

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

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social:	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P -LYS S.A. E.S.P.																				
1.2. Nit:	805031329-0																				
1.3. ID (SUI - RUPS):	20108																				
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 y poda de árboles en vías y áreas públicas.																				
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	Tabla 1. Actividades prestadas por Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente servicio de aseo</th> <th>Área de prestación</th> <th>Fecha inicio actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</td> <td>Cali</td> <td>01/03/2005</td> <td>Sin fecha fin</td> </tr> <tr> <td>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</td> <td>Cali</td> <td>18/11/2009</td> <td>Sin fecha fin</td> </tr> <tr> <td>Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.</td> <td>Cali</td> <td>01/04/2016</td> <td>Sin fecha fin</td> </tr> <tr> <td>Lavado de áreas Públicas</td> <td>Cali</td> <td>01/01/2022</td> <td>Sin fecha fin</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: Imprimible 2025320108444702 del 27/03/2025	Componente servicio de aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cali	01/03/2005	Sin fecha fin	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cali	18/11/2009	Sin fecha fin	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.	Cali	01/04/2016	Sin fecha fin	Lavado de áreas Públicas	Cali	01/01/2022	Sin fecha fin
Componente servicio de aseo	Área de prestación	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades																		
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	Cali	01/03/2005	Sin fecha fin																		
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Cali	18/11/2009	Sin fecha fin																		
Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.	Cali	01/04/2016	Sin fecha fin																		
Lavado de áreas Públicas	Cali	01/01/2022	Sin fecha fin																		
1.7. Área de prestación:	Cali, Valle del Cauca																				

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

2.1. Año del programa al que pertenece la acción:	2026
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:	Calle 13 A # 100-35 Oficina 610, Cali, Valle del Cauca.

3. Antecedentes de la vigilancia o inspección

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

3.1. Información fuente usada:	Anexos de la visita. Información recopilada en la visita del 11 al 13 de febrero de 2026. Requerimientos de información. Radicado SSPD No. 20264300473771 del 10/02/2026. Información SUI				
3.2. Requerimientos realizados:	RADICADO		FECHA	TEMÁTICA	
	20264300473771		10/02/2026	Solicitud de información sobre la prestación del servicio público de aseo, en el área de prestación Cali, febrero2026.	
3.3. Estado de respuesta de requerimientos:	El prestador respondió los requerimientos citados.				
3.4. Evaluaciones realizadas:	Informe detallado, mayo 2024.				

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. Comercial Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Ley 142 de 1994 Decreto MVCT 1077 de 2015 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 2026

La visita se realizó del 11 al 13 de febrero de 2026.

5. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

Como consecuencia de las múltiples denuncias interpuestas ante la SSPD, se han identificado presuntos incumplimientos en los requisitos de desvinculación de usuarios por parte de la empresa LYS S.A. E.S.P. Estas irregularidades se centran en la terminación anticipada del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en el área de prestación de la ciudad de Cali, afectando el debido proceso y la continuidad del servicio.

Mediante comunicación SSPD No. 20255294133472 del 08 de octubre de 2025, la empresa SERVI AMBIENTALES DEL VALLE, presento a la SSPD un Derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la C.P.C de 1991, para que por competencia de la S.S.P.D; se aplique de manera inmediata los artículos 9, 73.8 y 73.9 de la ley 142 de 1994 y lo contenido en la resolución CRA No 0943 de 2021 y Decreto 1077 de 2015; en cuanto a Libertad de los usuarios de elegir un prestador de servicios públicos y la violación a la competencia leal en la prestación de los mismos; pues con radicado No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025, se le solicitó a la S.S.P.D. su intervención y requirió intervención inmediata conforme a la ley de dicha entidad, pues el operador LYS SA ESP continuaba con el procedimiento irregular de sustraer los usuarios ilegalmente.

Al respecto, la SSPD informó mediante comunicación SSPD No. 20254303672111 que en cumplimiento de las funciones de inspección, vigilancia y control conferidas por la Ley 142 de 1994, a través de su Dirección Técnica de Gestión de Aseo, requirió al prestador Limpieza y Servicios Públicos (LYS) S.A. E.S.P. mediante comunicación SSPD No. 20254352058971 de fecha 24 de junio de 2025, en atención a su primera solicitud allegada mediante radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025.

En respuesta a este requerimiento la empresa LYS S.A. E.S.P. allego respuesta al requerimiento mediante comunicación SSPD No. 20255292622732 de fecha 03 de julio de 2025. En la cual por parte de LYS se indicó que la acusación realizada en la queja, en cuanto a que LYS S.A E.S.P., está realizando facturación por servicios no prestados no es cierta y por lo demás se encuentra totalmente alejada de la realidad de los hechos que originan el descontento o conflicto que se pretende generar en contra de mi representada por la empresa Serviambientales Valle S.A. E.S.P, no siendo verdad que esta empresa reciba remuneración de los usuarios por servicios no prestados, señalando nuevamente ante la SSPD que los usuarios han sido vinculados válidamente y legalmente al contrato de servicios públicos de esta empresa y que por lo demás el servicio se viene prestando garantizando siempre su disponibilidad, a pesar que por razones ajenas a nosotros la mayoría de unidades indicadas en la queja no nos entregan residuos y no permiten el ingreso de los recolectores que prestan el servicio en las tres frecuencias correspondientes (martes, jueves y sábado – lunes, miércoles y viernes), reiterándose que no se cobra tal como ya se indicó, el componente de recolección y transporte y la facturación del servicio se hace como predio desocupado.

Por lo anterior, se determinó realizar visita de inspección con el objeto de verificar la situación actual de los usuarios en disputa y su estado de vinculación, validar la prestación efectiva del servicio en las frecuencias reportadas y recaudar el material probatorio que permita dirimir las diferencias entre las empresas y garantizar la libertad de elección del usuario.

En este sentido, el 11 de febrero de 2026, la comisionada se presentó en el domicilio informado por la empresa LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P., en el RUPS, calle 13 A # 100 – 35,

Oficina 610 de Cali, Valle del Cauca. Se informó el objetivo de la visita de inspección y se requirió la información relacionada en el oficio SSPD No 20264300473771 del 10 de febrero de 2026.

5.1. ASPECTOS GENERALES

5.1.1. Datos generales del prestador

La empresa Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P. es una sociedad por acciones simplificada de carácter mixto. De conformidad con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Cali, fue inscrita el 30 de julio de 2004 con matrícula No. 640469-4.

El prestador inició la prestación del servicio público de aseo en Cali el 01/03/2005 de acuerdo con la información RUPS. En la Tabla 2 **Tabla 2** se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del RUPS solicitada por el prestador con el imprimible 2025320108444702 del 27/03/2025, la cual se encuentra certificada.

Tabla 2. Datos generales de la empresa

ITEM	PRESTADOR
Razón Social	Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P.
Estado del Prestador	Operativa
Tipo de Sociedad	Sociedad anónima
Servicios Prestados	Aseo
Actualización en RUPS	27/03/2025
Fecha de inicio de operaciones	01/03/2005
Representante Legal	Luz Mary Pérez Velasco
Clasificación	Mayor o igual a 5001 usuarios
Zona que atiende	Urbano

Fuente: RUPS

5.1.2. Composición Accionaria

A continuación, se presentan los accionistas y la distribución de acciones con el fin de comprender la estructura de la empresa, el grado de control ejercido por los accionistas mayoritarios y el nivel de influencia que cada uno tiene en la toma de decisiones estratégicas:

Tabla 3. Accionistas y la distribución de acciones

ACCIONISTA	PARTICIPACIÓN
Manuel Guillermo Cadavid García	62.68 %
Luz Mary Pérez Velasco	23.04 %
Carmen Susana Velasco	8.78 %
Manuela Cadavid Pérez	1.10 %
Magdalena Cadavid García	1.10 %
Ernesto Cadavid García	1.10 %
Susana Cadavid Pérez	1.10 %
Carmen Eugenia Pérez Velasco	1.10 %

Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

Una vez corroborada esta información con la reportada en RUPS, se evidencia que concuerda como se muestra a continuación:

Imagen 1. Composición accionaria

PROPIEDAD DE LA EMPRESA						
Tipo de documento	No. de documento	Nombre	Acción o aporte	Tipo de acción	Porcentaje de participación	Valor de aporte (\$)
CEDULA DE CIUDADANIA	34544960	Luz Mary Pérez Velasco	ACCION	ORDINARIAS	23.04%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	25263066	Carmen Susana Velasco	ACCION	ORDINARIAS	8.78%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	79238066	Manuel Guillermo Cadavid García	ACCION	ORDINARIAS	62.68%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	35501270	Magdalena Cadavid García	ACCION	ORDINARIAS	1.1%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	79239613	Ernesto Cadavid García	ACCION	ORDINARIAS	1.1%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	31971485	CARMEN EUGENIA PÉREZ VELASCO	ACCION	ORDINARIAS	1.1%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	1144079505	Susana Cadavid Pérez	ACCION	ORDINARIAS	1.1%	0
CEDULA DE CIUDADANIA	1144092006	Manuela Cadavid Pérez	ACCION	ORDINARIAS	1.1%	0

Fuente: RUPS No. de imprimible 2025320108444702 del 27/03/2025

5.1.3. Junta Directiva

Con el fin de conocer la conformación 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. De acuerdo con la consulta realizada en RUPS se verificó en la última información certificada el prestador el 27/03/2025 que, la junta directiva está conformada así:

Imagen 2. Conformación Junta Directiva

JUNTA DIRECTIVA						
Miembro de la junta		Tipo de documento		Empresa que representa		
Miembro			No. de documento	Cargo en la junta	Nombre	No. de documento
Manuel Guillermo Cadavid García		CEDULA DE CIUDADANIA	79238066	PRESIDENTE		
Luz Mary Pérez Velasco		CEDULA DE CIUDADANIA	34544960	VICEPRESIDENTE		
Carmen Susana Velasco		CEDULA DE CIUDADANIA	25263066	VOCAL		
Magdalena Cadavid García		CEDULA DE CIUDADANIA	35501270	OTRO		
Ernesto Cadavid García		CEDULA DE CIUDADANIA	79239613	OTRO		
Susana Cadavid Pérez		CEDULA DE CIUDADANIA	1144079505	VOCAL		
CARMEN EUGENIA PÉREZ VELASCO		CEDULA DE CIUDADANIA	31971485	VOCAL		
Maria angela García de Cadavid		CEDULA DE CIUDADANIA	20145836	SECRETARIO		

Fuente: RUPS No. de imprimible 2025320108444702 del 27/03/2025

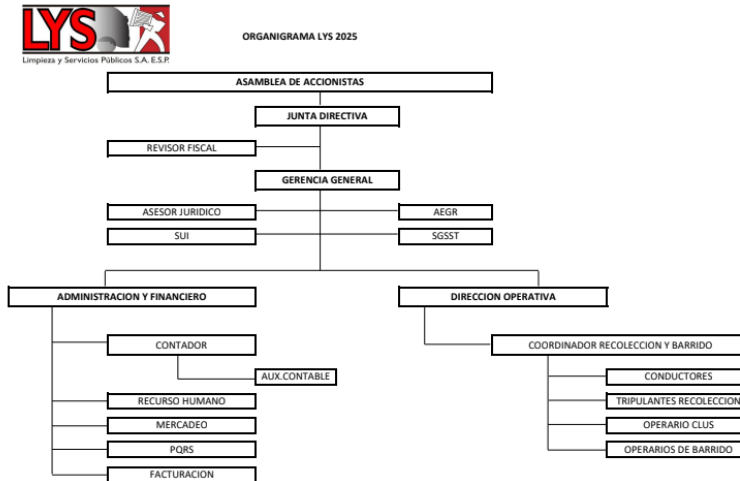
5.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A partir de la información suministrada en la visita y los reportes de información del prestador al SUI, a continuación, se relacionan los aspectos verificados.

5.2.1. Estructura Organizacional.

El prestador presentó su estructura organizacional, en la cual se evidencia que la empresa está en cabeza del gerente general, seguido de la Dirección Operativa, Gerente Administrativo y Financiero como se presenta en la siguiente imagen:

Imagen 3. Estructura organizacional



Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

Verificado lo consignado por el prestador en el reporte administrativo de aseo en SUI, formato “Aseo/Administrativo/Información PDF de riesgo empresas de Aseo” se evidenció que el organigrama entregado en visita es concordante con el reportado en SUI.

5.2.2. Planta de Personal.

El prestador allegó listado de empleados del servicio de aseo, el cual incluye el personal de todas las áreas de prestación de la empresa, como se presenta a continuación:

Tabla 4. Personal por tipo de contrato

Tipo de contrato		Diciembre 2025
Área operativa	Directa	2
	Obra y labor	96
Área administrativa	Contratista	4
	Directa	6
	Obra y labor	1
Total empleados		109

Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

Tras revisar la información en el SUI (Formato 55: Personal por categoría de empleo aseo, Resolución SSPD 20174000237705 de 2017), comparada con lo entregado por el prestador en visita, se verificó la información reportada en la cual se evidenció lo siguiente:

Tabla 5. Personal por categoría de empleo

Cargo	Número de empleados (SUI)	Número de empleados (visita)
Barrido y limpieza	23	15
Corte de césped y Poda de Arboles	64	61
Recolección y transporte Conductor	7	6
Recolección y transporte Operario	10	13

Fuente: SUI e Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

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

Al comparar la información en SUI con la presentada en la visita (Tabla 5), ésta no es consistente. En consecuencia, se identifica un presunto incumplimiento relacionado con el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a que el prestador debe mantener actualizado el SUI.

5.2.3. Competencias Laborales

En cuanto a las competencias laborales, el prestador suministró 35 certificaciones para el personal operativo, distribuidas así: 13 para el personal de recolección del año 2024, 14 del personal de poda de árboles del 2024 y 8 del personal de barrido del año 2025.

