de **IGNIKO**.

Este hallazgo se presentó en los casos de Aura María Carvajal Parra, Nubia Tamayo Osorio, Marleny Pérez Villanueva, Libardo Vargas Babiecas, Luz Marina Carvajal Parra, María Amanda Trujillo, Marleny Hernández Castro, y las tutelas acumuladas de Lilia Margarita Guzmán y Luz Mary Mosquera Guarnizo.

Además del correo, en algunos casos se advirtió que la firma era simplemente "firmada electrónicamente" sin justificación.

- **La Conclusión de Suplantación y Falta de Autorización**

Tras contactar a los supuestos accionantes, los juzgados confirmaron el rol de IGNIKO al concluir que no existía legitimación por activa:

Los titulares de los derechos, muchos de ellos adultos mayores (como Aura María Carvajal Parra, Luz Marina Carvajal Parra, y Marleny Pérez Villanueva), manifestaron desconocer por completo la acción de tutela.

Específicamente, el accionante Libardo Vargas Viviescas manifestó que en ningún momento había autorizado a IGNIKO para la acción constitucional y desconocía el trámite.

Los despachos judiciales concluyeron que hubo una intención inequívoca de suplantar o atribuirse la identidad de los ciudadanos para obtener un beneficio. En el caso de Nubia Tamayo Osorio y María Amanda Trujillo, se determinó que la suplantación tenía como objetivo obtener la terminación anticipada del contrato del servicio de aseo.

En siete fallos, se concluyó que la acción era improcedente o motivo de rechazo debido a la suplantación de identidad o la falta de legitimación en la causa por activa.

- **Consecuencias Judiciales**

Las actuaciones de IGNIKO que fueron validadas por los diferentes operadores judiciales motivaron la apertura de investigaciones penales, como resultado de la conclusión de suplantación, siete (7) fallos (Autos de Rechazo o Sentencias Negando la Tutela) ordenaron compulsar copias a la Fiscalía General de la Nación para investigar las posibles conductas punibles que se pudieron actualizar, como suplantación de identidad o fraude procesal, situación que resulta de gran relevancia en las acciones de la SSPD.

Conclusiones Generales

Las conclusiones legales de las acciones de tutela analizadas se agrupan en cuatro categorías principales basadas en la razón de la decisión judicial, siendo la gran mayoría de ellas desfavorables a los demandantes debido a problemas de legitimación o de procedimiento.

De los 15 fallos de primera instancia, 12 fueron desfavorables al demandante (negados, rechazados o declarados improcedentes).

A continuación, se establecen las conclusiones legales según los fundamentos adoptados por los juzgados:

- **Conclusión de Falta de Legitimación en la Causa por Activa o Suplantación** (8 Fallos Desfavorables)

Esta fue la conclusión legal más frecuente y se caracteriza por determinar que la acción era improcedente o que debía ser RECHAZADA debido a que la persona que la presentó no era el titular del derecho o había sido suplantada.

- **Fundamento Legal:** Los despachos judiciales concluyeron que hubo una intención inequívoca de suplantar o atribuirse la identidad de los ciudadanos para obtener un beneficio, como la terminación anticipada del contrato del servicio de aseo. En múltiples casos, se constató que los accionantes (muchos de ellos de la tercera edad) desconocían por completo la acción de tutela y no habían autorizado el trámite.

- **Decisión Judicial:** Se RECHAZÓ o se NEGÓ la tutela por suplantación de identidad o por falta de legitimación en la causa por activa.

- **Conclusión de Falta de Subsidiariedad** (4 Fallos Desfavorables)

Los jueces declararon la IMPROCEDENCIA de la acción al concluir que existían otros medios de defensa judicial o administrativos idóneos que no fueron agotados por el accionante.

- **Fundamento Legal:** Se determinó que se incumplía el requisito de subsidiariedad, ya sea porque INTERASEO ya había dado respuesta y no se interpusieron los recursos de reposición y apelación procedentes (como en el caso de Natalia Edith León Reyes y Cecil Tovar Taho), o porque el accionante contaba con el medio de control de Nulidad y Restablecimiento del Derecho o podía acudir a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD).

- **Decisión Judicial:** Se DECLARÓ IMPROCEDENTE la acción.

- **Conclusión de Carencia Actual de Objeto por Hecho Superado** (3 Fallos Desfavorables)

Se NEGÓ el amparo solicitado porque la vulneración alegada ya había cesado o había sido corregida por la entidad accionada.

- **Fundamento Legal:** La entidad accionada (INTERASEO) demostró que había contestado las PQR o había emitido la resolución requerida, satisfaciendo el núcleo esencial del derecho de petición antes de que el juez proferiera la orden.

- **Decisión Judicial:** Se NEGÓ el amparo por configurarse la CARENCIA ACTUAL DEL OBJETO POR HECHO SUPERADO.

5.3.3.1 Procesos de Terminación Anticipada del Contrato de Servicio Público de Aseo (CCU)

Dentro de la información aportada por el prestador, se realizó una muestra aleatoria de las solicitudes de **terminación anticipada del contrato** de servicio. Dos casos, presentados por **IGNIKO S.A.S. E.S.P.** en nombre de usuarios residenciales, buscan el traslado a IGNIKO y se

diferencian en el resultado: una solicitud fue **negada** por falta de legitimidad y adeudos, mientras que la otra fue **aceptada** debido a la configuración del silencio administrativo positivo. Los otros dos reclamos, de carácter **industrial y comercial**, fueron resueltos por INTERASEO **accediendo o accediendo parcialmente** a las peticiones de los usuarios para dejar de facturar el servicio, tras verificar que las unidades ya no estaban en uso o se encontraban fuera del área de servicio. Todas las resoluciones citan la **normativa legal colombiana** pertinente, incluyendo la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, para fundamentar las decisiones.

El siguiente análisis describe el contenido de los archivos proporcionados, examina los argumentos jurídicos de las resoluciones adoptadas por INTERASEO SAS E.S.P. - IBAGUE, y señala el sentido de cada decisión.

- **Resolución No. 64633 de 20 de mayo de 2025 (Reclamo No. 64889)**

La Resolución contiene el reclamo presentado por **JORGE LUIS PALMA BONILLA** (en nombre de Gerardo Lopera Bonilla) el 29 de abril de 2025, solicitando la **terminación del contrato** del servicio de aseo (Cuenta Contrato No. 20664262, Uso Rural Est. 1). La pretensión específica es que se retire el cobro de la tarifa de aseo debido a que el inmueble (VDA ALTOS DEL COMBEIMA VIA ROVIRA) no es habitable y no cuenta con acometida de energía.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución se fundamenta en la **visita técnica** realizada al predio, que evidenció que la unidad residencial está **sin condiciones de habitar** y es tipo bodega.

A pesar de que la solicitud se accede, la resolución reitera la **obligatoriedad de vinculación** a los servicios de acueducto y saneamiento básico (incluyendo aseo) si estos están disponibles, conforme al Artículo 16 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 2.3.2.2.4.2.109 del Decreto 1077 de 2015. Se señala que la desvinculación está reservada únicamente a productores marginales que puedan acreditar alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

No obstante, la decisión se basa en el hallazgo de la visita técnica de que el predio es una bodega no habitable, por lo que **no es objeto de la prestación del servicio de aseo** dadas sus características.

Respecto a los cobros, se aplica el Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, que limita las reclamaciones a las últimas cinco facturas emitidas. La empresa aclara que no está obligada a conceder retroactivos porque es deber del usuario comunicar oportunamente las novedades o cambios en la unidad independiente.

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER** a la pretensión.

