

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

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social:	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.									
1.2. Nit:	900865388 - 9									
1.3. ID (SUI - RUPS):	29951									
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 publicas									
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	Tabla 1. Actividades prestadas por SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Componente servicio aseo</th> <th>Fecha inicio actividades</th> <th>Fecha final de actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</td> <td>01/12/2016</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Barrido y limpieza de vías y áreas publicas</td> <td>01/12/2016</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: RUPS No. de imprimible 2025229951441788 del 06/02/2026 actualización	Componente servicio aseo	Fecha inicio actividades	Fecha final de actividades	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	01/12/2016	Sin fecha de fin	Barrido y limpieza de vías y áreas publicas	01/12/2016	Sin fecha de fin
Componente servicio aseo	Fecha inicio actividades	Fecha final de actividades								
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	01/12/2016	Sin fecha de fin								
Barrido y limpieza de vías y áreas publicas	01/12/2016	Sin fecha de 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:	Carrera 21 # 9 - 01 SECTOR GUABINAS Yumbo, Valle del Cauca

3. Antecedentes de la vigilancia o inspección

3.1. Información fuente usada:	- Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 9 al 11 de febrero de 2026 - Registro RUPS																								
3.2. Requerimientos realizados:	<table><tr><th>RADICADO</th><th>FECHA</th><th>TEMÁTICA</th></tr><tr><td>20254351072991</td><td>31/03/2025</td><td>Reiteración radicado SSPD 20244354923411 del 06 de noviembre del 2024, remisión de la evaluación del Plan de Emergencia y Contingencia para el área de prestación de Cali, del Departamento de Valle del Cauca, conforme lo establecido en la Resolución 154 de 2014.</td></tr><tr><td>20254352058971</td><td>24/06/2025</td><td>Radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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</td></tr><tr><td>20254352059351</td><td>24/06/2025</td><td>Respuesta radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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.</td></tr><tr><td>20254303671471</td><td>18/11/2025</td><td>Requerimiento solicitud de información facturación conjunta en respuesta a los radicados SSPD No. 20255291432612 del 07 de abril de 2025 y 20255294133472 de fecha 08 de octubre de 2025</td></tr><tr><td>20254303671791</td><td>18/11/2025</td><td>Remisión de información por competencia desleal denunciada por la empresa SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. ante la empresa LYS S.A E.S.P</td></tr><tr><td>20254303692991</td><td>19/11/2025</td><td>Respuesta radicados SSPD No.20255290116892 y 20255290145772 del 14 y 15 de enero de 2025</td></tr><tr><td>20254304101991</td><td>09/12/2025</td><td>Respuesta radicados SSPD No. 20258504880702 y 20255294881352 del 21 de noviembre de 2025</td></tr></table>	RADICADO	FECHA	TEMÁTICA	20254351072991	31/03/2025	Reiteración radicado SSPD 20244354923411 del 06 de noviembre del 2024, remisión de la evaluación del Plan de Emergencia y Contingencia para el área de prestación de Cali, del Departamento de Valle del Cauca, conforme lo establecido en la Resolución 154 de 2014.	20254352058971	24/06/2025	Radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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	20254352059351	24/06/2025	Respuesta radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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.	20254303671471	18/11/2025	Requerimiento solicitud de información facturación conjunta en respuesta a los radicados SSPD No. 20255291432612 del 07 de abril de 2025 y 20255294133472 de fecha 08 de octubre de 2025	20254303671791	18/11/2025	Remisión de información por competencia desleal denunciada por la empresa SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. ante la empresa LYS S.A E.S.P	20254303692991	19/11/2025	Respuesta radicados SSPD No.20255290116892 y 20255290145772 del 14 y 15 de enero de 2025	20254304101991	09/12/2025	Respuesta radicados SSPD No. 20258504880702 y 20255294881352 del 21 de noviembre de 2025
RADICADO	FECHA	TEMÁTICA																							
20254351072991	31/03/2025	Reiteración radicado SSPD 20244354923411 del 06 de noviembre del 2024, remisión de la evaluación del Plan de Emergencia y Contingencia para el área de prestación de Cali, del Departamento de Valle del Cauca, conforme lo establecido en la Resolución 154 de 2014.																							
20254352058971	24/06/2025	Radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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																							
20254352059351	24/06/2025	Respuesta radicado SSPD No. 20255291432612 del 7 de abril de 2025 – Por competencia de la SSPD; aplicación de 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.																							
20254303671471	18/11/2025	Requerimiento solicitud de información facturación conjunta en respuesta a los radicados SSPD No. 20255291432612 del 07 de abril de 2025 y 20255294133472 de fecha 08 de octubre de 2025																							
20254303671791	18/11/2025	Remisión de información por competencia desleal denunciada por la empresa SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. ante la empresa LYS S.A E.S.P																							
20254303692991	19/11/2025	Respuesta radicados SSPD No.20255290116892 y 20255290145772 del 14 y 15 de enero de 2025																							
20254304101991	09/12/2025	Respuesta radicados SSPD No. 20258504880702 y 20255294881352 del 21 de noviembre de 2025																							
3.3. Estado de respuesta de requerimientos:	El prestador atendió los requerimientos citados																								
3.4. Evaluaciones realizadas:	Informe concreto 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 las vigencias 2025 y 2026

5. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

El propósito de la visita fue verificar las condiciones en que la empresa SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. presta el servicio público de aseo en la ciudad de Cali, departamento del Valle del Cauca. Esta actuación se realizó en atención a múltiples alertas sobre la presunta inadecuada gestión de las empresas prestadoras, especialmente en lo relacionado con la desvinculación de usuarios y la terminación del contrato de operación con cuatro de los prestadores de Cali con EMSIRVA.