Teniendo en cuenta que el total de empleados certificables reportados para el 2025 fue de 109, no se está garantizando la certificación de todo el personal que aplica. Por lo anterior, presuntamente se estarían incumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 12 de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, expedida por el denominado en su momento Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en el que 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, tal como se menciona a continuación:

“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.”*

Respecto a las obligaciones con el SENA, el prestador allegó la documentación que soporta la terminación del contrato de aprendizaje respectivo. Asimismo, se radicó formalmente la solicitud de monetización de la cuota de aprendices, conforme a la normativa vigente que permite sustituir la contratación directa por la contribución económica al Servicio Nacional de Aprendizaje.

Al respecto, la implementación de la Reforma Laboral Ley 2466 del 25 de junio 2025, establece que la monetización quedara así:

“ARTICULO 34°. *monetización de la cuota de aprendizaje. Las empresas obligadas a cumplir la cuota de aprendizaje de acuerdo con los artículos anteriores tendrán que cancelar al SENA un valor mensual que corresponde a uno punto cinco (1,5) salario mínimo legal mensual vigente (SMLMV) SMLMV por cada aprendiz que no contraten. En caso de que la monetización sea parcial, esta será proporcional al número de aprendices que dejen de hacer la práctica para cumplir la cuota mínima obligatoria”.*

Así mismo, en cuanto al pago se establece que:

“Decreto 933 del 2003 Artículo 13°. *Pago de la monetización de la cuota de Aprendizaje. La cancelación del valor mensual por concepto de monetización de la cuota de aprendizaje deberá realizarse dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes a través de los mecanismos de recaudo establecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA.”*

Tras la verificación de la información suministrada por el prestador durante la visita, se evidenció la ausencia de soportes que acrediten el pago por concepto de monetización de la cuota de aprendizaje ante el SENA.

En consecuencia, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 2466 del 25 de junio 2025 y al artículo 13 del Decreto 933 del 2003, en lo relacionado con la monetización de la cuota de aprendices SENA.

5.3. ASPECTOS COMERCIALES

La verificación comercial se desarrolló en la sede administrativa de la empresa, ubicada en la Calle 13 A # 100-35, Oficina 610, de la ciudad de Cali; instalaciones en las que, adicionalmente, se encuentra en funcionamiento la oficina de atención al usuario.

Durante la visita se validaron las condiciones físicas y el proceso de radicación de PQR. La oficina cuenta con ventanilla de atención y personal a cargo de este proceso. Sin embargo, aunque el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) está disponible sobre un mueble, no se encuentra visible ni publicado en cartelera.

En cuanto a la operatividad, el trámite de PQR se realiza por orden de llegada y dispone de sala de espera y formatos físicos. El flujo de gestión inicia con el registro en una base de datos de Excel. Posteriormente, las solicitudes físicas se escanean y se envían al profesional encargado.

En cuanto a la atención telefónica, se observó que el prestador instruye al usuario para que formalice sus peticiones a través de correo electrónico. Una vez recibida la comunicación por dicho canal, la empresa procede a la asignación de un número de radicado, con el fin de garantizar la trazabilidad y el seguimiento del proceso administrativo.

Tabla 6. Registro fotográfico de la oficina de atención al usuario

Foto 1. Oficina de atención al Usuario

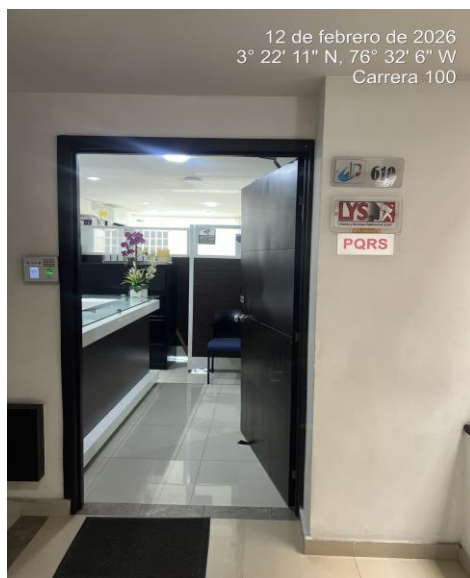


Foto 2. Recepción de atención al usuario



Foto 3. Personal de Atención al ciudadano

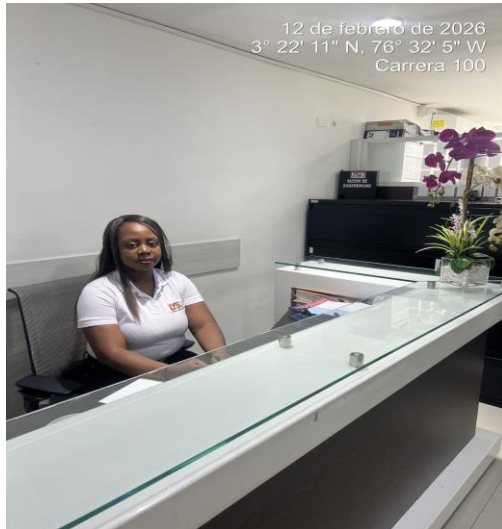


Foto 4. Sala de atención al Usuario



Foto 5. Formato de PQR

LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS S.A. E.S.P. 

RADICACION DE PETICION Fecha respuestas

FECHA: _____

NOMBRE DEL USUARIO: _____

CEDULA DE CIUDADANIA: _____

MULTIUSUARIO: _____

DIRECCION DEL PREDIO: _____

DIRECCION DE CORRESPONDENCIA: _____

TELEFONOS: _____

E-MAIL: _____

CONTRATOS: _____

APTO. _____

ATENDIO: _____

PQR RECIBIDO POR: _____

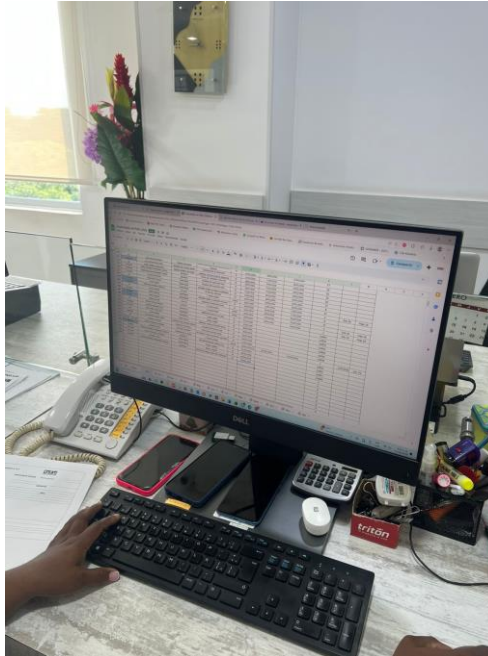
TIPO DE SOLICITUD: _____

No. DE PQR: _____

Foto 6. Carpeta disponible para revisar CCU



Foto 7. Sistema de radicación de PQR en Excel



Fuente: Visita SSPD febrero, 2026

5.3.1. Suscriptores

A continuación, se revisa la información de suscriptores para el área de prestación de la Ciudad de Cali, con corte diciembre de 2025 se encontró lo siguiente:

Tabla 7. Suscriptores LYS S.A. E.S.P.

Estrato	Suscriptores entregados en visita Dic-2025	Suscriptores reportados en SUI Dic-2025
Estrato 1	316	316
Estrato 2	268	268
Estrato 3	2.684	2.684
Estrato 4	10.980	10.980
Estrato 5	6.962	6.962
Estrato 6	2.327	2.327
Industrial	7	7
Comercial	561	561
Total	24.105	24.105

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 diciembre de 2025. Al comparar la información recopilada in situ con la información registrada por el prestador en el formato SUI “22. Suscriptores y Tarifas Aplicada”, para el mes de diciembre de 2025 se observa que el mayor número

de usuarios del servicio público de aseo en Cali para esta empresa está concentrado en los estratos 3, 4, 5, y 6. Así mismo, se evidencia que la información es concordante.

En la tabla 8 se presenta la verificación de los aspectos comerciales comparando la documentación suministrada por el prestador en la visita, lo reportado en SUI y la última actualización del RUPS, identificada con el número de imprimible 2025320108444702 del 37/03/2025:

Tabla 8. Análisis aspectos comerciales

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
5.3.1 Contrato de condiciones uniformes	CCU	Modelo del anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 Resolución CRA 943 de 2021	X		El prestador entregó el CCU para el APS de Cali, el cual coincide con el reportado en el SUI y el disponible en la oficina de atención al usuario. En el CCU se verificaron 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, corte de césped, poda de árboles, lavado de vías y áreas públicas, instalación y mantenimiento de cestas. El prestador presentó concepto de legalidad de la CRA de fecha 15 de febrero de 2021. Después de verificado, se encontró acorde con lo estipulado en el anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016.
	Publicado en la oficina de atención	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.		X	Durante la visita se evidencio que el CCU está disponible en la sede de atención al usuario. Sin embargo, éste no está publicado en cartelera, de forma visible para el usuario, así mismo, el CCU, no está publicado en la página web, debido a que esta no se encuentra funcionando, lo que genera un incumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994.
	Actualización de RUPS (Coincide el físico con el publicado en SUI)	Resolución SSPD 201810001205 15 de 2018, artículo 4.	X		Se verificó el CCU reportado en la última actualización RUPS encontrando que coincide con el entregado en físico. Es importante resaltar que la actualización del RUPS, se debe realizar para el caso puntual de la empresa LYS S.A. E.S.P., hasta el 30 de marzo de cada año.
5.3.2 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	No funciona la página Web del prestador URL https://lyssa.com.co/ , tal como se evidencia en la Imagen 5. Por parte del prestador se indicó que: “El encargado del soporte de la página Web Colombia Hosting les informa que existe un error a nivel de registrador, por lo que se encuentran comprobando la causa del error y poder solucionarlo”, tal como se soporta en la Imagen 6.
	2. Tarifas.			X	Debido a que no funciona la página Web no se presenta 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, publicación de tarifas, enlace de PQR, direcciones de las oficinas y números de teléfono de atención a los usuarios como se muestra en la Imagen 5. Lo que genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015:
	4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.			X	

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
	5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.			X	<i>“Página web. Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:</i> 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo. 2. Tarifas. 3. Contrato de Condiciones Uniformes. 4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios. 5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios. 6. Números teléfonos para la atención de usuarios.”
	6. Números teléfonos para la atención de usuarios			X	
5.3.3 Suscriptores	Reporta en SUI	Resolución SSPD 202110007640 35 de 2021.	X		En cuanto al catastro de usuarios se entregó por parte del prestador 2 archivos de Excel en los cuales uno menciona que, a corte de diciembre de 2025, se registraron 24.105 usuarios y el otro, se relaciona el catastro con los datos de los usuarios. 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 que la información coincide.
5.3.4. Facturas	Reporta en SUI (Formato Factura del Servicio Aseo PDF)	Resoluciones SSPD 201740002377 05 del 05 de diciembre de 2017 y SSPD 201840001882 5 del 27 de febrero de 2018	X		La empresa realiza su proceso de facturación con EMCALI E.I.C.E E.S.P. Al consultar la información SUI en el formato <i>“Registro de documentos PDF o TIF - Resolución SSPD 20174000237705 de 2017”</i> , se evidenció que el prestador cargó las facturas y se encuentran en estado certificado hasta diciembre de 2025. Para el año 2026, enero está en estado certificado y febrero se encuentra en estado pendiente. Así mismo, en la visita se entregaron facturas por estrato y uso de las que se emiten con el facturador conjunto.
	Requisitos mínimos	Artículo 148 de la Ley 142/94 Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	X		El prestador entregó facturas por mes de los años 2025 y enero de 2026, por estrato y uso. Se evidenció que las facturas cumplen con los requisitos mínimos, tales como: -Costo variable de residuos sólidos no aprovechables. -Costo variable de residuos efectivamente aprovechados. -Toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor. -Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor. -Toneladas de residuos de barrido y limpieza por suscriptor. -Toneladas de residuos de limpieza urbana por suscriptor. -Toneladas de residuos de rechazo de aprovechamiento por suscriptor. De acuerdo con la revisión de información se evidenció que cumple con los requisitos mínimos de facturación Costos fijos, costos variables, consumo en toneladas según lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142/94 y el artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021.
	Convenio de facturación conjunta	Artículo 5.4.2.8.de la Resolución CRA 943 de 2021	X		Se entregó el contrato de facturación conjunta No. 170-GC-PS-076-2005 con la empresa EMCALI E.I.C.E E.S.P y otrosí modificatorio en algunos aspectos puntuales de los porcentajes de recaudo en cada ciclo de facturación.