Se resuelve **INACTIVAR** el código de energía y **DEJAR DE FACTURAR** la prestación del servicio de aseo para el predio. Además, se ordena el retiro del saldo facturado y/o acumulado de las últimas cinco facturas (enero a mayo de 2025), por un valor de \$141.602 pesos.

- **Resolución No. 63838 de 30 de abril de 2025 (Reclamo No. 64472)**

Este acto administrativo documenta el reclamo presentado el 10 de abril de 2025, por **IGNIKO S.A.S. E.S.P.**, actuando en nombre de **CONSTRUCTORA BOLIVAR SA** (Cuenta Contrato No.

20716430, predio en el Conjunto Ceiba Arboleda Campestre). La petición es la **terminación inmediata del contrato** y la desvinculación como usuario del servicio de aseo, con la consecuente expedición de la paz y salvo. IGNIKO anexa la autorización para actuar y la constancia de disponibilidad para prestar el servicio del nuevo prestador (IGNIKO).

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución analiza la solicitud a la luz del Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, que establece los requisitos para la terminación anticipada del contrato. La empresa encuentra incumplimiento en dos requisitos clave:

Requisito de la solicitud/Debida Representación (Numeral 1): Siendo el predio parte de una propiedad horizontal, la empresa argumenta que **no se cumple con la acreditación de la calidad del mandante** de acuerdo con la voluntad unánime de la Asamblea Ordinaria de Copropietarios (Ley 675 de 2001). Se subraya que la legitimidad para actuar debe ser verificada por el prestador, conforme al Artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA).

Requisito de Paz y Salvo (Numeral 4): Se constata que el predio (Servicio Suscrito No. 716430) **no acredita encontrarse al día** en el pago del servicio de aseo a abril de 2025. Se argumenta que la obligación de pago es individual, y el mandato carece de requisitos formales y sustanciales para asumir obligaciones onerosas. Se exige el pago total o un acuerdo de pago suscrito sobre una cifra expresa, lo cual no está acreditado.

El requisito de acreditar un nuevo prestador (Numeral 2) se considera cumplido ya que se anexó el certificado de disponibilidad de IGNIKO S.A.S. E.S.P.

Sentido de la Decisión

La decisión es **NO ACCEDER** a la pretensión.

Se niega la terminación anticipada y se ordena **FACTURAR** la prestación del servicio de aseo.

- **Resolución No. 65700 de 1 de julio de 2025 (Reclamo No. 67286)**

Esta resolución refiere el reclamo presentado el 1 de julio de 2025, por **IGNIKO S.A.S. E.S.P.**, actuando en nombre de PRODESA S.A. (Cuenta Contrato No. 20746475, predio en Conjunto Residencial Escarlata). La solicitud busca la **desvinculación como usuario** y la **terminación inmediata del contrato** de condiciones uniformes.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución revisa los requisitos de terminación anticipada (Decreto 1077 de 2015). Sin embargo, el argumento jurídico principal que sustenta la decisión favorable es la configuración del **silencio administrativo positivo**.

La empresa reconoce que la reclamación fue recibida pero **no se respondió dentro del plazo de quince (15) días hábiles** establecido por el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 123 del Decreto 2150 de 1995. Por lo tanto, la solicitud del accionante debe entenderse como favorable, concediendo la desvinculación.

En cuanto al requisito de **Paz y Salvo**, se identifica una deuda pendiente a junio de 2025. Dado que el silencio administrativo positivo implica que la solicitud es favorable, la empresa accede a celebrar un **acuerdo de pago** para las obligaciones pendientes, el cual debe incluir una cifra expresa y clara. Se reitera que el término de preaviso de dos meses (Art. 133 Ley 142 de 1994) será respetado.

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER** a la pretensión del usuario.

Se resuelve la desvinculación inmediata y la **SUSPENSIÓN DE LA FACTURACIÓN** de la prestación del servicio de aseo.

- **Resolución No. 64004 de 30 de abril de 2025 (Reclamo No. 64299)**

El acto administrativo contiene el reclamo presentado el 10 de abril de 2025, por **JUAN DANIEL SANCHEZ** (Suscriptor: Betancourt Correa Esperanza). La pretensión es que se **anulen los cobros de la tarifa de aseo** y se deje de facturar, argumentando que el medidor es para un punto de venta móvil (venta de guanabazo) y no saca residuos. El predio (CRA 45 SUR N 94 35 / BRR PICALÉÑA) está clasificado como Industrial.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La empresa realizó una **visita técnica** y determinó que el predio funciona como **venta ambulante** y, fundamentalmente, es una **unidad rural ubicada fuera del área de prestación del servicio de aseo**.

Aunque la resolución reitera la obligatoriedad de vinculación a los servicios públicos de saneamiento básico (Ley 142/94, Decreto 1077/2015) y explica que el cobro del aseo incluye actividades comunitarias como el barrido y limpieza de áreas públicas, independientemente de la producción de residuos por el usuario, la decisión final se basa en el hallazgo fáctico del estado y ubicación del predio.

Al no ser el predio objeto de la prestación del servicio de aseo en razón a sus características de ubicación rural fuera del área de prestación, la empresa procede con la inactividad. Además, se ordena el retiro de los saldos pendientes (\$154.872 pesos, equivalentes a las dos últimas facturas). No obstante, se advierte que la empresa no está obligada a conceder retroactivos anteriores a la fecha de la novedad reportada (abril de 2025).

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER** a la pretensión.

Se resuelve **INACTIVAR** el código de energía y **DEJAR DE FACTURAR** la prestación del servicio de aseo al predio.

- **Resolución No. 64130 de 6 de mayo de 2025 (Reclamo No. 64419)**

Descripción del Contenido del Archivo

El archivo contiene el reclamo presentado el 11 de abril de 2025, por **JUAN VELASQUEZ VELEZ** (Suscriptor: Juan Bautista Velásquez). La solicitud verbal pide la **terminación del contrato** y una visita técnica para corroborar que **no hay nada construido** en el predio (MNZ F CASA 20 PISO 2 RESERVAS DE PAUJIL - Resid. Est. 1), indicando que solo se instaló el contador.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La decisión se basa en el resultado de la **visita técnica**, que constata que el predio (segundo piso de la vivienda) se encuentra **en construcción sin condiciones de habitar**.

Al igual que en otros casos, la resolución enfatiza la **obligatoriedad de vinculación** y la naturaleza del servicio de aseo como saneamiento básico, que incluye actividades de barrido, limpieza y disposición final, manteniendo el contrato vigente incluso si el usuario no produce residuos (Ley

142/94, Ley 632/2000). También se detallan los requisitos legales para la terminación anticipada (Decreto 1077 de 2015).

Sin embargo, dado el hallazgo fáctico de no habitabilidad y construcción, se procede a la inactividad de la cuenta, por no ser objeto de la prestación del servicio dadas sus características. Se ordena el retiro del saldo acumulado únicamente de las **últimas cinco facturas** emitidas, en aplicación del Artículo 154 de la Ley 142 de 1994, ya que el ajuste solo es procedente a partir de la fecha en que el usuario reportó la novedad (abril de 2025).

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER** a la pretensión.

Se resuelve **INACTIVAR** el código de energía y **DEJAR DE FACTURAR** la prestación del servicio de aseo.