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																
			SI	NO																	
5.3.5 Subsidios y contribuciones	Acto de aprobación de subsidios y contribuciones	Acuerdo No. No. 0599 del 03/02/2025 del Concejo Municipal de Cali. Artículo 125 de la Ley 145 del 2011.	X		Se cuenta con el Acuerdo No. 0599 del 03/02/2025 del Concejo Municipal de Cali. En la tabla se describen los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos: Tabla 9. Subsidios y contribuciones <table><tr><th>Estratificación</th><th>Servicio de aseo</th></tr><tr><td>1</td><td>48% (subsidios)</td></tr><tr><td>2</td><td>30% (subsidios)</td></tr><tr><td>3</td><td>5% (subsidios)</td></tr><tr><td>5</td><td>50% (contribución)</td></tr><tr><td>6</td><td>60% (contribución)</td></tr><tr><td>Comercial</td><td>50% (contribución)</td></tr><tr><td>Industrial</td><td>30% (contribución)</td></tr></table> Fuente: Acuerdo municipal	Estratificación	Servicio de aseo	1	48% (subsidios)	2	30% (subsidios)	3	5% (subsidios)	5	50% (contribución)	6	60% (contribución)	Comercial	50% (contribución)	Industrial	30% (contribución)
	Estratificación	Servicio de aseo																			
	1	48% (subsidios)																			
2	30% (subsidios)																				
3	5% (subsidios)																				
5	50% (contribución)																				
6	60% (contribución)																				
Comercial	50% (contribución)																				
Industrial	30% (contribución)																				
Topes ajustados a la Ley		X		Se verificó que se está realizando la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en la facturación. Se evidenció que los porcentajes de subsidios se encuentran acordes a lo establecido en el Acuerdo No. 0599 del 03/02/2025 del Concejo Municipal de Cali y el acuerdo se ajusta al artículo 125 de la Ley 145 del 2011.																	
	Saldo pendientes de subsidios	Información para traslado por competencia	X		Por parte del prestador se entregó archivo en Excel, en el que se evidencia el aporte, el subsidio y el valor del superávit, como se evidencia en la Imagen 7 de la Tabla 10 De la información descrita en la Tabla 10 se evidencia que el prestador es superavitario. Por lo tanto, el prestador debe realizar los pagos al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI), para lo cual se presentaron los soportes por la totalidad de los valores relacionados en la Error! Reference source not found.. De la información allegada se puede concluir que cumple con esta obligación.																
5.3.6 Concurso económico	Reporte SUI	Artículo 11 de la Ley 505 de 1999 Resolución SSPD No. 201313000080 55 de 2013.	X		En cuanto al concurso económico el prestador entregó un documento pdf, de la comunicación de la administración municipal del cobro del concurso económico por un valor de \$3.598.183 en el año 2025 y el soporte de pago de la empresa de fecha mayo de 2025. Se verificó en el SUI y el reporte se realizó solamente en el primer semestre de 2025.																
5.3.7 Peticiones, quejas, reclamos y recursos	Reporte SUI	Resolución SSPD 201513000545 75 de 2015. Anexo A, Resolución SSPD 201880000766 35 de 2018	X		El usuario entregó documento con el paso a paso de la radicación de las PQR y el formato de PQR. Así mismo, estadísticas como se relaciona a continuación: Imagen 4. Estadísticas PQR																
	Estadística formato procedimiento	Resolución SSPD 201513000545 75 de 2015 Resolución SSPD 201880000766 35 de 2018	X																		

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																														
			SI	NO																															
					<table><tr><th colspan="2">AÑO 2025</th></tr><tr><th>MES</th><th>CANT.PQR</th></tr><tr><td>ENERO</td><td>16</td></tr><tr><td>FEBRERO</td><td>10</td></tr><tr><td>MARZO</td><td>103</td></tr><tr><td>ABRIL</td><td>136</td></tr><tr><td>MAYO</td><td>249</td></tr><tr><td>JUNIO</td><td>6</td></tr><tr><td>JULIO</td><td>12</td></tr><tr><td>AGOSTO</td><td>19</td></tr><tr><td>SEPTIEMBRE</td><td>5</td></tr><tr><td>OCTUBRE</td><td>5</td></tr><tr><td>NOVIEMBRE</td><td>10</td></tr><tr><td>DICIEMBRE</td><td>10</td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>581</td></tr></table> Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771 El prestador mencionó que se realizan visitas de fidelización, encuestas a los usuarios, capacitación y que se apoyó con entrega mobiliario a las copropiedades. Así mismo, se cuenta con un canal de difusión donde se les comparte información de interés. Se verificó la certificación en SUI de los formatos mensuales de PQR para la vigencia 2025. La información entregada en visita concuerda con la reportada en SUI.	AÑO 2025		MES	CANT.PQR	ENERO	16	FEBRERO	10	MARZO	103	ABRIL	136	MAYO	249	JUNIO	6	JULIO	12	AGOSTO	19	SEPTIEMBRE	5	OCTUBRE	5	NOVIEMBRE	10	DICIEMBRE	10	TOTAL	581
AÑO 2025																																			
MES	CANT.PQR																																		
ENERO	16																																		
FEBRERO	10																																		
MARZO	103																																		
ABRIL	136																																		
MAYO	249																																		
JUNIO	6																																		
JULIO	12																																		
AGOSTO	19																																		
SEPTIEMBRE	5																																		
OCTUBRE	5																																		
NOVIEMBRE	10																																		
DICIEMBRE	10																																		
TOTAL	581																																		

Fuente: Análisis propio con base en información SUI. RUPS con No. 2025320108444702 del 27/03/2025

Teniendo en cuenta la verificación realizada en la Tabla 8, se identifican los presuntos incumplimientos que se relacionan a continuación:

- Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, por falta de publicación del CCU en sitios visibles para el usuario y en la página web ya que es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.
- Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015 por cuanto la página web no se encuentra en funcionamiento, imposibilitando la verificación de la información que ésta debe contener y el uso de los usuarios de este espacio.

Tabla 10. Información Comercial

Imagen 5. Página Web (Horarios y frecuencias actividades aseo, Publicación tarifas, Enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos, Direcciones, teléfonos y correo)

A screenshot of a web browser window. The address bar shows 'No es seguro lyssa.com.co'. The main content area displays a message: 'No se puede acceder a este sitio web'. Below this, it says 'Comprueba si hay un error de escritura en lyssa.com.co.' and 'DNS_PROBE_FINISHED_NGDOMAIN'. At the bottom, there is a blue button that says 'Volver a cargar'. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen.

Imagen 6. Soporte de la comunicación del prestador con el operador de la página web

A screenshot of a chat interface. The title bar says 'Estado enviado a Tipemendo respuesta'. The chat shows a conversation between 'Juan M.' and 'Luz Mary Perez Velasco'. Juan M. sends a message: 'Hola Luz Mary. Es un gusto. Soy Juan del area de dominios y me encuentro validando su caso, puesto que existe un error a nivel de registrador. Al intentar registrar el servicio de nuevo parecer no haber sido llamado del todo, por lo que nos encontramos comprobando que causa el error y así solucionarlo. En cuanto obtengamos respuesta, le estaremos notificando agradecemos su paciencia.' Luz Mary Perez Velasco responds: 'Buen día. Solicito de manera formal, nos de información del estado del escalamiento a la solicitud para el establecimiento de la pagina web. Gracias.' The chat interface includes a sidebar with 'Detalles del ticket' and a list of products related to the ticket.

Imagen 7. Subsidios y contribuciones

PAGOS REALIZADOS AL FSRI EN EL AÑO 2025												
	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236
	DIC.	ENE.	FEB.	MAR.	ABR.	MAY.	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.
	\$ 175.143.338	\$ 182.030.161	\$ 186.375.229	\$ 194.514.467	\$ 169.192.747	\$ 219.598.607	\$ 169.441.174	\$ 193.086.890	\$ 200.159.125	\$ 197.027.465	\$ 226.784.547	\$ 207.788.571
FECHA PAGO	28/01/2025	26/02/2025	27/03/2025	16/04/2025	27/05/2025	27/06/2025	28/07/2025	26/08/2025	29/09/2025	27/10/2025	26/11/2025	30/12/2025

Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

5.3.2. Terminación anticipada del CCU (Desvinculaciones)

El prestador entregó un Excel con el reporte de solicitudes de desvinculación en el que se evidencia un total de 545. Adicionalmente, el prestador entregó cuatro (4) expedientes escaneados en carpeta individual.

Al respecto, de las 545 solicitudes de desvinculación se observó para la totalidad de los radicados que no se accedió a éstas.

Según el análisis de los expedientes allegados por la empresa, cuando un usuario pretende realizar el proceso de desvinculación de la empresa LYS S.A E.S.P, se le solicita:

- 1) Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, cumpliendo para ello con el término de preaviso contemplado en el contrato del servicio público de aseo, el cual no podrá ser superior a 2 meses conforme al numeral 21, artículo 133, de la Ley 142 de 1994.

- 2) Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora del servicio público de aseo. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
- 3) En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causan perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994.
- 4) Estar a paz y salvo con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de las obligaciones económicas a su cargo. Si a la fecha de solicitud de terminación del contrato la persona se encuentra a paz y salvo, pero se generan obligaciones con respecto a la fecha efectiva de terminación del contrato, el pago de tales obligaciones deberá pactarse en un acuerdo de pago y expedir el respectivo paz y salvo al momento de la solicitud de terminación.

Ahora bien, de la revisión de las carpetas suministradas, se observó que, inicialmente el prestador presenta la solicitud de terminación anticipada. Posteriormente, LYS S.A. E.S.P. responde a la solicitud, en la cual se le indica que no cumple con la totalidad de los requisitos, se notifica y de ahí no se presentan los documentos adicionales y finaliza el trámite en el cual no se accede a la solicitud.

Del análisis de los expedientes, se evidencia que el prestador está solicitando los documentos establecidos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, en tanto cumple con lo establecido en la normatividad vigente.

5.3.3 CASO DENUNCIADO POR EL PRESTADOR SEVI AMBIENTALES DEL VALLE CONTRA LYS

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) ha consolidado múltiples denuncias que señalan presuntas irregularidades por parte de las empresas SERVI AMBIENTALES DEL VALLE y LYS S.A. E.S.P. Los reclamos se fundamentan principalmente en la inobservancia de los términos legales para la terminación anticipada del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y el incumplimiento de los requisitos procedimentales para la desvinculación de usuarios, según lo establecido en la normativa vigente.

Se entregaron 3 carpetas en la cual se evidencian los documentos soporte de la denuncia y la relación del proceso.

De acuerdo con lo manifestado por el prestador y lo consignado en el acta de visita respecto a la gestión comercial para la vinculación de los usuarios afectados, el soporte de dicho trámite se realiza de la siguiente manera:

“Procedimiento de Gestión Comercial para la Vinculación de Nuevos Usuarios LYS S.A. E.S.P.

En atención al requerimiento efectuado, nos permitimos informar que previo a la activación de un nuevo usuario, la empresa realiza una gestión comercial y técnica estructurada en campo, orientada a verificar las condiciones reales del servicio y la situación contractual del potencial usuario. El área comercial mantiene presencia permanente en zonas de expansión, identificando proyectos finalizados y unidades entregadas por constructoras, realizando visitas de verificación, análisis de mercado y diagnóstico de necesidades del servicio.

Una vez se confirma la entrega oficial del proyecto, el equipo comercial se acerca a la administración o representante designado de la unidad residencial o comercial, presenta el portafolio institucional,

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

escucha los requerimientos específicos y verifica en sitio si existe operador activo y si hay claridad respecto a la existencia de un contrato de condiciones uniformes vigente. Esta verificación constituye una actuación previa indispensable antes de cualquier activación.

En los casos en que no se evidencie la existencia de contrato de condiciones uniformes vigente, y se manifieste la voluntad de recibir el servicio, se configura un acuerdo tácito con el cliente, en los términos previstos en la Ley 142 de 1994, entendiendo que el contrato de servicios públicos domiciliarios se perfecciona por el hecho de solicitar y recibir el servicio bajo las condiciones uniformes establecidas por la empresa.

Posteriormente, se remite la información correspondiente a EMCALI con el fin de validar si existe algún operador facturando al usuario; únicamente cuando se confirma la inexistencia de facturación o vínculo contractual previo, se solicita la activación con nuestra empresa e iniciamos formalmente la prestación del servicio conforme a la normatividad vigente y bajo los principios de continuidad, calidad y eficiencia.

La de activación de usuarios de las unidades residenciales TRIBECA SEPIA Y PLATINO ha sido fruto de dos gestiones comerciales, trabajo de campo y gestión comercial de la empresa ante el facturador conjunto EMCALI EICE E.S.P., lo cual pudo efectuarse en razón a dos situaciones en particular: 1) la obligación del usuario de vincularse al CCU, bajo el contexto del parágrafo del Art. 16 de la Ley 142 de 1994 y 2) porque los usuarios únicamente se activan por EMCALI cuando éstos no están vinculados con otro prestador

Se debe igualmente indicar, que el hecho de que una empresa adelante algún procedimiento según lo considere pertinente ante una empresa constructora que va a construir unidades habitacionales, necesariamente ello no implica que el mismo sea un procedimiento fijado por la ley, como aquél que precisamente si se regula por la normatividad vigente, tanto para la vinculación como para la desvinculación de usuarios que ya se encuentran vinculados al contrato de condiciones uniformes de un prestador, considerándose que ello constituye una gestión comercial válida, como la que igualmente pueden asumir o adelantar otros prestadores en la ciudad de Cali, pero que per sé no obliga a lo usuarios a formar parte del CCU de dicho prestador, porque una cosa son las relaciones jurídicas y obligaciones que se derivan de los convenios o contratos celebrados con las constructoras y/o administradores de conjuntos residenciales que sólo vincula a las partes y otra muy distinta son las relaciones que se generan entre los usuarios, respecto del CCU de la empresa prestadora a la cual se encuentran vinculados, el cual solo genera vínculo jurídico entre el usuario y la ESP"

Sin embargo, no se entregaron los soportes de la gestión comercial realizada con los conjuntos residenciales.

CASO TRIBECA:

De la información suministrada por el prestador se observó que la activación inicial de los usuarios se realizó directamente con EMCALI, entidad que posteriormente recibió el oficio de disponibilidad del servicio. En los expedientes consta una circular informando que el conjunto residencial no estaba entregando residuos.

Tras esto, la constructora presentó un derecho de petición para desactivar a los usuarios, junto con una solicitud de servicio dirigida a Servi ambientales del Valle S.A. E.S.P., firmada presuntamente por el director de obra de la constructora SKEMA. Ante esto, la empresa LYS indicó a la constructora que debía tramitar la terminación anticipada del contrato, dado que los usuarios ya estaban vinculados a su firma.

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

No obstante, el director de obra de SKEMA manifestó vía correo electrónico no haber enviado ninguna comunicación a LYS. En respuesta, LYS señaló irregularidades en los documentos aportados por Servi ambientales del Valle. Finalmente, el director de obra denunció que la carta del 6 de agosto de 2024 constituye un plagio y suplantación de la firma y membrete de la empresa, hecho con el cual concluye el expediente.

Cabe aclarar que el edificio se identifica como Tribeca, mientras que la construcción estuvo a cargo de la firma SKEMA.

CASO SEPIA:

De la información suministrada por el prestador se observa que la activación inicial de los usuarios se realizó directamente con EMCALI, entidad que posteriormente recibió el oficio de disponibilidad del servicio. En los expedientes consta un oficio informando que el conjunto residencial no estaba entregando residuos, se realiza reiteración de este oficio dos veces más dirigido al conjunto residencial SEPIA.

Posteriormente se anexa factura donde aparece como empresa facturadora LYS y finalmente copia de los aforos en el conjunto residencial donde se muestra que no se entregan los residuos por parte del conjunto residencial.

CASO PLATINO:

De la información suministrada por el prestador se observa que la activación inicial de los usuarios se realizó directamente con EMCALI, entidad que posteriormente recibió el oficio de disponibilidad del servicio. En los expedientes consta un oficio informando que el conjunto residencial no estaba entregando residuos.

De lo anterior, es importante mencionar que de acuerdo con el artículo 129 de la Ley 142 de 1994 consagra que existe contrato cuando la persona prestadora define las condiciones uniformes en la que está dispuesto a prestar el servicio y el propietario, tenedor o poseedor, solicita el servicio.

Ahora bien, de los casos puntuales se puede concluir lo siguiente:

CASO TRIBECA: Teniendo en cuenta todo lo expuesto, de conformidad a lo que adujo la constructora del no reconocimiento de un documento enviado a la empresa Servi ambientales del Valle S.A E.S.P., la SPPD determinara las acciones a seguir.

CASOS SEPIA Y PLATINO: A partir de la información suministrada y lo manifestado por el prestador durante la visita, se logró constatar la inexistencia de soportes de vinculación de los usuarios en su gestión comercial. Este hecho configura un presunto incumplimiento del artículo 5.4.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, el que menciona que existe contrato desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita o hace uso del servicio. En todo caso la persona prestadora verificará si el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por la empresa para la prestación del servicio. De conformidad con lo anterior, el prestador no entregó documento que evidencie que el usuario haya realizado la solicitud del servicio, o *contrario sensu*, se haya presentado el otro escenario posible relacionado con el numeral 2, del artículo 2.3.2.2.4.2.110 sobre terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo.

IDENTIFICACIÓN DE DOBLES COBROS

LYS S.A. E.S.P. presentó un archivo en Excel en el que se identifican 384 usuarios de los conjuntos residenciales SEPIA y SAHARA. Adicionalmente, incluyó una carpeta relacionada con el caso de doble cobro y los soportes de las denuncias del prestador PROMOAMBIENTAL VALLE.

En los expedientes consta la solicitud inicial del usuario para eliminar el cobro del servicio de aseo en uno de sus contratos. Al revisar el soporte documental, se identificó una doble facturación: Por un lado, la factura de EMCALI incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (este último con el prestador LYS). Por otro lado, en la factura de energía también se realiza el cobro de aseo a través de la empresa PROMOAMBIENTAL VALLE.

Tras analizar las notificaciones correspondientes, la empresa LYS respondió manifestando que:

“(...) Cumplidos los requisitos procedimos a efectuar la solicitud de la activación del contrato indicado en el asunto; en atención a que, conforme a lo establecido con dicha entidad, no existía otro prestador registrado ante EMCALI para prestar el servicio de aseo al predio del usuario, al momento en que se realizó la activación del servicio.

En razón de lo anterior, LYS S.A E.S.P., dispuso todo lo pertinente e inició la prestación del servicio a usuarios del Conjunto Residencial Sepia, en todos los componentes que forman parte del servicio integral de aseo (recolección, transporte, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, disposición final), garantizando en todo momento la disponibilidad del servicio, lo cual continúa vigente, encontrándonos en todo momento dispuestos a la prestación del servicio acorde con el contrato de condiciones definido por esta empresa y a las reales condiciones de prestación del servicio aplicables al usuario (...).”

En consecuencia, la solicitud del usuario fue denegada. El prestador aportó soportes que demuestran su presencia en el conjunto residencial, aunque señala que no se le entregan los residuos. Según lo informado, la recolección efectiva de los residuos está siendo ejecutada por la empresa PROMOAMBIENTAL VALLE.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante mencionar que, si bien es cierto, en la comunicación de LYS menciona que la activación se realizó primero con ellos, no se cuenta con soporte de la gestión comercial de vinculación de los usuarios y quien efectivamente está realizando la prestación del servicio es PROMOAMBIENTAL VALLE, lo que configura un presunto incumplimiento del artículo 5.4.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, el que menciona que existe contrato desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público de aseo y/o sus actividades complementarias y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita o hace uso del servicio. En todo caso la persona prestadora verificará si el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por la empresa para la prestación del servicio.

De conformidad con lo anterior, el prestador no entregó documento que evidencie que el usuario haya realizado la solicitud del servicio, o *contrario sensu*, se haya presentado el otro escenario posible relacionado con el numeral 2, del artículo 2.3.2.2.4.2.110 sobre terminación anticipada del contrato del servicio público de aseo.

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

5.3.4 APROVECHAMIENTO

El prestador entregó soporte de pagos de los giros mensuales realizados a los recicladores para la vigencia 2025 y las actas de conciliación de cuentas para cada mes.

Al respecto, es importante hacer algunas apreciaciones, en observancia a las disposiciones de obligatorio cumplimiento establecidas en el Decreto 1077 de 2015, adicionado por el Decreto 596 de 2016 y modificado por el Decreto 1381 de 2024. Los prestadores de recolección y transporte de residuos no aprovechables deben, entre otros, facturar integralmente el servicio de aseo, trasladar los recursos de la actividad de aprovechamiento y realizar el Comité de Conciliación de Cuentas (Artículos 2.3.2.5.4.6 y 2.3.2.5.4.8). Dicho Comité es crucial, pues tiene el propósito de revisar y conciliar cuentas, asegurando el adecuado flujo de recursos y resolviendo cualquier situación derivada de la prestación, comercialización y facturación de la actividad de aprovechamiento.

En el marco de las acciones de inspección y vigilancia adelantadas a LYS (ID. 20108), se verificó el reporte en el SUI, el cual presenta el Formato 20. Traslado de recursos de aprovechamiento en estado certificado para 2025, lo que evidencia cumplimiento en la información reportada. Así mismo, una vez revisados los soportes documentales sobre la realización de los comités de conciliación de cuentas y el traslado de recursos de aprovechamiento remitidos por el prestador, no se identifican observaciones en la información suministrada, confirmando que el prestador ha cumplido este aspecto.

5.4 ASPECTOS TECNICO OPERATIVOS

En desarrollo de la visita de inspección se evidenció que se ejecutan las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles, para el área de prestación del municipio Cali, Valle del Cauca. En los siguientes numerales se relacionan las principales características de las actividades inspeccionadas los días 11, 12 y 13 de febrero de 2026.

Adicionalmente, se dan a conocer las presuntas irregularidades encontradas, producto de las observaciones en campo y el análisis de la documentación entregada por el prestador y la consultada en el SUI.

5.4.3 Áreas y esquemas de prestación del servicio

El área de prestación objeto de la visita corresponde al municipio de Cali, zona urbana, para todas las actividades del servicio público de aseo. Una vez revisado el PPSA de la empresa, se evidenció que determina su área de prestación de la siguiente manera:

Imagen 8. Área de prestación y actividades del servicio de aseo en Santiago de Cali.

Actividad del servicio	Departamento	Municipio	Localidad, comuna o similar
Recolección de residuos no aprovechables	Valle del Cauca	Santiago de Cali	En las 22 comunas del municipio
Transporte de residuos no aprovechables	Valle del Cauca	Santiago de Cali	En las 22 comunas del municipio
Barrido y limpieza de áreas públicas	Valle del Cauca	Santiago de Cali	Comunas 1, 2 y 17
Corte de césped en vías y áreas públicas	Valle del Cauca	Santiago de Cali	Comunas 1, 17 y 22

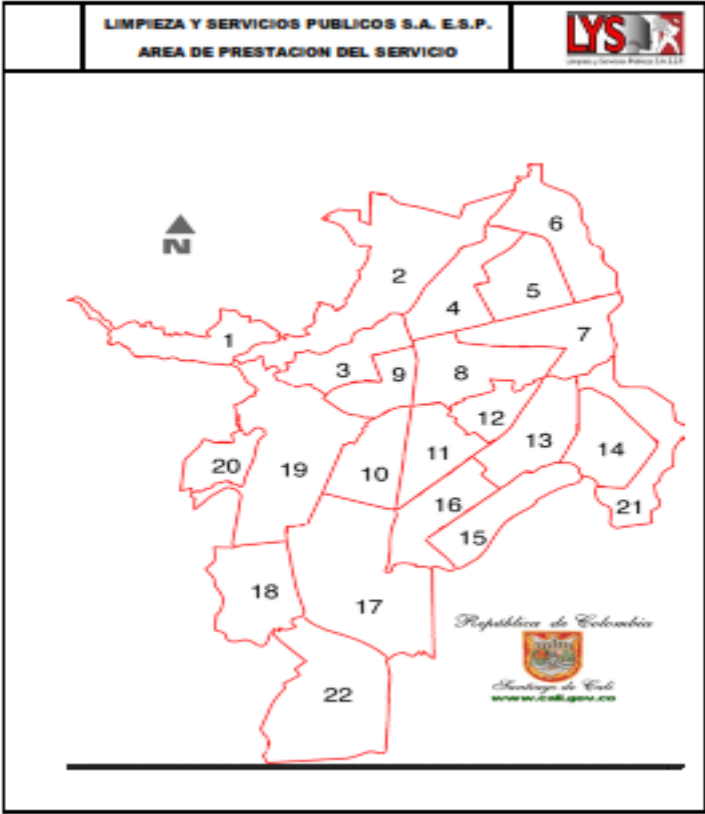


Poda de árboles en vías y áreas públicas	Valle del Cauca	Santiago de Cali	En las 22 comunas del municipio
--	-----------------	------------------	---------------------------------

Fuente: Documento PPSA entregado durante la visita de inspección y vigilancia 2025

Se identifica el siguiente mapa del área de prestación:

Imagen 9. Mapa del área de prestación CCU, Santiago de Cali



Fuente: Documento CCU entregado durante la visita de inspección y vigilancia 2025

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

En este plano se establece que la empresa dispone prestar sus servicios en la totalidad de las comunas del municipio de Cali, Valle del Cauca, bajo el esquema de libre competencia.

5.4.4 Programa para la Prestación del Servicio Público de aseo – PPSA

La empresa certificó el documento PPSA en el SUI el 11 de junio del 2025. De acuerdo con su contenido, este fue adoptado en el mes de noviembre de 2015.

Tabla 11. Verificación de los lineamientos del PPSA

NUMERAL	OBSERVACIONES
1. Actividades prestadas	Se verificó que este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, al incluirse la tabla con las actividades prestadas y su fecha de inicio para el área de prestación.
2. Objetivos y metas	En la página 5 del PPSA, se define un cronograma para el cumplimiento de actividades destinadas a mejorar aspectos de cobertura, calidad y continuidad y eficiencia cada actividad cuenta con objetivos e indicadores de verificación de su cumplimiento.
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	La fecha de adopción del documento es el mes de noviembre de 2015 y no se indica ninguna actualización.
3.2. Área de prestación del servicio	En la página 12 se presenta un listado de las comunas dentro de los cuales presta el servicio de aseo en cada una de sus actividades.
3.3. Actividad de recolección y transporte	Se describe la actividad de recolección y transporte, en cuanto a las formas de presentación de residuos sólidos, la ubicación y teléfonos de contacto de la base de operaciones, las macrorrutas de recolección y transporte, el censo de puntos críticos y los sitios de disposición final de los residuos recolectados. La información correspondiente a las macrorrutas, frecuencias, horarios y el censo de puntos críticos se encuentra desactualizada. No obstante, se verificó que este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, conforme al PGRI.
3.4. Actividad de transferencia	Se verificó que este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.4 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, conforme al PGRI.
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Se identifica la descripción de las características con que se presta el servicio en cuanto a aspectos como kilómetros de vías y áreas públicas, metros cuadrados de parques y zonas públicas, macrorrutas con sus frecuencias y horarios, la ubicación de los cuartelillos de barrido. Se menciona un total de cestas instaladas en el espacio público, y se especifica que no se realiza la instalación y el mantenimiento de las cestas hasta que el Departamento Administrativo de Planeación Municipal actualice el inventario. Por lo tanto, este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, conforme al PGRI.
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	Se incluye información de las zonas verdes por intervenir por sector incluyendo la dirección, área en metros cuadrados. Sin embargo, se incluyen comunas que se no registraron en el área de prestación del servicio. Por lo tanto, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, ya que no se utiliza el modelo de tabla definido en la norma para la información del total de comunas registradas en el área de prestación del servicio.
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	Se presenta la caracterización por tipo y altura de los individuos arbóreos objeto de poda. Se establece la cantidad de árboles a podar por año, se indica la frecuencia programada de poda al año; sin embargo, se omiten comunas que sí están registradas en el área de prestación del servicio, conforme a lo establecido en el presente numeral. En consecuencia, este aspecto NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, en cuanto al contenido mínimo en función del modelo establecido.