- **Resolución No. 66582 de 16 de julio de 2025 (Reclamo No. 67157)**

El archivo contiene el reclamo presentado el 25 de junio de 2025, por **MEINTEGRAL S.A.S IPS**. La sociedad solicita la **suspensión del cobro del servicio de aforo** (Cuenta Contrato No. 115244, Comercial), alegando que la entidad dejó de ocupar el inmueble (Clínica Medicadiz) desde el 31 de mayo de 2023 y ya no tiene vínculo jurídico ni de hecho con el predio.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución se basa en la **visita técnica**, que confirmó que la unidad de MEINTEGRAL **ya no se encuentra en funcionamiento** dentro de las instalaciones de Medicadiz.

La empresa reitera la normativa sobre la obligatoriedad de vinculación al servicio de aseo y su composición integral (incluyendo barrido, limpieza pública, etc.), lo que hace que el contrato esté siempre vigente. Se mencionan los requisitos para la terminación anticipada (Decreto 1077 de 2015).

El argumento crucial para el alcance de la decisión es que, si bien se comprueba que la empresa ya no opera allí, el usuario tenía el **deber de comunicar oportunamente** la novedad o cambio para que procedieran los descuentos y ajustes. Como la novedad se reportó en junio de 2025, la empresa no está obligada a conceder retroactivo hasta mayo de 2023.

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER PARCIALMENTE** a la pretensión.

Se resuelve **INACTIVAR** la cuenta directa N° 115244 y **DEJAR DE FACTURAR** la prestación del servicio a partir del periodo puesto en conocimiento (junio de 2025), pero **no habrá lugar al retiro del saldo facturado y/o acumulado** de periodos anteriores a dicha notificación.

- **Resolución No. 63784 de 30 de abril de 2025 (Reclamo No. 64406)**

El archivo contiene el reclamo presentado el 9 de abril de 2025, por **IGNIKO S.A.S. E.S.P.**, actuando en nombre de LOPEZ VILLALBA LIGIA (Cuenta Contrato No. 20232241, predio en el Conjunto Nueva Andalucía - Resid. Est. 3). La petición busca la **terminación anticipada inmediata** del contrato de condiciones uniformes (CCU), la remisión del estado de cuenta y la expedición del paz y salvo. IGNIKO adjunta la constancia de disponibilidad del nuevo prestador.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución (No. 63784) se alinea estrechamente con la Resolución No. 63838 (Caso 2), denegando la terminación anticipada basándose en el incumplimiento de dos requisitos del Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015.

Debida Representación (Numeral 1): Al tratarse de una unidad en propiedad horizontal, se argumenta que **no se ha demostrado la legitimidad** o la calidad del mandante mediante la voluntad unánime de la Asamblea Ordinaria de Copropietarios.

Paz y Salvo (Numeral 4): Se verifica que el predio (Servicio Suscrito No. 232241) **no acredita encontrarse al día** en el pago del servicio de aseo a abril de 2025. Se reitera que el requisito exige el pago total o un acuerdo de pago sobre una cifra expresa, lo cual no fue cumplido. El requisito de acreditar un nuevo prestador (Numeral 2) se considera cumplido.

Sentido de la Decisión

La decisión es **NO ACCEDER** a la pretensión.

Se niega la terminación anticipada y se ordena **FACTURAR** la prestación del servicio de aseo.

- **Resolución No. 66567 de 16 de julio de 2025 (Reclamo No. 67158)**

Este caso refiere el reclamo presentado el 25 de junio de 2025, por la **COOPORACION CLUB CAMPESTRE DE IBAGUE** (Cuenta Contrato No. 23062, Comercial). La Corporación solicita la revisión y suspensión de la facturación, argumentando que **no reciben el servicio de recolección** de INTERASEO desde el año anterior.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La empresa realizó una **visita técnica**, la cual evidenció que el Club Campestre sí recibe el **servicio de recolección de residuos semanal**. Este hallazgo fáctico refuta la base de la pretensión del reclamante.

La resolución refuerza la **obligatoriedad de vinculación** y la imposibilidad de exoneración del servicio de aseo, ya que es de saneamiento básico y comprende actividades complementarias (barrido, limpieza de áreas públicas, poda, disposición final) que se ejecutan en toda la ciudad (Ley 142/94, Ley 632/2000). Dado que la actividad de recolección se está llevando a cabo "en completa normalidad", no hay lugar a ajustes o anulación de la facturación.

Sentido de la Decisión

La decisión es **NO ACCEDER** a la pretensión.

Se niega la suspensión de cobros y se ordena **FACTURAR** la prestación del servicio de aseo.

- **Resolución No. 64063 de 5 de mayo de 2025 (Reclamo No. 64314)**

El archivo contiene el reclamo presentado el 10 de abril de 2025, por **JOSE ROLANDO GUTIERREZ VALVERDE** (Cuenta Contrato No. 20737725, VDA SALITRE MEJORA - Resid. Est. 2). La solicitud busca la **eliminación del cobro del servicio de aseo** en el recibo de energía, argumentando que **no se cuenta con la prestación de ese servicio en el sector**.

Análisis de los Argumentos Jurídicos

La resolución se basa en la **visita técnica**, que constata que el predio es una unidad habitada ubicada a **200 metros del paso del carro recolector o vía principal**, indicando que es un sector sin recolección puerta a puerta.

La empresa reitera que, por disposición legal (Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 720 de 2015), el servicio de aseo es de saneamiento básico y **ningún usuario puede estar exonerado del pago**. El cobro se mantiene debido a que el servicio incluye actividades complementarias (barrido, limpieza de áreas públicas, poda) que se ejecutan en toda la ciudad.

Aun cuando el carro recolector no presta el servicio puerta a puerta debido a las condiciones de la vía, sí lo realiza en la vía principal o hasta donde el automotor puede ingresar. Por lo tanto, el predio sí es objeto de prestación del servicio de aseo.

Sin embargo, dado el hallazgo de que el servicio no es puerta a puerta, se considera procedente aplicar la **tarifa diferencial de no recolección puerta a puerta**. Además, se indica que la aplicación del ajuste es a partir del mes en que el reclamante informó la novedad (abril de 2025), cumpliendo con el deber del usuario de comunicar oportunamente.

Sentido de la Decisión

La decisión es **ACCEDER PARCIALMENTE** a la pretensión.

Se niega la suspensión o cancelación total del cobro, pero se ordena **FACTURAR** el servicio de aseo aplicando la **tarifa de no recolección puerta a puerta**.

Conclusiones

En términos general se tiene que los argumentos jurídicos que sustentan las decisiones de INTERASEO en los casos de terminación anticipada del CCU son:

Incumplimiento de Requisitos Legales (Decreto 1077/2015): La solicitud de terminación anticipada **NO ACCEDE** (o **CONFIRMA** la negación previa) porque el predio objeto del Recurso no cumple con los requisitos establecidos en los numerales **(1) y (4)** del Artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015.

Falta de Legitimidad y Calidad: Se insiste en que no se ha demostrado la **legitimidad para presentar las solicitudes** ni la **calidad de usuario y/o suscriptor** del predio objeto de la petición. Se subraya que, aunque el usuario puede actuar a través de apoderado (Ley 1437/2011, Art. 16), es **responsabilidad del usuario acreditar y aportar la documentación** que demuestre esa representación, y el prestador tiene la responsabilidad de verificar dichos documentos.

Obligación Financiera Individual: La obligación de estar a **paz y salvo** se considera **individual e intransferible**. Se argumenta que el mandato especial suscrito carece de los requisitos formales y sustanciales para asumir obligaciones de carácter oneroso, especialmente porque busca unificar obligaciones económicas individuales en un solo valor sin la manifestación expresa de voluntad de ambas partes.