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

NUMERAL	OBSERVACIONES
3.8. Actividad de aprovechamiento	Esta actividad no es ejecutada actualmente por la empresa.
3.9. Actividad de tratamiento	Esta actividad no es ejecutada actualmente por la empresa.
3.10. Actividad de comercialización	Se identifica información de los puntos de atención al usuario, los medios de contacto, de los programas de relaciones con la comunidad y campañas educativas y del esquema de facturación. Sin embargo, el prestador indica que actualmente no realiza la actividad de comercialización. Se encuentra desactualizado este numeral en el PPSA.
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	El prestador menciona en el PPSA, que realiza la actividad de lavado. Se verificó que este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.12. Residuos especiales	Se describen los tipos de residuos especiales y los teléfonos de contacto a los que se debe comunicar el usuario para solicitar su recolección. Se incluyen residuos como aquellos generados en eventos masivos, en puntos de venta en áreas públicas, animales muertos, RCD y voluminosos.
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	Se definen condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo como inundaciones, sismos, Movimientos en masa, Vendavales, Inundaciones y atentados terroristas.
3.14. Subsidios y contribuciones	Se incluye la tabla con los factores de subsidios y contribuciones por estrato y uso, el equilibrio en el balance de subsidios y contribuciones y los equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial. La información consignada coincide con la definida en el Acuerdo Municipal No. 0576 del 31 de enero de 2024. Se verificó que este aspecto CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	Si bien se incluye información de la proyección de actividades relacionadas con proyectos del PGIRS, no se cumple con la totalidad de las actividades. Por tanto, teniendo en cuenta que se deben incluir las obligaciones del PGIRS, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 4. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.

Fuente: Elaboración propia SSPD

Teniendo en cuenta lo anterior, se identifica un presunto incumplimiento ya que el PPSA entregado durante la visita y el certificado en el SUI el 03 de abril de 2024 no se encuentra acorde con la Resolución MVCT 0288 de 2015.

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

A continuación, se compara el PGIRS del municipio y el PPSA del prestador:

Tabla 12. Verificación de los lineamientos del PPSA

ASPECTO	PGIRS	PPSA	OBSERVACIÓN
RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y TRANSFERENCIA			
Cobertura de recolección área urbana	100%	100%	Coincide
Frecuencia de recolección área urbana	3 veces/semana	3 veces/semana	Coincide
Cantidad de puntos críticos en área urbana	62	12	El PGIRS no discrimina el área geográfica del polígono que atiende el prestador

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

Lugar de disposición de residuos sólidos	Relleno Sanitario Colomba El Guabal	Relleno Sanitario Colomba El Guabal	Coincide.
Existencia de estaciones de transferencia	SI	SI	Coincide
Capacidad de la estación de transferencia	3.276 ton/día	3.276 ton/día	El prestador no realiza la actividad de transferencia, sin embargo, si lleva residuos a la estación de transferencia
Distancia del centroide al sitio de Disposición Final	64,5 km.	42 km.	No es obligatoria esta información en el PPSA.
Distancia del centroide a la Estación de Transferencia	24 km.	27 km.	No es obligatoria esta información en el PPSA.
Distancia de la Estación de Transferencia al sitio de Disposición Final	40.5	No se incluye	No es obligatoria esta información en el PPSA.
BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS			
Cobertura del barrido área urbana	Cobertura de atención en 15.208,36 km (RESOLUCIÓN No. 4134.010.21.105. de 2023) Cobertura de atención en 5.527,85 km (Línea base Decreto 985 de 2021)	100%	No coincide
Longitud de vías y áreas públicas	15.208,36 km (RESOLUCIÓN No. 4134.010.21.105. de 2023) 5.527,85 km (Línea base Decreto 985 de 2021)	7.568 Kilómetros de vías y áreas públicas	No coincide
Área de parques y zonas públicas	4.815.690,52 m ² (RESOLUCIÓN No. 4134.010.21.105. de 2023) 43.114,47 m ² puentes peatonales y 1.017.155,71 m ² de otro tipo de áreas públicas (Línea base Decreto 985 de 2021)	186.235 m ² de parques y zonas públicas	No coincide
Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Si	Si	Coincide
Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana	2.369 unidades/119 km ²	2.369 unidades/119 km ²	Coincide.
Frecuencia actual de barrido área urbana	7, 6 y 2 veces/semana Zonas especiales pueden incrementar su frecuencia acorde a la dinámica de generación de residuos sólidos y características de la zona.	7, 6 y 2 veces/ semana	Coincide
Longitud de playas ribereñas	1.201.357 m ²	Sin información.	No coincide
CORTE DE CÉSPED Y PODA DE ÁRBOLES			
Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped	13.416.820,25m ² (RESOLUCIÓN No. 4134.010.21.105) de 2023)	193.123 m ²	No coincide
Frecuencia de corte de césped	Entre 12 a 14 ciclos al año. En periodos de lluvias cada 20 días y periodos secos cada 40 días.	Entre 12 a 14 ciclos al año. En periodos de lluvias cada 20 días y periodos secos cada 40 días.	Coincide
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas	290.471 (Línea base Decreto 985 de 2021)	132 árboles.	No coincide

públicas que deben ser objeto de poda			
Frecuencia actual de poda de árboles	6.500 individuos arbóreos /mes	1 vez cada dos años	No coincide
Cantidad mensual de residuos generados en las actividades de corte de césped y poda de árboles	2.5 toneladas/mes	Sin información	No es obligatoria esta información en el PPSA.
Prestación de la actividad corte de césped y poda de árboles	1.Veolia Cali S.A. E.S.P. 2. Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P. 3.Promocali S.A. E.S.P. 4. Promovalle S.A. E.S.P. 5. Misión Ambiental S.A.E.S.P. 6.LYS S.A E.S.P. 7.Serviambientales S.A. E.S.P. 8. EMCALI EICE ESP, servicio de acueducto y alcantarillado. S	No registra información	No coincide
LAVADO DE ÁREAS PÚBLICAS			
Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado	2.421 puentes peatonales (58.164 m ²) 4.598 otras áreas públicas objeto de lavado (RESOLUCIÓN No. 4134.010.21.105. de 2023)	101 puentes vehiculares, peatonales y mixtos	No coincide
Prestación de la actividad de lavado de vías y áreas públicas	Fuentes y Monumentos: Alcaldía de Santiago de Cali Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural. Puentes peatonales y áreas públicas: Prestadores del servicio público de aseo	No presta la actividad	No coincide
Acuerdo de lavado de áreas públicas	No	Sin información	No coincide
Frecuencia actual de lavado de áreas públicas	2 veces/año	Sin información	No coincide

Fuente: PPSA Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P. y PGIRS Cali

Derivado de la verificación en la tabla anterior, se deduce un presunto incumplimiento a lo indicado en artículo 7 de la Resolución 754 de 2014, respecto a la articulación del PPSA de Limpieza y Servicios Públicos S.A E.S.P. con el PGIRS.

5.4.6 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

- Base de operaciones**

La base de operaciones se encuentra ubicada en la Carrera 52 No 3-27 barrio Lido, comuna 19 de la ciudad de Santiago de Cali. El área es de 975 m² aproximadamente de acuerdo con lo informado por el prestador.

Se observó que el área cuenta con oficinas administrativas para el control de operaciones a través del monitoreo de GPS que funciona mediante seguimiento satelital por medio del programa SATRACK. Además, dispone de una zona destinada al almacenamiento de insumos, espacios apropiados para maniobrar vehículos e instalaciones sanitarias.

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

Tabla 13. Verificación características base de operaciones.

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial.	El prestador entregó el certificado del uso del suelo.
1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.	Se cuenta con áreas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas. Ver Foto 8 y Foto 9
2. Contar con los servicios públicos.	Durante la visita se realizó inspección visual, donde se identificó que cuenta con servicios públicos.
3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.	Cuenta con la señalización de las diferentes áreas y de los sentidos de circulación. Ver Foto 9 y Foto 13.
4. Contar con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes, que permitan la inmediata y oportuna atención cuando se produzcan situaciones de emergencia.	Cuenta con señales y equipo de seguridad para la prevención de accidentes. Ver Foto 15 y Foto 17.
5. Contar con equipos de control de incendios.	Se observaron extintores en la base de operaciones. Ver Foto 16.
6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.	La comunicación se realiza mediante celular corporativo.

Fuente: Visita 2026

Tabla 14. Evidencia fotográfica verificación in situ de la base de operaciones

Foto 8. Zona de parqueo de compactadores.



**Foto 9. Área de maniobra de vehículos y
señalización de circulación**



Foto 10. Área de almacenamiento de insumos



Foto 11. Zona de oficina y control de operaciones

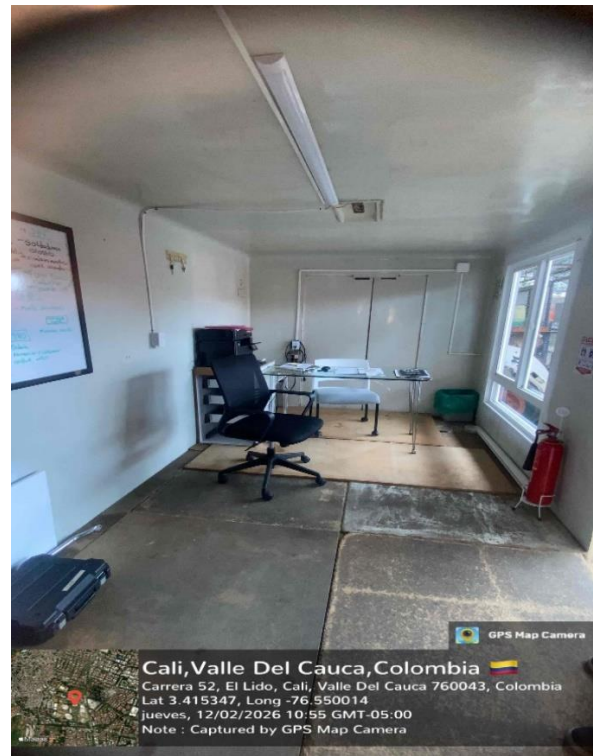


Foto 12. Vestidores personales operativo.



Foto 13. Áreas demarcadas con señalización.



Foto 14. Instalaciones sanitarias



Foto 15. Botiquín de primeros auxilios.



Foto 16. Extintor contra incendios

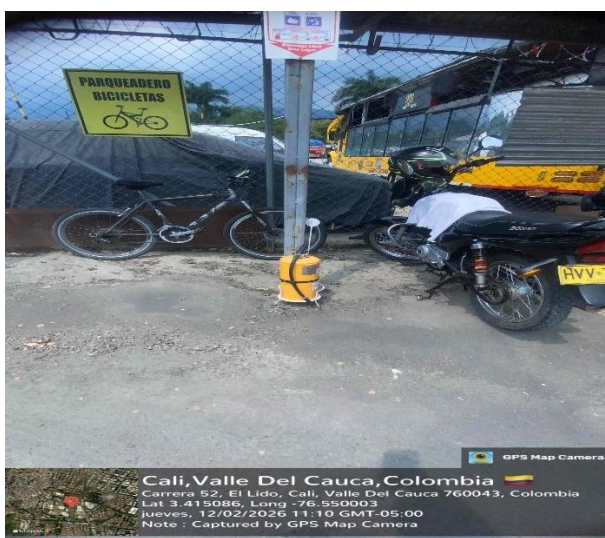
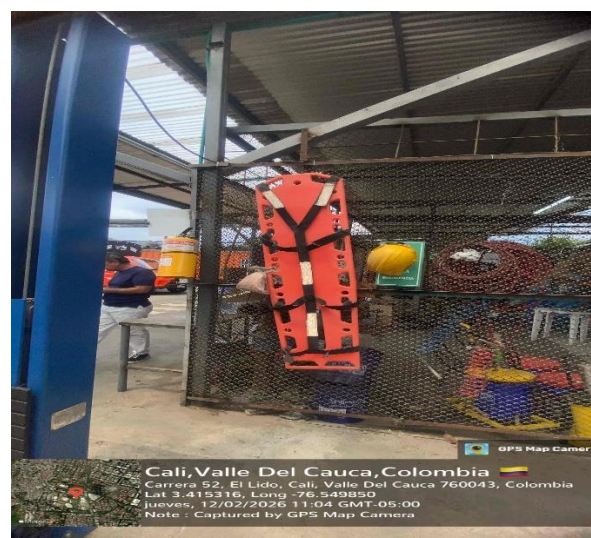


Foto 17. Camilla para primeros auxilios



Fuente: Visita 2026

- **Características de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables y del parque automotor.**

La actividad de recolección y transporte se realiza bajo las características presentadas en la Tabla 15:

Tabla 15. La actividad de recolección y transporte se realiza bajo las siguientes características.

Macrorrutas (cantidad)	Microrrutas (cantidad)	Frecuencia (Veces/semana)	Horarios (rango de horas)	Vehículos (cantidad/capacidad)
2 (Coincide anexo CCU, PPSA)	6 (Coincide SUI y guarda relación PPSA)	3 (Zona residencia Zona Comercial y Avenidas principales) (Coincide anexo CCU, PPSA y SUI).	6:00am - 2:00pm (Coincide PPSA y SUI. Difiere con CCU)	5 compactadores (2 en stand by)

Fuente: Visita Superservicios – Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P, febrero 2026

Los usuarios presentan los residuos de la siguiente forma:

- En la acera de las viviendas.
- En contenedores de 1.100 L para aquellos usuarios ubicados en conjuntos cerrados.
- En canecas de 55 galones, para aquellos usuarios ubicados en conjuntos cerrados.

La empresa manifestó que tiene 152 contenedores destinados para el almacenamiento de residuos no aprovechables. Estos fueron entregados en comodato a los usuarios de los conjuntos residenciales para ubicación en las unidades de almacenamiento de residuos, UAR.

Por otra parte, el prestador informó que cuenta con un plan operativo que incluye 2 macrorrutas y 6 microrrutas establecidas según frecuencias específicas. Estas rutas se llevan a cabo los días que se indican a continuación:

- Macrorruta 10 con 3 microrrutas: lunes, miércoles y viernes.
- Macrorruta 11 con 3 microrrutas: martes, jueves y sábado.

Tabla 16. Relación de macrorrutas y microrrutas para la recolección.

MACRO	MICRO	ruta	DISTANCIA EN KM	HORARIO	FRECUENCIA (Veces/semana)	DIAS DE LA FRECUENCIA
10	01	1001	69,7	6:00 - 14:00	3	1-3-5
10	02	1002	86,4	6:00 - 14:00	3	1-3-5
10	03	1003	58,4	6:00 - 14:00	3	1-3-5
11	01	1101	30,7	6:00 - 14:00	3	2-4-6
11	02	1102	40,3	6:00 - 14:00	3	2-4-6
11	03	1103	52,9	6:00 - 14:00	3	2-4-6

Fuente: Visita Superservicios – Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P, febrero 2024

- **Verificación in situ de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.**

Se verificaron 3 sectores correspondientes a las microrrutas 01, 02 y 03. Así mismo, se inspeccionaron las características de los vehículos compactadores utilizados. A continuación, se resumen los resultados de esta verificación:

Tabla 17. Verificación in situ de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

TIPO Y PLACA VEHÍCULO	MACRO / MICRORRUTA / FRECUENCIA	FECHA / HORA	SECTOR / BARRIO DONDE SE ENCONTRABA EL VEHÍCULO	OBSERVACIONES Y HALLAZGOS
Compactador WHW584	Macrorruta: 11 Microrruta: 01 Martes, jueves y sábado	12/02/2026 09:49 a.m.	Carrera 83C No 46-24 Barrio Los naranjos	Verificación de los requisitos de la actividad de recolección, artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015: Se evidenció pérdida de líquido lixiviado en los vehículos de placas WHW584 y WFM430. Ver Foto 20 y Foto 21. Por lo anterior, se presenta presunto incumplimiento de los establecido en el numeral 7 respecto del almacenamiento de lixiviados en el vehículo que debe ser depositado en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.
Compactador WPK709	Macrorruta: 11 Microrruta: 02 Martes, jueves y sábado	12/02/2026 11:33 a.m.	Calle 5 con 50 Barrio Valle de Lili	Verificación del cumplimiento en las características del vehículo en función del artículo 2.3.2.2.3.36. Decreto 1077 de 2015: • Los vehículos inspeccionados tenían logotipos de la empresa visibles y placas de identificación. Ver Foto 19. • Todos los vehículos inspeccionados contaban con luces sobre la cabina. Ver Foto 19. • Los vehículos inspeccionados contaban con luces en la caja de compactación, con luces en la zona de tolva, con estribos antideslizantes y manijas para el transporte de operarios, tubo por encima de la altura máxima del compactador, con mecanismo de almacenamiento y descarga de lixiviados, y equipo de comunicaciones. Ver Foto 25. • Se evidenció fuga de líquido lixiviado en los vehículos de placas WHW584 y WFM430. • Se observó equipo de carretera y contra incendio, se observaron extintores con recarga vigente, botiquín de primeros auxilios y kit de derrames. • Se identificó que los operarios portaban rastrillo, escoba, recogedor, canastillas, pala y cepillo como elementos complementarios para la recolección de residuos dispersos. Ver Foto 22.
Compactador WFM430	Macrorruta: 11 Microrruta: 03 Martes, jueves y sábado	12/02/2026 9:01 a.m.	Carrera 92 No25-3 Barrio Valle de Lili	Porte de documentos de tránsito: Se identificó el porte de licencia de conducción, tarjeta de propiedad, SOAT y revisión técnico mecánica vigente para los vehículos inspeccionados. Elementos de protección industrial de los operarios: En las rutas verificadas se evidenció el uso de los siguientes elementos por parte de los operarios: Botas punta de acero, guantes, gafas de seguridad, overol reflectivo, tapabocas y gorra. Ver Foto 22. Verificación de lavado de vehículos, artículo 2.3.2.2.3.38. Decreto 1077 de 2015: El prestador informó que tiene tercerizado el servicio de lavado y presentó las planillas de lavado diario de

TIPO Y PLACA VEHÍCULO	MACRO / MICRORRUTA / FRECUENCIA	FECHA / HORA	SECTOR / BARRIO DONDE SE ENCONTRABA EL VEHÍCULO	OBSERVACIONES Y HALLAZGOS
				los vehículos compactadores de acuerdo con la frecuencia establecida en la norma. Verificación cumplimiento de rutas, artículo 2.3.2.2.2.3.34. Decreto 1077 de 2015: El horario y la frecuencia de las microrrutas verificada se ajustaron a lo establecido en el PPSA del área de prestación. En cuanto al cumplimiento con respecto al plano entregado, se verificó el seguimiento GPS de la microrruta, evidenciando cumplimiento total de éstas. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos, artículo 2.3.2.2.2.3.49. Decreto 1077 de 2015: La empresa realiza seguimiento GPS del cumplimiento de las rutas mediante el software SIGO.

Fuente: Visita Superservicios – Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P, febrero 2026

De acuerdo con lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.27, numeral 7, del Decreto 1077 de 2015, por la pérdida de líquido (lixiviado) de los vehículos con placas WHW584 y WFM430.

Tabla 18. Evidencia fotográfica verificación in situ de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Foto 18. Parte posterior vehículo placa WPK709



Foto 19. Parte lateral derecha vehículo placa WPK709



Foto 20. Pérdida de líquido (lixiviados) vehículo placa WFM430



Foto 21. Perdida de líquido (lixiviados) vehículo placa WHW584

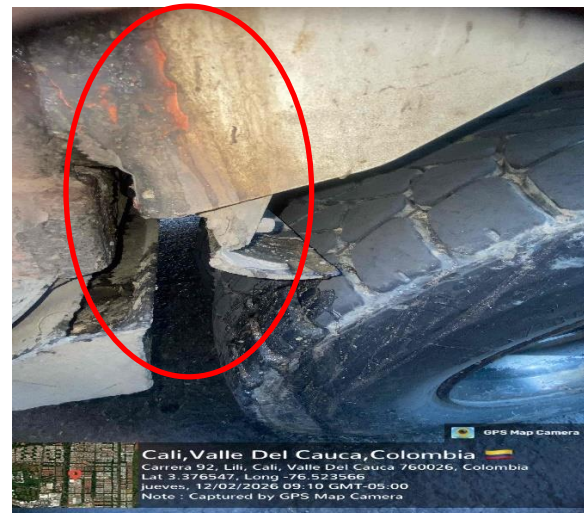


Foto 22. Elementos complementarios para recoger residuos dispersos del vehículo con placa WFM430



Foto 23. Presentación plana de la microrruta.



Foto 24. Extintores y botiquín de los vehículos compactadores

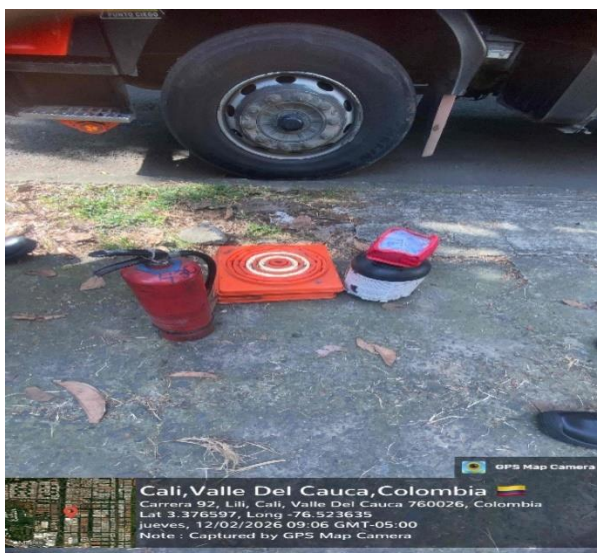


Foto 25. Recolección de UAR (Unidades de almacenamiento de residuos) WHW584

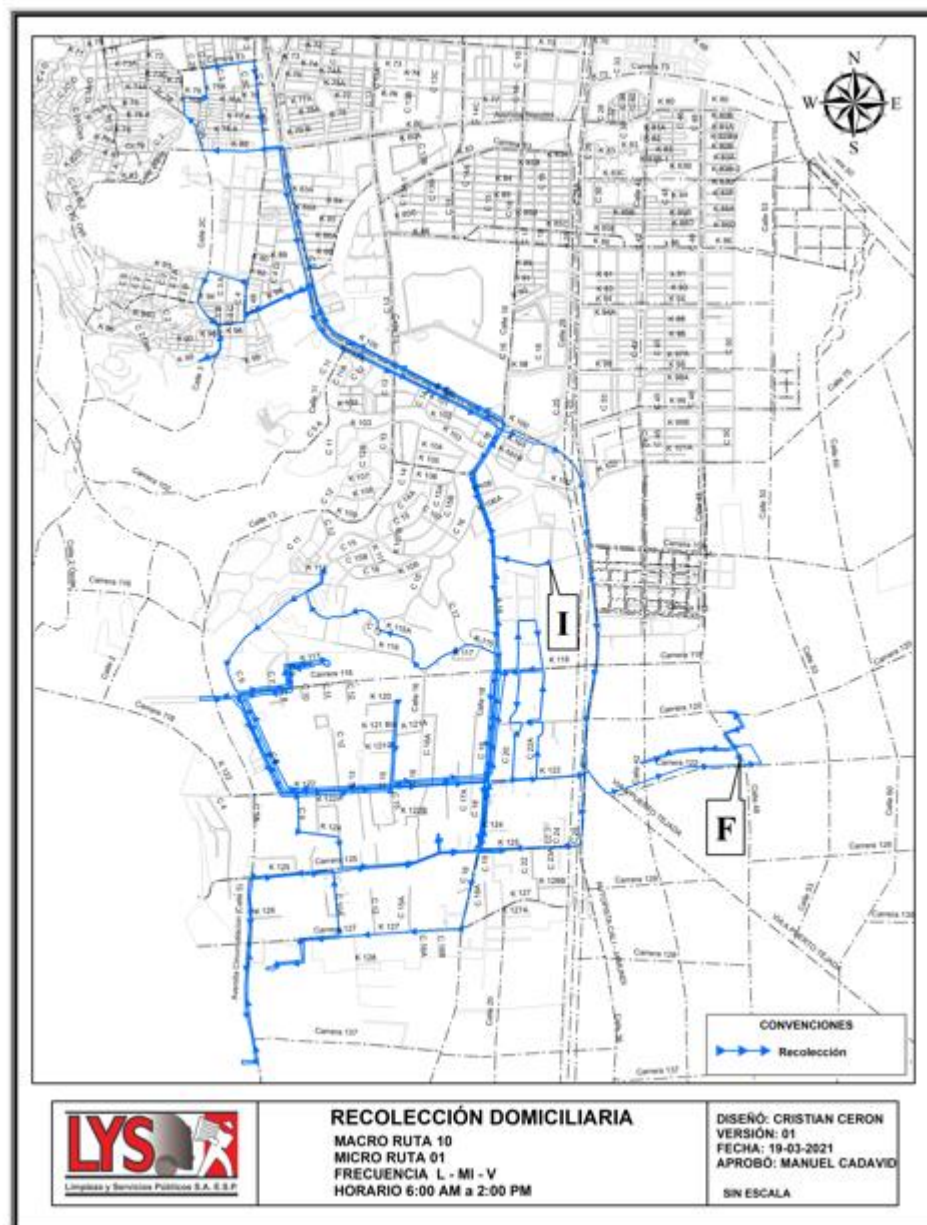


Fuente: Visita 2026. Recorrido realizado el 12/02/2026

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

El prestador en visita, entregó un archivo denominado “4.4 Planos de macro y microrrutas de recolección y barrido” en formato PDF indicando que esas son las microrrutas y microrrutas con las que atiende la operación. En este archivo se observó la imagen que se presenta a continuación:

Imagen 10. Plano de la microrruta de recolección y transporte



Fuente: Información entregada por el operador en visita 2026

Esta información no permite identificar el cumplimiento de un diseño de plano que contenga los aspectos que se señalan a continuación:

- Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía).

- Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).
- Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.
- Recolección en zonas industriales.
- Zonas de difícil acceso.
- Tipo de usuario o generador.
- Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.
- Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.
- Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables.

En consecuencia, se identifica un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 del 2015.

• Puntos críticos

Tabla 19. Verificación del cumplimiento de puntos críticos

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente. El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente la remuneración.	El prestador manifestó que tiene asignados 12 puntos críticos, los cuales atiende. El prestador en visita entregó soporte del censo de puntos críticos remitido a la entidad territorial y la autoridad de policía. Manifestó a su vez, que la alcaldía no realiza la remuneración por la atención de estos puntos críticos. Durante la visita no se verificaron los puntos críticos.

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

5.4.7 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El prestador informó que cuenta con 1 macrorruta y 4 microrrutas de barrido manual y que la actividad se efectúa bajo las siguientes características:

Tabla 20. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Personal	Longitud de barrido (Km/mes)	Tipo de Barrido	Frecuencia (Veces/semana)
15 operarios	7.568	Manual y mecánico (Mecánico en vías principales y con separadores de la zona del Valle de Lili)	3

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

• Cuartelillo de barrido

El prestador cuenta con 1 cuartelillo ubicado en la carrera 85 A # 28 - 10 y durante la visita se inspeccionó. En la Tabla 21 se observa el cuartelillo con sus respectivos insumos.