Propiedad Horizontal (Propiedad Unificada): En el contexto de la propiedad horizontal, INTERASEO utiliza la doctrina de la SSPD (Resolución No. SSPD 20258300029685 DEL 27/01/2025) para argumentar que, si la contratación del servicio de aseo es un **asunto de interés**

común determinado por los estatutos de la propiedad horizontal, la **decisión adoptada por la asamblea general de la copropiedad vincula a todos los propietarios individuales**, impidiendo cambios individuales de prestador.

La empresa señala que, como la solicitud se presenta con el término de preaviso de dos meses, **no se cumple con la acreditación de la calidad del mandante** de acuerdo con la **voluntad unánime de la Asamblea Ordinaria de Copropietarios** para la terminación anticipada del contrato.

Aunado a lo anterior, se analizó una muestra aleatoria de resoluciones que resuelven recursos de reposición por parte de INTERASEO S.A.S E.S.P., en la resolución de los Recursos de Reposición el sentido de la decisión es negativo para el solicitante en todos los casos revisados, conforme se muestra a continuación:

Tabla 12. Resoluciones que resuelven recursos de reposición

N.º DECISIÓN EMPRESARIAL	SERVICIO SUSCRITO NO.	SENTIDO DE LA DECISIÓN	CONSECUENCIA
4185 (11/08/2025)	548387	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66549)	SEGUIR FACTURANDO la prestación del servicio.
4186 (11/08/2025)	549225	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66548)	SEGUIR FACTURANDO la prestación del servicio.
4158 (11/08/2025)	56218	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66629)	FACTURAR la prestación del servicio.
4156 (11/08/2025)	566839	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66637)	FACTURAR la prestación del servicio.
4248 (19/08/2025)	578769	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66729)	SEGUIR FACTURANDO la prestación del servicio.
4220 (11/08/2025)	579224	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66595)	SEGUIR FACTURANDO la prestación del servicio.
4245 (11/08/2025)	579255	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66587)	FACTURAR la prestación del servicio.
4243 (11/08/2025)	581619	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66592)	FACTURAR la prestación del servicio.
4244 (11/08/2025)	581655	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 66588)	FACTURAR la prestación del servicio.
2980 (10/06/2025)	581728	CONFIRMA la negativa inicial (Res. 64300)	CONTINUAR FACTURANDO la prestación del servicio.

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

En todos los casos, la Dirección Comercial de INTERASEO SAS E.S.P. **CONFIRMÓ la decisión inicial de NO ACCEDER a la solicitud de terminación anticipada del contrato de servicios públicos de aseo**, y ordenó **seguir facturando** el servicio al predio. Como la reposición fue negada, se remitió copia de la actuación a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) para que avoque conocimiento del recurso de apelación interpuesto de forma subsidiaria.

5.4. ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

5.4.1. Áreas y esquemas de prestación

El área de prestación de la empresa INTERASEO S.A.S. E.S.P. para todas las actividades de los servicios públicos es el municipio de Ibagué – Tolima en zona urbana y rural como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen 3. Área de prestación Ibagué - Tolima

Actividad del servicio	Nombre del departamento	Nombre del municipio	Localidad, comunas o similares
Recolección	Tolima	Ibagué	• Comuna 1 - CENTRO • Comuna 2 - CALAMBEO • Comuna 3 - SAN SIMON • Comuna 4 - PIEDRAPINTADA • Comuna 5 - JORDAN • Comuna 6 - VERGEL • Comuna 7 - SALADO • Comuna 8 - SIMON BOLIVAR • Comuna 9 - PICALÉÑA-MIROLINDO • Comuna 10 - ESTADIO • Comuna 11 - FERIAS • Comuna 12 - RICAURTE • Comuna 13 - BOQUERON
Transporte	Tolima	Ibagué	• Comuna 1 - CENTRO • Comuna 2 - CALAMBEO • Comuna 3 - SAN SIMON • Comuna 4 - PIEDRAPINTADA • Comuna 5 - JORDAN • Comuna 6 - VERGEL • Comuna 7 - SALADO • Comuna 8 - SIMON BOLIVAR • Comuna 9 - PICALÉÑA-MIROLINDO • Comuna 10 - ESTADIO • Comuna 11 - FERIAS • Comuna 12 - RICAURTE • Comuna 13 - BOQUERON

Fuente: PPSA del prestador, información suministrada en visita octubre 2025

Durante la visita se inspeccionaron los conjuntos de confluencia con los prestadores IGNIKO Y OCOBOS, como se relaciona a continuación:

IGNIKO

- Edificio Alejandría.
- Conjunto Yerbabuena
- Conjunto Escarlata
- Conjunto Alba Santa Cruz

OCOBOS

- Conjunto Jagua
- Conjunto Jacaranda
- Conjunto Vainillo
- Conjunto Mandarino
- Conjunto Reservas del Campestre

5.4.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

La actividad de recolección y transporte se realiza bajo las siguientes características en el sector objeto de las denuncias:

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

Tabla 13. características de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

NÚMERO DE VEHÍCULOS	NÚMERO DE CONDUCTORES	NÚMERO DE OPERARIOS	FRECUENCIA (Veces / semana)
2 compactadores (20 y 25 Yd ³)	2	4	3 (zonas residenciales)

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

Durante la visita se revisaron los Conjuntos cerrados Escarlata y Alejandría, presuntamente atendidos por ambas empresas: INTERASEO SAS ESP e IGNIKO S.A.S. E.S.P. En los shut de estos conjuntos se encontraron canecas diferenciadas con logos de la empresa IGNIKO S.A.S. E.S.P.

En cuanto a los Conjuntos Jagua, Mandarino, Jacaranda se evidenció que solamente eran atendidos por OCOBOS S.A E.S.P. Según lo informado por la administración desde que iniciaron siempre la atención la realizó este prestador.

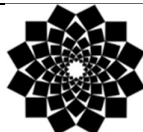
Por otra parte, en el Conjunto Vainillo atiende solamente INTERASEO SAS ESP y no se evidenció la atención de ningún otro prestador.

● Parque automotor

A continuación, se presenta el estado de los vehículos inspeccionados y que atienden los sectores de conformidad con lo observado en la visita de inspección.

Tabla 14. 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: 1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	Se inspeccionaron 2 vehículos con placas LKN 488 y STK686, estos son motorizados y se encuentran claramente identificados con placa, así como con el color y logo de la empresa. Foto 12 Luces estroboscópicas en cabina Compactador Placas LKN 488 Foto 13 Logos e identificación y caja de compactación vehículo LKN 488 Foto 17 vehículo Compactador STK 686
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. Foto 15 Caja de compactación y rastrillo del vehículo LKN 488 Foto 31 Caja de compactación vehículo STK686
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. Foto 14 Tubo de escape y tanque de lixiviados del vehículo LKN 488 Foto 22Tubo de escape del vehículo STK686

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
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 tanques de almacenamiento de lixiviados con válvula que permite la descarga en el Sitio de Disposición final. Foto 15 caja de compactación vehículo LKN 488 Foto 14 Tanque de lixiviados del vehículo LKN 488 Foto 22 Tanque de lixiviados del vehículo STK 686 Foto 27 Caja compactadora vehículo STK 686
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. Foto 18 Manijas y estribos del vehículo LKN 488 Foto 27 Manijas y estribos del vehículo STK686
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 poseían la caja cerrada y mecanismo de compactación. Foto 15 Caja de compactación y rastrillo del vehículo LKN 488 Foto 31 Caja Compactadora y ejecución de recolección por esparcimiento de residuos, del vehículo STK 686
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. Foto 15 Caja de compactación y rastrillo del vehículo LKN 488 Foto 31 Caja Compactadora y ejecución de recolección por esparcimiento de residuos, del vehículo STK 686
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).	Los vehículos observados contaban con caja compactadora.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
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. Foto 23 y 30 Operarios con EPP
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. Foto 25 Equipo de carretera vehículo LKN488 Foto 33 Extintor del vehículo STK 686
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.	No se evidenció que los vehículos causaran ruido que afectara a los usuarios del sector.
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, escoba y tabla. Foto 26, 29 y 31 Elementos de recolección de residuos de barrido.
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. Foto 18 Luces estroboscópicas y rastrillo en vehículo LKN 488 Foto 18 Luces estroboscópicas y rastrillo en vehículo STK686
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 las señaladas en el artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
ARTICULO 2.3.2.2.2.3.38. 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 se lavan en la base de operaciones de diariamente.

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

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

Para el sector de las denuncias ciudadanas el prestador informó que cuenta con 1 microrruta compuesta por 4 microrrutas, como se evidencia a continuación:

Imagen 4. Plan operativo de recolección para la zona objeto de la denuncia

		PLAN OPERATIVO DE RECOLECCIÓN						CODIGO: FOP-123-POP-018
								FECHA DE EMISIÓN: Abril 17 de 2020
								VERSIÓN: 5
DEPARTAMENTO	TURNO	MUNICIPIO	TIPO DE SERVICIO	FRECUENCIA DE ATENCIÓN	CODIGO RUTA	HORA INICIO	HORA FIN	SECTORES ATENDIDOS
Tolima	1 Día	Ibagué	01 Recolección Domiciliaria	01 L-Mi-V	7310010101001	6:00:00	18:00:00	La Pola- chapeton (Edif. Alejandria)
Tolima	1 Día	Ibagué	01 Recolección Domiciliaria	02 M-J-S	7310010102021	6:00:00	18:00:00	Picalaña
Tolima	1 Día	Ibagué	01 Recolección Domiciliaria	02 M-J-S	7310010102022	6:00:00	18:00:00	Arboleda del Campestre
Tolima	3 Noche	Ibagué	01 Recolección Domiciliaria	02 M-J-S	7330010102046	18:00:00	6:00:00	Yerbabuena - Praderas del Norte - Tierra Firme

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

De la verificación in situ de cada una de la microrrutas se evidenció lo siguiente:

Conjunto El Vainillo: El día 30 de septiembre de 2025, se inició la verificación a las 9:55 am en la calle 150 con carrera 21 sur. Se observó que se recolectaron los residuos no aprovechables de 20 canecas de 55 galones (sin dispositivos o logos del prestador). Según lo informado por el guarda de seguridad del conjunto, INTERASEO es el único prestador que realiza la recolección los martes, jueves y sábado en horario de 6:00 am a 18:00.

Conjunto Mandarin: El día 30 de septiembre de 2025, se verificó a las 10:44 am en la calle 150 con carrera 22 sur-111. Sin embargo, no se permitió el ingreso a INTERASEO. Se habló con la Administradora Manuela Quevedo, quien informó que el prestador es OCOBOS y que éste lleva prestando más de un mes, con una frecuencia de lunes, miércoles y viernes en horario de 6 am a 12:00 pm.

Conjunto Jacaranda: El día 30 de septiembre de 2025, se verificó a las 10:55 am en la carrera 22A sur No 152-70. Sin embargo, no se permitió el ingreso a INTERASEO. El guarda de seguridad del conjunto informó que el prestador era OCOBOS y que desconocía las frecuencias y horarios. INTERASEO manifestó que continuaba pasando a efectuar la recolección de residuos y que en ocasiones les permiten el ingreso.

Conjunto Jagua: El día 30 de septiembre de 2025, se verificó a las 11:15 am en la carrera 22 sur No 156-111. Sin embargo, no se permitió el ingreso a INTERASEO. Se habló con la asistente de la administración, quien indicó que la recolección era realizada por OCOBOS y que llevaba prestando más de un mes con una frecuencia de lunes, miércoles y viernes en horario de 6 am a 12:00 pm. INTERASEO manifiesta que continúa pasando a efectuar la recolección de residuos.

Conjunto Escarlata: El día 30 de septiembre de 2025, se verificó a la 1:57 pm en la carrera 18M sur No 155-141 que se recolectaron residuos no aprovechables de 9 canecas de 55 galones. El personal de aseo del conjunto informó que también atiende IGNIKO. Sin embargo, indicaron que era pertinente hablar directamente con la administradora quien era la persona que conocía los horarios y frecuencias de recolección de este prestador. INTERASEO manifestó que continuaba pasando a efectuar la recolección de residuos de los usuarios que se encontraban vinculados con la empresa y CCU vigente.

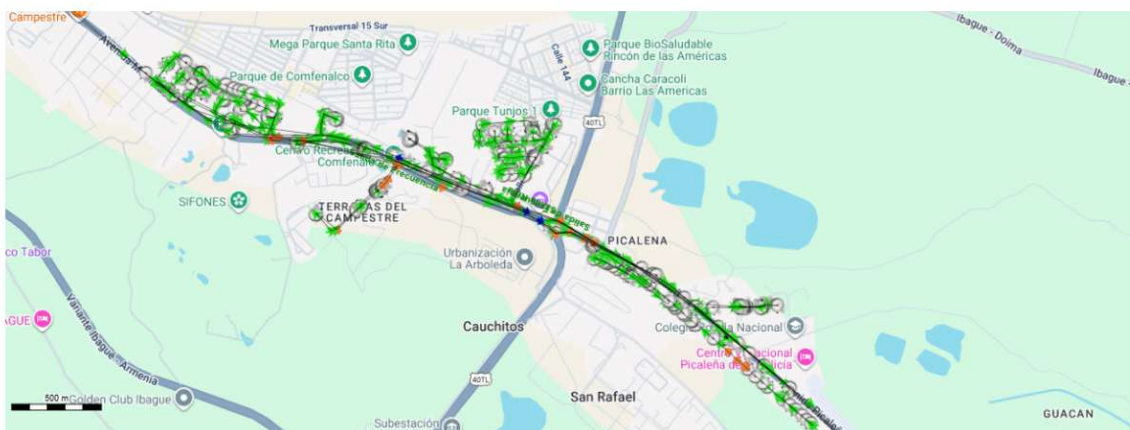
En la imagen 5 y 6 se presenta el seguimiento GPS del día 30 de septiembre:

Imagen 5. Seguimiento GPS de la microrruta 7310010102021

Parámetros:

Rango de Fechas: 30/09/2025 05:03:00 AM - 30/09/2025 10:03:00 PM

Número Interno: CP2286



Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

Imagen 6. Seguimiento GPS de la microrruta 7310010102022

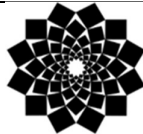
Parámetros:

Rango de Fechas: 30/09/2025 05:03:00 AM - 30/09/2025 10:03:00 PM

Número Interno: CP1051



Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

De la microrrutas enunciadas, se realiza seguimiento de recorrido in situ y satelital no se identificó recolección de residuos en los siguientes conjuntos cerrados Mandarino, Jacaranda y Jagua. Lo cual incumple el artículo 2.3.2.1.4 del decreto 1077 de 2015.

Tabla 15. Verificación de requisitos del establecimiento de microrruta de recolección

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio. (...) El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.	En la página web del prestador https://ibague.interaseo.com.co/ se encuentran publicadas las rutas de recolección y transporte, las cuales contienen además las frecuencias, horarios y sectores de recolección.
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. 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.	Durante la visita se evidenció ejecución de las macrorruta de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Sin embargo, no se permitió el ingreso a INTERASEO a los conjuntos Mandarino, Jacaranda y Jagua.
Artículo 2.3.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como: 1. Georreferenciación de las microrrutas de recolección y transporte. 2. Posición geográfica de los vehículos (GPS). 3. Monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores.	Los vehículos observados cuentan con sistemas de posicionamiento satelital y se evidenció la zona de control en la base de operaciones.