Tabla 21. Cuartelillo de barrido

Ubicación	Registro fotográfico	Observación
-----------	----------------------	-------------

Foto 26. Insumos para la actividad



Carrera 85 A #
28 - 10

Cuenta con diferentes insumos para la actividad de barrido como carros papeleros, conos, recogedores, cepillos, espátulas, rastrillos, bolsas para barrido, palas, machetes, palín, tapabocas, gafas.

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

● **Acuerdo de barrido**

LYS opera en la ciudad de Cali junto con otros siete (7) prestadores. En su zona de cobertura, presenta áreas de confluencia con las empresas Promoambiental Valle S.A. E.S.P. y Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.

Al respecto, el prestador presentó 2 acuerdos de barrido establecidos por la CRA con las siguientes resoluciones:

- Resolución CRA 808/2017 “*Por la cual se resuelven los recursos de reposición interpuestos por las empresas Promoambiental Valle S.A E.S.P y Limpieza y Servicios Públicos S.A E.S.P contra la Resolución CRA 794 de 2017*”.
- Resolución CRA 818/2017 “*Por la cual se resuelve el recurso de reposición interpuesto por la empresa CIUDAD LIMPIA BOGOTÁ S.A E.S.P contra la Resolución CRA 804 de 2017*”

El prestador hizo entrega de los acuerdos suscritos con los demás prestadores en las áreas de confluencia, no hay observaciones adicionales.

Razón de lo anterior, se define la distribución de los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas para el prestador Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P. cómo se establece en la Imagen 11

Imagen 11. Área geográfica asignada a la empresa Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P.

ÁREA GEOGRÁFICA ASIGNADA A LA EMPRESA LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	
Calle 56 norte a 59ª norte entre avenida 2ª y avenida 2b (incluye áreas públicas)	Avenida 2f norte entre calle 56 norte y 61 norte
Avenida 2b entre calles 56 norte y 60 norte	Calle 60 norte a 70 norte entre avenidas 2f norte y 2c norte (incluye áreas públicas)
Calle 57b norte a 58 norte entre avenida 2b y avenida 2d	Calle 70 norte entre avenidas 2ª norte y avenida 3 norte (incluye áreas públicas)
Avenida 2d entre calles 57b norte y 58 norte	Calle 71 norte entre avenida 2b norte y avenida 3 norte (incluye áreas públicas)
Calle 59 norte a 70 norte entre avenida 2b y avenida 2c (incluye áreas públicas)	Calle 72 norte y 73 norte entre avenidas 2b 3 norte y 3 norte

11

Hoja N° 12 de la Resolución 794 de 2017 "Por la cual se resuelve la controversia que se presenta entre la empresa Promoambiental Cali S.A. E.S.P. con las empresas Misión Ambiental S.A. E.S.P., Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P. y Aseo Ambiental S.A. E.S.P., en relación con los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que corresponden a cada prestador en el área de confluencia compuesta por las comunas 2, 4, 5, 6, 7 y 8 del municipio de Cali, Valle del Cauca"

Avenida 2c norte entre calles 58 norte y 70 norte	Avenidas entre la avenida 3 norte y 2b 3 norte entre las carreras 72 norte y 73 norte
---	---

Parágrafo Primero: En el Anexo 1 de la presente resolución, se incluye el plano resultante de la asignación geográfica de los kilómetros de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que le corresponden a cada prestador en el área de confluencia, de conformidad con lo definido en el artículo 5 de la Resolución CRA 709 de 2015.

Parágrafo Segundo: Se entregará a cada una de las partes un CD, el cual contendrá los planos de las áreas geográficas asignadas a cada una de ellas.

ARTÍCULO CUARTO.- NOTIFICAR personalmente el contenido de la presente resolución al representante legal de la empresa Promoambiental Cali S.A. E.S.P. o a quien haga sus veces, así como a los representantes legales de las empresas Limpieza y Servicios Públicos S.A. E.S.P., Misión Ambiental S.A. E.S.P. y Aseo Ambiental S.A. E.S.P., o a quienes hagan sus veces y a los terceros interesados reconocidos en la actuación administrativa, entregándoles copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma e informándoles que contra esta resolución procede el recurso de reposición ante esta Comisión, el cual podrá ser interpuesto dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

De no ser posible la notificación personal, se dará aplicación a lo previsto por el artículo 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO QUINTO.- COMUNICAR el contenido de la presente resolución, a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo de su competencia, entregando copia de la misma, una vez quede en firme el presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEXTO.- VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su notificación.

COMUNIQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en Bogotá, D.C., el nueve (9) de mayo de 2017.



FERNANDO VARGAS MESÍAS
Presidente



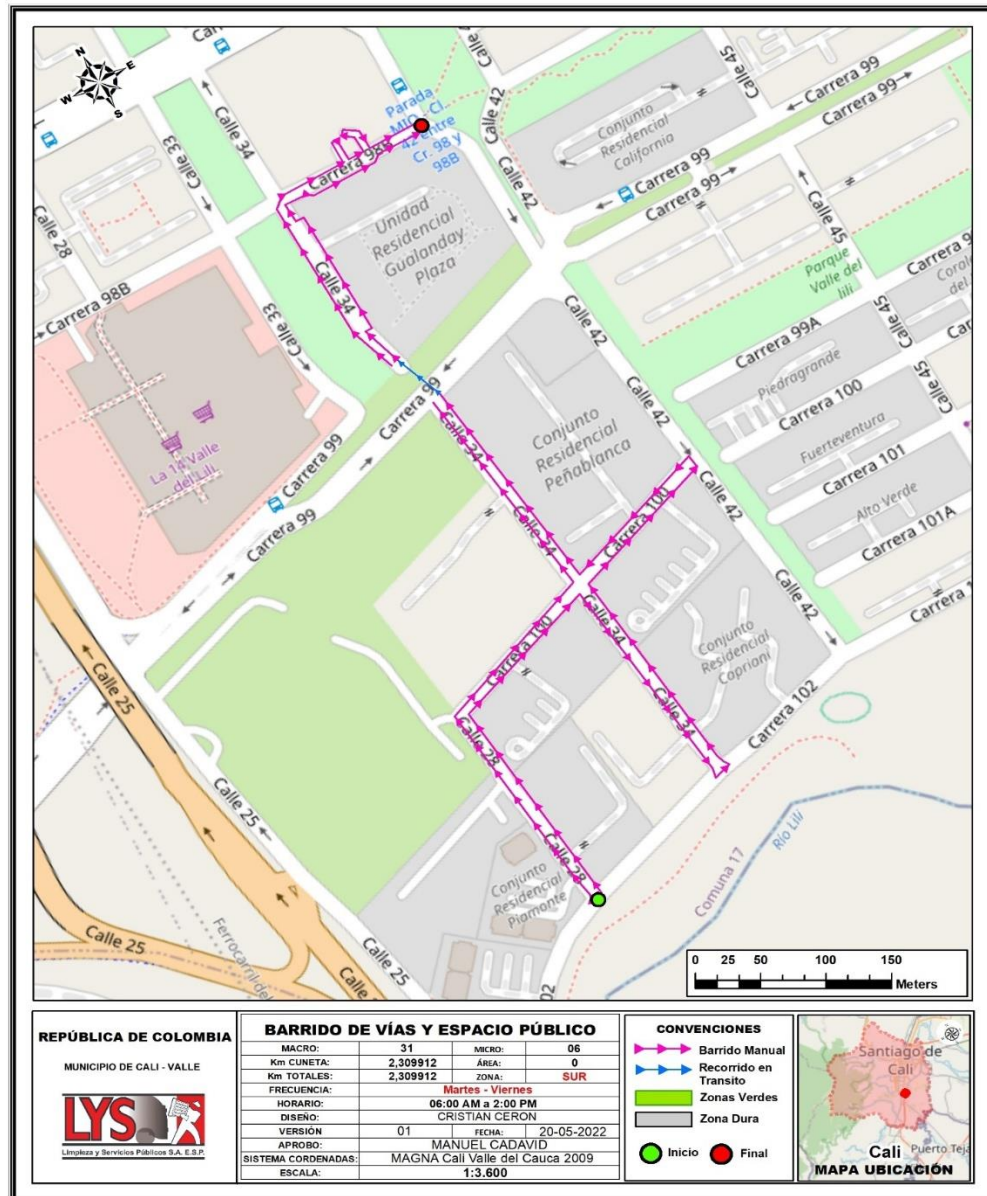
JAVIER MORENO MÉNDEZ
Director Ejecutivo

Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

- Macro y microrrutas, frecuencias y horarios**

En la visita, la empresa informó que, para la ejecución de la actividad de barrido y limpieza, cuenta con 10 macrorrutas de barrido manual que incluyen 42 microrrutas. a continuación, en la Imagen 12 se presenta una muestra de uno de los planos de las microrrutas de barrido:

Imagen 12. Microrruta de barrido manual 3106



Fuente: Visita 2026

En ejercicio de las facultades de inspección y vigilancia, se cruzó la información del SUI, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y lo reportado en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) con lo cual se constató la plena coincidencia y coherencia de los datos técnicos operativos en todas las fuentes consultadas, específicamente en los siguientes puntos:

Configuración Operativa: El número de microrrutas registradas guarda simetría entre el diseño operativo y lo reportado a la autoridad de control.

Cumplimiento de Horarios: Existe concordancia estricta entre las horas de inicio y finalización de las jornadas de barrido en los tres instrumentos verificados.

Trazabilidad Normativa: La información evaluada se ajusta a los requerimientos de la Ley 142 de 1994 y el Decreto 1077 de 2015, garantizando la transparencia en el reporte de la prestación del servicio.

- **Verificación de la actividad**

Durante la visita se verificaron 3 de los recorridos realizados por el prestador para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Se observó que los operarios contaban con los elementos de seguridad industrial y salud ocupacional y elementos para el desarrollo de la actividad como escobas, recogedores, palines, carros, rastrillos y portaban gafas de protección. En la Tabla 22 presentan las observaciones realizadas:

Tabla 22. Verificación in situ de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

FECHA / HORA	NOMBRE MICRORRUTA / HORARIO	DIRECCIÓN (INSPECCIÓN EN CAMPO)	OBSERVACIONES
12/02/2026 09:21 a.m.	Macrorruta: 34 Microrruta: 03 Horario de barrido diurno: 06:00 a.m. – 02:00p.m.	Carrera 98 calle 42	Cumplimiento de la microrruta artículo 2.3.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015: Se evidenció que se desarrolla conforme al horario, frecuencia y día de frecuencia establecido en el SUI y lo consignado en el plano de la microrruta entregado por el operario. Equipo para la actividad de barrido manual conforme al artículo 2.3.2.2.4.59. del Decreto 1077 de 2015: Se evidenció el uso de los siguientes elementos de seguridad en los operarios: Guantes, tapabocas, gorra de sol, botas punta de acero, overol reflectivo y gafas de seguridad.
12/06/2026 10:05 a.m.	Macrorruta: 34 Microrruta: 06 Horario de barrido diurno: 06:00 a.m. – 02:00p.m.	Carrera 98 calle 25	La actividad se estaba llevando a cabo con los siguientes elementos: Bolsas, escoba, pala, palín, rastrillo, carro recolector y recogedor. Los residuos generados en la actividad se embolsaron, las bolsas de recolección se fueron dejando a lo largo de la vía. Recolección de residuos acumulados por el barrido manual de calles, de conformidad con el artículo 2.3.2.2.3.40 del Decreto 1077 de 2015: Se informó que la recolección de los residuos de barrido se realiza en conjunto con las de recolección.
12/06/2026 10:18 a.m.	Macrorruta: 32 Microrruta: 02 Horario de barrido diurno: 06:00 a.m. – 02:00p.m.	Calle 18 carrera 90	Actividad de barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas de conformidad con el artículo 2.3.2.2.4.56 del Decreto 1077 de 2015: Se evidenció el embolsado de los residuos producto de la actividad, pero no fue posible identificar la ruta establecida para la recolección de residuos producto de barrido de vías y áreas públicas.

Fuente: Información recopilada en visita, radicado No. 20264300473771

Tabla 23. Evidencia Fotográfica de la verificación in situ de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.*Foto 27. Planos de la macrorruta 34 y microrruta 03*



Foto 28. Caneca con bolsas macrorruta: 34 y microrruta: 03



Foto 29. Elementos para la actividad de la macrorruta: 34 y microrruta: 03



Foto 30. Operario con elementos de protección personal macrorruta:34 microrruta:03



Foto 31. Caneca con bolsas macrorruta: 32 y microrruta: 02



Foto 32. Operario portando bolsas de barrido macrorruta 34 y microrruta 06



Fuente: Visita 2026. Recorrido realizado el 12/02/2026.

5.4.8 Actividades de limpieza urbana

De acuerdo con lo registrado por el prestador en el RUPS, se tienen registrados las actividades de corte de césped, poda de árboles y limpieza de vías y áreas públicas. Sin embargo, durante la visita estas actividades no fueron objeto de verificación.

5.4.9 Disposición Final

Los residuos no aprovechables recolectados por LYS son transportados directamente por la empresa al Relleno Sanitario Regional Colomba El Guabal.

Este relleno sanitario cuenta con licencia ambiental otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) mediante Resolución 0100 No. 0740-0377 del 2007 del 09/08/2007 la CVC.

El vínculo con el sitio se encuentra vigente a través de contrato No 115-2023 con INTERASEO DEL VALLE SAS E.S.P, el cual se renueva cada 24 meses.

De acuerdo con lo consignado en el plan de emergencia y contingencia (PEC) para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos, entregado en visita, el sitio de disposición final alterno es el Relleno Sanitario Presidente ubicado en el municipio de San Pedro, Valle del Cauca y el cual se encuentra a una distancia de 83 km de la ciudad de Cali.