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

- **Puntos críticos**

Dentro de la zona objeto de las denuncias no se evidenciaron puntos críticos.

- **Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS**

La actividad de recolección y transporte de residuos domiciliarios de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 2025102044450789 del 24/10/2025, se encuentra en ejecución desde el 1 de abril de 2009.

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.

- **Verificación de la actividad**

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

Durante la visita se verificaron 5 microrrutas de recolección de residuos sólidos no aprovechables. A continuación, se presentan las observaciones realizadas:

Tabla 16. Verificación de requisitos de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
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: 1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.	Durante la visita se observó que el prestador contaba con elementos para recolección de residuos en caso de su esparcimiento tales como rastrillo, escoba y tabla. Foto 15, 18 y 31 Elementos de recolección de residuos de barrido.
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 4 vehículos compactadores para atender la zona de denuncia y 1 en stand by para las contingencias que se presenten en la operación.
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.
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. El prestador manifestó que en la zona de la denuncia no se cuenta con sistema de contenerización.
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. Foto 23 y 30 Operarios con EPP
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 evidenció pérdida de lixiviados en los vehículos de recolección.
Parágrafo. Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.	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.

Fuente: Visita Superservicios, septiembre - octubre de 2025

- **Registros fotográficos**

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

Tabla 17. Registros fotográficos de la actividad de recolección y transporte de residuos solidos

Foto 12 Luces estroboscópicas en cabina Compactador Placas LKN 488  30/09/2025 1:58:53 p. m. 4.39597924N 75.13631405W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima	Foto 13 Logos e identificación y caja de compactación vehículo LKN 488  30/09/2025 1:58:30 p. m. 4.39591196N 75.13643669W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima
Foto 14 Tubo de escape y tanque de lixiviados del vehículo LKN 488  30/09/2025 1:58:37 p. m. 4.39591877N 75.13640651W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima	Foto 15 Caja de compactación y rastrillo del vehículo LKN 488  30/09/2025 2:08:38 p. m. 4.39598508N 75.13648165W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

Foto 16 Operarios ejecutando la actividad de recolección en el conjunto Escarlata.  30/09/2025 1:58:06 p. m. 4.39600331N 75.13649703W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima	Foto 17 Actividad de recolección en el conjunto Escarlata  30/09/2025 1:57:22 p. m. 4.39606546N 75.1364419W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima
Foto 18 Luces estroboscópicas y rastrillo en vehículo LKN 488  30/09/2025 1:58:18 p. m. 4.39594905N 75.13648227W 155-141 Carrera 18 M Sur Ibagué Tolima	Foto 19 No se permite la actividad de recolección en el conjunto Jagua por parte de Interaseo.  30/09/2025 11:14:05 a. m. 4.38907998N 75.13926893W 156 Carrera 21 Sur Ibagué Tolima
Foto 20 No se permite la actividad de recolección en el conjunto Jacaranda por parte de Interaseo.	Foto 21 No se permite la actividad de recolección en el conjunto Mandarino por parte de Interaseo

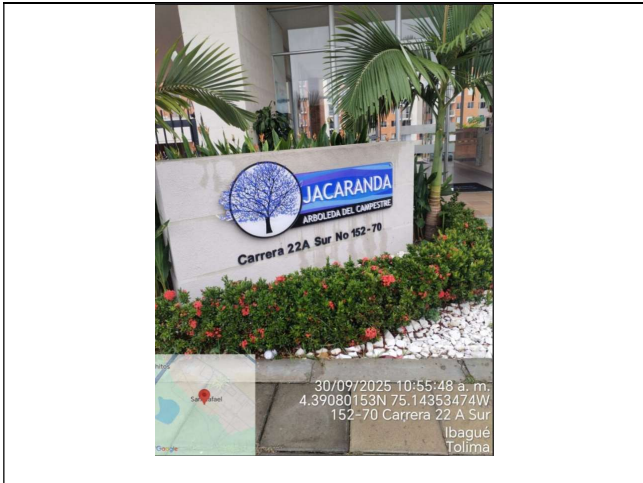


Foto 22 Tubo de escape vehículo y tanque STK 686



Foto 23 Operarios con elementos de protección personal del vehículo LKN 488



Foto 24 Botiquín del vehículo LKN 488



Foto 25 Equipo de carretera vehículo LKN488



 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

Foto 26 Plano microrruta 7310010102021



Foto 27 Vehículo con caja compactadora y luces electro estroboscópicas de placa STK 686



Foto 28 Vehículo Compactador STK 686 con tubo de escape



Foto 29 Logos del vehículo STK 686



Foto 30 Operarios con elementos de protección personal del vehículo STK 686

Foto 31 Caja Compactadora y ejecución de recolección por esparcimiento de residuos, del vehículo STK 686



Fuente: Visita SSPD octubre 2025

5.4.3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

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

Tabla 18. Características de la actividad e barrido y limpieza de vías y áreas públicas

PERSONAL	LONGITUD DE BARRIDO (Km/mes)	TIPO DE BARRIDO	FRECUENCIA (Veces/semana)
13 operarios	1.510, 5 promedio km al mes*	Manual Mecánico	2 (zona rural) 3 (zona residencial) 6 y 7 (zonas comerciales y vías principales y plazas de mercado)

*El prestador manifestó que el dato de los km de barrido es un promedio mensual dependiendo del número de días al mes, debido a que hay meses que tienen 28, 30 o 31 días.

El prestador indicó que las bolsas de barrido (blancas y marcadas con logotipos y grises) para operarios de limpieza se ubican sobre el andén donde con la ayuda de una volqueta o amplirroll se realiza su recolección para ser llevadas a disposición final al relleno sanitario.

La recolección se realiza en los horarios de 5:00 a.m. a 2:00 p.m., de 2:00 pm a 10:00 pm y de 10:00 pm a 6:00 am. El pesaje de los residuos recolectados se hace en el Relleno Sanitario “La Miel” mediante el Sistema de Pesaje de Vehículos-SPV -para control de los residuos de barrido.

- **Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS**

La actividad de barrido, de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 2025102044450789 del 24/10/2025, se encuentra en ejecución desde el 1 de abril de 2016.

Ahora bien, de conformidad con lo establecido en el PGIRS de Ibagué 2024, esta actividad se debe realizar a 1.467 km lineales de barrido, establecidas para cada comuna de la siguiente manera:

Imagen 7 Kilómetros de barrido PGIRS

COBERTURA URBANO		
COMUNA	LONGITUD (KM)	%
1	83.17	5.67
2	63.93	4.35
3	61.03	4.16
4	95.75	6.5
5	95.04	6.5
6	121.4	8.3
7	174.64	11.9
8	193.68	13.2
9	267.4	18.22
10	105.21	7.2
11	65.99	4.5
12	95.72	6.5
13	44.33	3
TOTAL	1467.29	100%

Fuente: PGIRS 2024

Por lo tanto, no coincide la información informada por el prestador en visita y registrada en el PPSA, en el que se manifestó barrer a 1.510, 5 km de vías y áreas públicas. Respecto a las frecuencias y horarios de ejecución de la actividad el documento municipal indica que se debe realizar 3, 6, 7, 14 y 21 veces por semana, lo cual tampoco coincide con lo establecido por el prestador en el PPSA.

Por lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015, en el cual se establece que la prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito.

- **Acuerdos de barrido**

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita, la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas se presta en la totalidad de los sectores visitados, pero a la fecha no se cuenta con acuerdos de barrido.

INTERASEO manifestó que realizó mesa de trabajo con IGNIKO S.A ESP el 19 de septiembre de 2025 para establecer un plan de trabajo para establecer los acuerdos. Sin embargo, el prestador no cumple

con los requisitos establecidos por la CRA para la suscripción de los citados acuerdos. Por lo tanto, la mesa fue postergada.

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

Durante la visita el prestador informó que cuenta con 1 microrruta para la zona objeto de la denuncia y 12 microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Como soporte a la visita se entregó la relación de microrrutas y microrrutas de barrido con frecuencia y horarios, lo cual coincide con lo informado.

- **Verificación de la actividad**

Durante la visita se revisaron 3 microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Éstas se estaban ejecutando conforme al plan operativo determinado por el prestador. Todos los operarios de barrido contaban con plano de la microrruta impreso. Ver Foto 40 Plano Microrruta 731001102613, Foto 41 Plano Microrruta 731001602644 y Foto 36 Plano

Los elementos utilizados para su ejecución eran: Carro papelero, bolsas, pala, cepillo y rastrillo. No se portaba cono de seguridad. Sin embargo, el carro papelero se utilizaba como elemento de seguridad vial teniendo en cuenta que tenían los colores y las cintas de seguridad. Ver Foto 35 Operaria con EPP y elementos para ejecutar la actividad de barrido, Foto 37 Operaria con EPP y elementos para ejecutar la actividad de barrido Microrruta 7310011202613, Foto 43 Operaria con EPP y elementos para ejecutar la actividad de barrido Microrruta 731001602644.

- **Registros fotográficos de la actividad de barrido**

A continuación, se presentan los registros fotográficos de la actividad:

Tabla 19.Registros fotográficos de la actividad de barrido

Foto 34 Ejecución de la actividad de barrido en la Carrera 21 sur  30/09/2025 11:29:53 a. m. 4.39436852N 75.14182602W Carrera 21 Sur Ibagué Tolima	Foto 35 Operaria con EPP y elementos para ejecutar la actividad de barrido  30/09/2025 11:29:40 a. m. 4.39437441N 75.14184065W Ibagué Tolima
Foto 36 Plano Microrruta 7310011202170	Foto 37 Operaria con EPP y elementos para ejecutar la actividad de barrido Microrruta 7310011202613

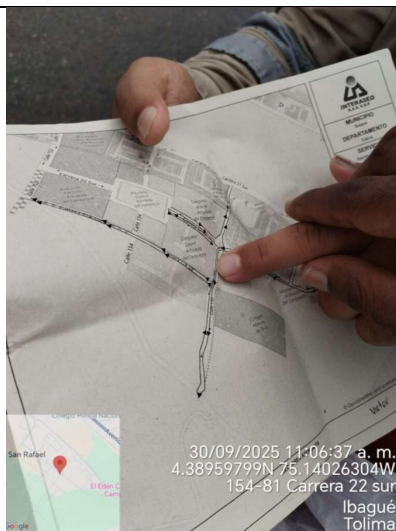


Foto 38 Microrruta 731001102613



Foto 39 Ejecución de la actividad de barrido
Microrruta 731001102613



Foto 40 Plano Microrruta 731001102613

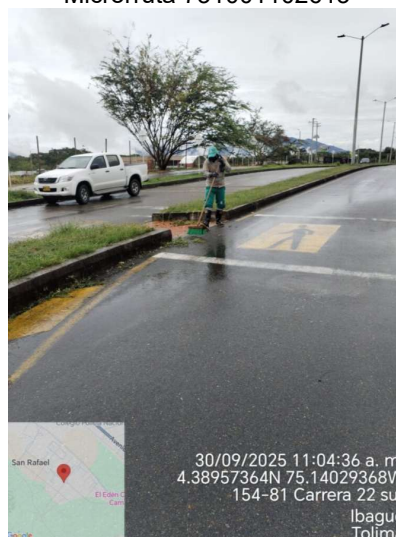


Foto 41 Plano Microrruta 731001602644



Foto 42 Microrruta 731001602644



Foto 43 Operaria con EPP y elementos para ejecutar
la actividad de barrido Microrruta 731001602644



Fuente: Visita SSPD octubre 2025

5.4.4. Actividades de Limpieza Urbana

- **Corte de césped**

El prestador manifestó que la línea base de corte de césped utilizada actualmente por la empresa, corresponde a la del PGIRS anterior expedido en 2024, que define un área objeto de corte de césped de 889.665,50 m² y que se realiza con una frecuencia de 30 días. Lo anterior, teniendo en cuenta que el PGIRS actual expedido en 2025, define un área de corte de 1,112,920 m² y el inventario de las áreas no ha sido entregado por la Alcaldía en su totalidad, así como los anexos técnicos del documento.

Durante la visita no fue posible verificar en campo la realización de esta actividad ya que, en las zonas de denuncia que fueron visitadas no se ejecutó.

- **Poda de árboles**

De acuerdo con lo informado en visita por INTERASEO, se cuenta con un inventario de 67.989 individuos arbóreos que son podados 2 veces al año. No fue posible verificar en campo la realización de esta actividad en las zonas de denuncia, dado que no se estaba realizando.

- **Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS**

La actividad de poda de árboles, de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 2025102044450789 del 24/10/2025, se encuentra en ejecución desde el 1 de abril de 2016.

El PGIRS 2024 del municipio establece que existen 67.989 individuos arbóreos objetos de poda, los cuales son podados 2 veces al año. Esta misma información se encuentra registrada en el PPSA del prestador. A continuación, se presenta el inventario arbóreo distribuido por tipo:

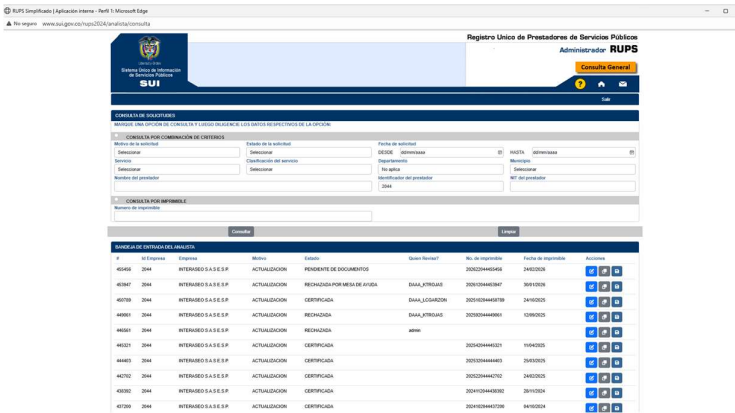
- **Lavado de áreas públicas**

Según lo informado por el prestador las zonas objeto de la denuncia no cuenta con zonas de lavado, suministro, instalación y mantenimiento de cestas y contenedores, según lo informado por el prestador no se han instalado cestas o contenedores en la zona objeto de la visita.