5.5 AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN DE RESULTADOS - AEGR

Concepto Auditoria Externa de Gestión de Resultados AEGR

De acuerdo con la información registrada en SUI por el prestador para la vigencia 2024, se cuenta con contrato de auditoría externa de gestión y resultados con la firma PH CONSULTORES LTDA.

Frente la gestión del prestador en la administración y manejo de los recursos financieros relacionados con la operación del servicio durante la vigencia 2024, y lo expuesto por la firma auditoria se resalta lo siguiente:

Preparación de los estados financieros

La empresa prepara sus estados financieros bajo el marco normativo técnico contable de Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF, para entidades pertenecientes al Grupo II.

Frente a los indicadores financieros, se concluye

“(…) Para el año 2024 el total de los Activos de LYS SA E.S.P., presentó un incremento de \$573.394.871 que representa el 19,41% con relación al año anterior 2023, pasó de \$2.954.094.759 a \$ 3.527.489.630.

Los pasivos totales de la Compañía presentaron un incremento para el año 2024 del 18,34% con respecto al 2023, pasó de \$1.267.720.060 a \$ 1.500.186.553 pesos.

El patrimonio presenta un incremento del 20,22% frente al año 2023, pasando de \$1.686.374.699 en el 2023 a \$ 2.027.303.078 en el 2024. El aumento patrimonial obedece a los resultados acumulados que pasaron de 873 millones de pesos a 1.139 millones de pesos, el resultado del ejercicio fue de 340.928.379 pesos, con un aumento del 15% con respecto al año 2023 que fue de 295.219.053 pesos.

Durante el año 2024, se generó ingresos por \$8.237.836.911 provenientes de la prestación de servicios de aseo, presentó un incremento del 12,29% frente al año 2023 que fue de \$7.336.240.806. Esto obedece al crecimiento de sus usuarios de un 6,14%, teniendo en cuenta que al cierre del año 2024 contaba con 22.645 suscriptores y al 31 de diciembre 2023 con 21.335, con una fluctuación progresiva promedio mensual del 0,05% en relación con el mes anterior.

Se puede concluir que LYS S.A. E.S.P., generó suficiente efectivo para atender sus operaciones, desarrollar sus proyectos de inversión en activos productivos y cumplir con el pago de sus obligaciones, las fuentes de efectivo fueron generadas básicamente a través del recaudo de cuentas por cobrar a clientes (suscriptores), cabe aclarar que el efectivo al final del año 2024 alcanzó un valor de \$211.350.687 y para el año 2023 que fue de \$263.429.000. (…)

Frente a la gestión técnico y operativo el AEGR informó lo siguiente:

“(…) Se constató que las actividades de recolección se llevaron a cabo con impactos mínimos de esparcimiento de residuos sobre la vía pública, debido a la disposición de elementos auxiliares tales como canastillas, escobas y escobillas, que permitieron realizar de forma inmediata la limpieza de residuos dispersos.

(…) La empresa LYS S.A. E.S.P. mantiene un sistema de control y monitoreo en tiempo real de las rutas operativas mediante tecnología de georreferenciación por GPS, implementada a través del proveedor especializado SATRACK. Este sistema permite verificar el cumplimiento de los recorridos programados, así como la adherencia a los horarios establecidos para la prestación del servicio, lo cual permite garantizar la trazabilidad operativa y la optimización de los procesos logísticos en la recolección de residuos sólidos ordinarios generados en el área de prestación del municipio de Cali.

(...) Se recomienda a la empresa LYS S.A. E.S.P. que, durante el año 2025, lleve a cabo las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para atender y rectificar de manera oportuna los hallazgos identificados en la auditoría interna del Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), realizada en diciembre de 2024.

Estas acciones deben estar orientadas a cerrar brechas de cumplimiento, fortalecer los componentes del PESV conforme a los lineamientos de la Resolución 40595 de 2022, y garantizar la efectividad del sistema de gestión de seguridad vial en todos los niveles operativos de la organización (...).

Frente a la gestión comercial, el AEGR informó lo siguiente:

“(...) De acuerdo con la información suministrada por la empresa LYS S.A. E.S.P., se evidenció que, durante los últimos tres años, la mayor parte de los suscriptores del servicio de aseo se encuentra concentrada en los estratos socioeconómicos 3, 4, 5 y 6, los cuales en conjunto representan el 95,8% del total de usuarios atendidos por la empresa. Esta distribución refleja una cobertura predominante en sectores de mediano y alto poder adquisitivo dentro del área de prestación del servicio.

(...) El seguimiento en los procesos de facturación, gestión de cartera e ingresos es adecuado. En particular, la conciliación periódica entre el área comercial y la contable se realiza de manera razonable y efectiva, garantizando que los registros de facturación reflejen con precisión los ingresos reportados y la gestión de cartera (...).

Opinión general del auditor frente a hipótesis de negocio en marcha

Frente al concepto de negocio en marcha, el AEGR manifestó en su informe lo siguiente:

“(...) El estudio de la viabilidad financiera para el servicio de aseo muestra que existe suficiente dinero para financiar los gastos e inversiones que implica la puesta en marcha y operación del servicio. Para el año 2024 el grado de apalancamiento financiero presentó una variación con respecto al año anterior, lo que indica que la empresa mejoró con respecto al año anterior, demostrando que el prestador, estaría dejando una gran parte de su financiación a terceros, sus fondos propios financiaron el 42,53% de las inversiones.

Esta auditoría certifica que aplicó la norma de auditoría NIA 570, no encontrando evidencias de faltas a este principio fundamental y, en consecuencia, LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS LYS S.A. E.S.P., cuenta con la capacidad de continuar con sus operaciones durante un futuro previsible, sin necesidad de ser liquidada o de cesar en sus operaciones (...).

5.6 ASPECTOS DE INFORMACIÓN

Actualización del RUPS

Se realizó la última actualización del RUPS en la vigencia 2025 con fecha de certificación el 2025-03-27 y con número de imprimible 2025320108444702. Es importante mencionar que de acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018, se establece que los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, que para el prestador en mención corresponde al 30 de marzo.

Imagen 13. Actualización RUPS

▲ No seguro www.sui.gov.co/rups2024/analista/consulta

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Administrador **RUPS**

Consulta General

CONSULTA DE SOLICITUDES
MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LLEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

CONSULTA POR COMBINACIÓN DE CRITERIOS

Motivo de la solicitud: Estado de la solicitud: Fecha de solicitud: DESDE: HASTA:

Servicio: Clasificación del servicio: Departamento: Municipio:

Nombre del prestador: No aplica: Identificador del prestador: NET del prestador:

CONSULTA POR IMPRIMIBLE
Número de imprimible:

BAJEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA

#	ID	Empresa	Motivo	Estado	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Quien Revisa?	Fecha Paso a Revisión	Fecha como solicitud atender	Acciones
444702	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	202532010844702	27/03/2025				🔍 📄 🗑️
434815	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2024520108434815	28/05/2024				🔍 📄 🗑️
431922	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2024220108431922	29/02/2024				🔍 📄 🗑️
418338	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2023220108418338	28/02/2023				🔍 📄 🗑️
403772	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2022220108403772	09/02/2022				🔍 📄 🗑️
388608	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2021220108388608	23/02/2021				🔍 📄 🗑️
375983	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2020120108375983	07/01/2020				🔍 📄 🗑️
374636	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	2019120108374636	07/11/2019				🔍 📄 🗑️
369872	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACIÓN	CERTIFICADA	20181220108369872	19/12/2018				🔍 📄 🗑️

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 evidenció que el prestador no ha cargado en su totalidad la información solicitada en el aplicativo. A continuación, se evidencian algunos porcentajes de los últimos tres (3) años: 2023, 100%; 2024, 99%; y 2025, 88%.

Imagen 14. Porcentaje de cargue al SUI

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

General

SUI/Administración/Estado de reporte de información Prestadores SSPD

Fecha actualización: 2/12/2026 2:04:06 AM

Año [Ver detalles](#)

Empresa

Para realizar una selección múltiple en el campo año debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2010	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	193	100 %
2011	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	222	100 %
2012	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	212	100 %
2013	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	206	100 %
2014	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	218	100 %
2015	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	222	99 %
2016	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	4	242	98 %
2017	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	230	99 %
2018	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	222	99 %
2019	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	214	99 %
2020	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	213	99 %
2021	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	219	100 %
2022	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	195	100 %
2023	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	0	197	100 %
2024	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	204	99 %
2025	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	22	171	88 %
2026	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	19	10	34 %
TOTAL	20108	LIMPIEZA Y SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	51	4224	98 %

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.

6. HALLAZGOS

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
Administrativo	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 5.2.2 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 5.2.3 • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 34 de la Ley 2466 del 25 de junio 2025 y al artículo 13 del Decreto 933 del 2003, en lo relacionado con la monetización de la cuota de aprendices SENA.	• Numeral 5.2.3 • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
Comercial	Presunto incumplimiento a lo establecido en el Artículo 131 de la Ley 142 de 1994, por falta de publicación del CCU en sitios visibles para el usuario y en la página web ya que es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
	Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015, en lo relacionado con el contenido mínimo de la página web.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
	Presunto incumplimiento del Artículo 5.4.2.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, el que menciona que existe contrato desde que la persona prestadora define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio público de aseo.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, se su numeral 2, relacionada con la terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264300473771
Técnico-operativo	Presunto incumplimiento de la Resolución 288 de 2015, por no tener formulado o implementado el Programa para la Prestación del Servicio (PPSA) acorde al PGIRS.	• Numeral 5.4.4 • Acta de visita
	Presunto incumplimiento a lo indicado en artículo 7 de la Resolución 754 de 2014, así mismo en el artículo 2.3.2.2.1.10. del decreto 1077 del 2015, toda vez que no existe articulación completa entre el PPSA y el documento PGIRS.	• Tabla 11
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 7 del artículo 2.3.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, toda vez que en la visita se observó la pérdida de líquido (lixiviado) por parte de los vehículos con placas WHW584 y WFM430.	• Tabla 17 • Acta de visita

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

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	Presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.30 del Decreto 1077 del 2015 porque no se tienen definidas las macrorrutas y microrrutas requeridas para la prestación del servicio de aseo.	Imagen 10. Plano de la microrruta de recolección y transporte
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 Generales y Administrativos

- Desde el ámbito administrativo, se identifica una falencia principal que está relacionada con la falta 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 y frente al deber que tienen los prestadores de mantener la información actualizada en SUI. Así mismo, en cuanto a la monetización de la cuota de aprendices SENA. 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 publicación del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de forma visible en sedes físicas, así mismo, se observa que la página web no se encuentra en funcionamiento, por lo tanto, no se puede verificar la información que esta debe contener. A esto se suma que no se cuenta con soporte de vinculación de los usuarios en su gestión comercial y claridad en los procesos de terminación anticipada del contrato de prestación de servicios (CCU). Para la SSPD, la integridad de la información y el acceso a los usuarios de la información es indispensable para garantizar la prestación del servicio público de aseo de manera efectiva.

Aspectos técnico-operativos

- La pérdida de líquido lixiviado procedente de los vehículos de recolección y transporte durante la operación, da cuenta de fallas en la impermeabilización de la caja de almacenamiento de estos, visibilizando necesidad de mejora en los aspectos de mantenimiento preventivo.
- La consistencia documental observada permite validar la integridad de la información técnica del prestador, asegurando que los usuarios y los entes de control cuentan con datos veraces sobre la ejecución de las rutas de recolección y transporte.
- La ausencia de una coherencia completa entre el PPSA y el PGIRS compromete la eficiencia de la operación y el cumplimiento de las metas de aprovechamiento y disposición final. El PPSA debe ajustarse de manera que responda directamente a las necesidades y proyecciones de generación de residuos identificadas en el censo y diagnóstico del PGIRS vigente.

Aspectos de información

- Se ha evidenciado una omisión sistemática en el reporte de información al SUI. El prestador incumple 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.
- El informe del auditor externo de gestión y resultados, resalta que la empresa reportó un aumento del 12,28% en la facturación y del 12,6% en el recaudo en comparación con el año anterior. Estos resultados reflejan una mejora significativa en la gestión comercial y financiera de la entidad. No obstante, se observó que la rotación de cartera pasó de 77,90 días a 78,76 días en 2024. Asimismo, se identificó un deterioro de cartera por valor de \$204.166.542, situación que requiere atención inmediata para evitar impactos negativos en la liquidez. Es necesario que se tomen las acciones pertinentes para mejorar el estado de la cartera, centrando los esfuerzos en los saldos con antigüedades superiores a 181 días y más de 361 días.
- Frente a la Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), el AEGR, manifiesta que en la vigencia 2024, se registraron 727 PQR, lo que representa un aumento del 38,3% respecto al año anterior, mencionando que la causa más frecuente fue la terminación del contrato, lo que indica la necesidad de mejorar la atención al cliente y la comunicación con los usuarios.
- Frente a la gestión de residuos sólidos, el AEGR expresa que la empresa ha implementado programas técnicos y operativos para la recolección, transporte, barrido, limpieza, corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y disposición final de residuos sólidos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora en la planificación y ejecución de actividades como el barrido y limpieza de vías públicas y el mantenimiento de cestas.

8. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Sin medidas recomendadas.

9. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

9.1. Responsable general

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

9.2. Equipo de evaluación

Nombre Completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Martha Leonor Farah Manzanera	Profesional Especializado	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA
William Daniel Patiño Patiño	Contratista	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA
Leidy Marcela Rodríguez Galindo	Profesional Especializado	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA

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

Nombre Completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Víctor Hugo Socadagüí Sánchez	Contratista	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA
Ingrid Vanessa Quevedo Gómez	Profesional Especializado	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA

10. ANEXOS

La comunicación con radicado SSPD No. 20264300473771 de fecha 10 de febrero de 2026 contiene el acta de visita y la información recopilada durante la inspección.