5.5. ASPECTO INFORMACIÓN

• **Actualización del RUPS:** Una vez revisada la información reportada por la empresa Interaseo S.A.S. E.S.P., se evidencia que la última actualización se realizó el 24 de octubre de 2025, mediante No. de imprimible 2025102044450789, tal como se muestra a continuación:

Imagen 8 Actualización RUPS

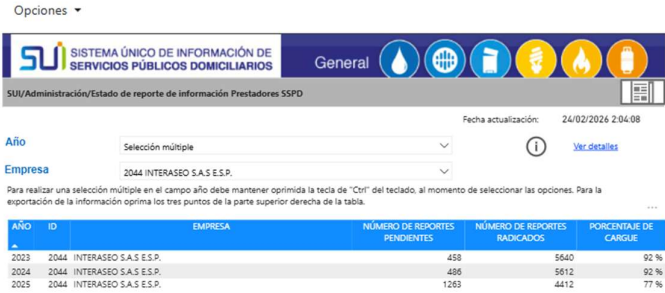


Id	Empresa	Estado	Fecha de actualización
40585	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40584	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40579	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40581	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40581	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40521	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
44483	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
44702	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
40592	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025
41709	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	ACTUALIZACION	24/10/2025

Fuente: RUPS

• **Estado del cargue en el SUI:** Una vez verificada la información en la página del SUI en la pestaña de servicios informativos, se pudo evidenciar que el prestador no realiza cargue en su totalidad de la información solicitada en el aplicativo, a continuación, se evidencian algunos porcentajes de los últimos tres (3) años: 2023: 92%, 2024:92% y 2025: 77%.

Imagen 9. Porcentaje de cargue al SUI



AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2023	2044	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	458	5640	92 %
2024	2044	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	486	5612	92 %
2025	2044	INTERASEO S.A.S.E.S.P.	1260	4412	77 %

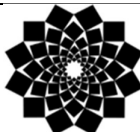
Fuente: SUI

En general se evidencia falta de reporte de información en SUI según lo establecido la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 y deficiencias en la calidad y confiabilidad de la información tal como lo establece el artículo 53 de la Ley 142 de 1994.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

6. Consolidación de hallazgos

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
Administrativos	Presunto incumplimiento por inconsistencias en la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, según lo establecido en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994.	• Numeral 5.1.5 y 5.2.2 • SUI
	• Presunto incumplimiento del artículo 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 por cuanto no se allega la totalidad de las certificaciones de competencias laborales. •	• Numeral 5.1.6 - Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20254363057811
Comerciales	Presunto incumplimiento a lo establecido en Resolución SSPD 20181000120515 de 2018, artículo 4. en cuanto a la actualización del RUPS .	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20254363057811 • SUI
	Presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada en SUI. Toda vez que no se realiza reporte del cargue de la totalidad de los suscriptores.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20254363057811 • SUI
	Presunto incumplimiento respecto a la calidad de la información reportada en el formato de reclamaciones conforme con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300054575 de 2015 y el artículo 53 de la Ley 142 en cuanto a que la calidad de la información sea confiable.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20254363057811 • SUI
Técnicos	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 7310010102021 y 7310010102022 no se evidenció la ejecución de la actividad.	• Numeral 5.4.2. recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita. Radicado anexa a radicado SSPD No. 20254363057811 • Imagen 5 y 6.
	Se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015, debido a que las frecuencias y kilómetros de barrido ejecutadas por el prestador, no	• Numeral 5.4.3 barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	--

	coincide con lo determinado en el PGIRS.	
Información	Presunto incumplimiento en el porcentaje de cargue al SUI, según lo establecido la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 y deficiencias en la calidad y confiabilidad de la información tal como lo establece el artículo 53 de la Ley 142 de 1994.	• SUI

7. CONCLUSIONES

Aspectos administrativos

- Desde el ámbito administrativo, se identifica una falencia principal que está relacionada con la consistencia en la información de personal por categoría de empleo y de las certificaciones de competencias laborales, de la totalidad de planta de personal con la que cuenta actualmente la empresa en el servicio público de aseo, incumpliendo el deber que tienen los prestadores de mantener la información actualizada en SUI. Esto compromete la operatividad de los procesos que se realizan en la prestación del servicio público de aseo.

Aspectos comerciales

- La evaluación de la gestión comercial reveló deficiencias críticas que impactan la transparencia del servicio. Principalmente, se identificó la falta de actualización del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en el RUPS y la inconsistencia en el reporte al SUI, el cual no refleja la totalidad de los suscriptores. A esto se suman las falencias en el reporte del formato de reclamaciones, evidenciando diferencias en las PQR en punto de atención y las del SUI. Para esta SSPD, la integridad de la información en el SUI es indispensable para ejercer las funciones de Inspección, Vigilancia y Control (IVC) de manera efectiva.
- Los procesos comerciales que se adelantan en la ciudad de Ibagué con el objetivo de realizar procesos de terminación anticipada de los contratos de servicios públicos de aseo (CCU) evidencian la realización de prácticas que se apartan del marco normativo por parte de la empresa IGNIKO S.A.S. E.S.P. Lo anterior se colige de las decisiones adoptadas en el marco de las acciones de tutela analizadas se agrupan en cuatro categorías principales basadas en la razón de la decisión judicial, siendo la gran mayoría de ellas **desfavorables** a los demandantes debido a problemas de legitimación o de procedimiento.
- Los siete (7) fallos (en los casos de Aura María Carvajal Parra, Nubia Tamayo Osorio, Marleny Pérez Villanueva, Libardo Vargas Viviescas, María Amanda Trujillo, Marleny Hernández Castro, y la acumulada de Lilia Margarita Guzmán y Luz Mary Mosquera Guarnizo) en los que los jueces de conocimiento ordenaron **COMPULSAR copias a la Fiscalía General de la Nación** para investigar posibles conductas punibles, como suplantación de identidad o fraude procesal, evidencian posibles conductas irregulares que, sin perjuicio de la actuación penal, ameritan consideración por parte de la SSPD en el ámbito de sus competencias.
- Se evidencia una falta general de información por parte del prestador, tanto durante la visita técnica como en los reportes que debe realizar y mantener en los aplicativos y páginas donde se evidencie la

prestación del servicio en sus diferentes aspectos. La carencia de suministro de información en diversos aspectos por parte del prestador genera un incumplimiento de lo establecido en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994, específicamente en el Ítem 79.7, el cual determina que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios solicitará la documentación para el cumplimiento de sus funciones de vigilancia y control.

Aspectos Técnicos Operativos

- La ausencia de las actividades de limpieza urbana en la zona denunciada, sumada a la falta de prestación de las demás actividades esenciales del servicio público de aseo, evidencia un presunto incumplimiento por parte de la empresa. Esto se traduce legalmente en una falla en la prestación continua del servicio.
- De manera general no se evidencian afectaciones en cuanto a la prestación de las actividades del servicio público de aseo en la zona de las denuncias. No obstante, se evidenció el no cumplimiento de las microrrutas definidas para la recolección de sólidos no aprovechables en los Conjuntos Mandarin, Jacaranda y Jagua.
- La ejecución de kilómetros adicionales a los establecidos en el PGIRS para la actividad de barrido pueden afectar a los usuarios de la ciudad de Ibagué, debido al incremento de las tarifas del servicio público de aseo.

Aspectos de información

Se ha evidenciado una omisión sistemática en el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI). El prestador incumple con la totalidad del cargue de los formatos obligatorios y presenta deficiencias críticas en la calidad y confiabilidad de los datos reportados. Lo anterior constituye una vulneración directa a lo dispuesto en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, el cual establece la obligatoriedad de proporcionar información veraz, oportuna y completa a las autoridades de control.

8. Responsables de la realización

8.1 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

8.2 Equipo de Evaluación

Nombre completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Diana María Rodríguez Alaguna	Contratista	Contratista - DTGA
Leidy Marcela Rodríguez Galindo	Profesional Especializada	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA

9 Anexos

En la comunicación con radicado SSPD No. SSPD No. 20254363057811 de fecha 29 de septiembre de 2025 se encuentra el acta de visita y la documentación entregada durante la inspección.