El 9 de febrero de 2026 se inició la visita de inspección a las 9 am, la cual fue atendida presencialmente por el gerente administrativo de la empresa y su equipo de trabajo a quienes se les dio a conocer el objeto de la visita y la información requerida con respecto a los aspectos técnico-operativos y comerciales.

5.1. ASPECTOS GENERALES

5.1.1. Datos generales del prestador

SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., es una empresa colombiana legalmente constituida, cuya forma jurídica es sociedad de naturaleza comercial (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS).

El tamaño de la empresa es mediana, constituida el 25 de junio de 2015, su dirección reportada en registro mercantil es KR 21 # 9 - 01 SC GUABINAS en la ciudad de Yumbo, Valle del Cauca, donde está ubicada la base de operaciones. Sin embargo, en la ciudad de Cali – Valle del Cauca, la empresa cuenta con una oficina de atención a PQR ubicada en la avenida 3N # 8N-24 Of. 552 Centro Comercial y Profesional Centenario.

De acuerdo con el RUPS, la empresa inició operaciones el 01 de noviembre de 2016 para el servicio de aseo.

A continuación, se describen los datos generales de la empresa, con base en la última actualización del RUPS certificada el día 06 de febrero de 2025 con No. de imprimible 2025229951441788, así:

Tabla 2. Datos generales de la empresa

ITEM	PRESTADOR
Razón Social	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.
Estado del Prestador	Operativa
Tipo de Sociedad	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Servicios Prestados	Aseo
Actualización en RUPS	06/02/2025
Fecha de inicio de operaciones	01/11/2016
Representante Legal	Ángela Moriones Palau
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 propiedad 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 (RUPS imprimible No. 2025229951441788 del 06/02/2025)	PARTICIPACIÓN (Información entregada en visita)
JAVIER ANTONIO BETANCOURT FAJARDO	2%	16%
ANGELA MORIONES PALAU	23%	70%
LAURA MARCELA BETANCOURT RAMIREZ	21%	-
JOHNNATAN ANDRES BETANCOURT	12%	-
CAROLINA BETANCOURT MUÑOZ	21%	-
JAVIER ANDRES BETANCOURT MORIONES	21%	10%
ROBERTO ANTONIO BETANCOURT	-	2%
CARMEN JULIA PALAU	-	2%

Fuente: Autor

Verificada la información reportada en RUPS y la entregada en visita se evidencia que ésta no es consistente, tal como se muestra en tabla 2. es por esto que, si se realizó alguna modificación de la composición accionaria, ésta se debe modificar en el RUPS, en los tiempos establecidos en el artículo 4 de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018, que 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, en los siguientes periodos:

Imagen 1. Periodos de actualización del RUPS

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018

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 por el prestador el 06/02/2025 que la junta directiva está conformada así:

Imagen 2. Conformación Junta Directiva

JUNTA DIRECTIVA					
Miembro de la junta	Tipo de documento	No. de documento	*Cargo en la junta	Empresa que representa	
Miembro				Nombre	No. de documento
ANGELA MORIONES PALAU	CEDULA DE CIUDADANIA	66779898	VOCAL		
JAVIER ANTONIO BETANCOURT FAJARDO	CEDULA DE CIUDADANIA	16278644	PRESIDENTE		
JOHN NATAN ANDRES BETANCOURT	CEDULA DE CIUDADANIA	16379974	SECRETARIO		
LAURA MARCELA BETANCOURT RAMIREZ	CEDULA DE CIUDADANIA	1113644673	OTRO		
ANGELICA MARIA CHAUX SANCHEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	29122867	OTRO		
JOSE YAMID CAVIEDES PEÑA	CEDULA DE CIUDADANIA	96362246	OTRO		

Fuente: RUPS imprimible No. 2025229951441788 del 06/02/2025

5.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

A partir de la información suministrada en la visita y los reportes de información al SUI que realiza el prestador, se relacionan algunos puntos de los aspectos administrativos y las respectivas observaciones.

5.2.1. Planta de Personal

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

Tabla 4 Lista de empleados de Servi Ambientales Valle S.A E.S.P.

PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO				
CARGO	NUMERO DE PERSONAS	MODALIDAD DE CONTRATACION	AREA DE PRESTACION	DESCRIPCION
ADMINISTRATIVO	10	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CALI, PALMIRA, CANDELARIA	TRES CENTROS DE PRESTACION
APRENDICES SENA	10	APRENDIZ SENA		
ADMINISTRATIVO	11	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CALI	
CONDUCTORES	9	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CALI	
OPERARIO DE BARRIDO, RECOLECCION Y SERVICIOS GENERALES	16	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CALI	OPERARIO DE BARRIDO
OPERARIO DE BARRIDO, RECOLECCION Y SERVICIOS GENERALES	13	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CALI	OPERARIO DE RECOLECCION
ADMINISTRATIVO	4	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	PALMIRA	GERENTE ZONAL, DIRECTORA COMERCIAL, SERVICIO AL CLIENTE
CONDUCTORES	3	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	PALMIRA	
OPERARIO DE BARRIDO, RECOLECCION Y SERVICIOS GENERALES	20	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	PALMIRA	OPERARIO DE BARRIDO
OPERARIO DE BARRIDO, RECOLECCION Y SERVICIOS GENERALES	15	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	PALMIRA	OPERARIO DE RECOLECCION
GUADAÑADOR	6	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	PALMIRA	GUADAÑADOR

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

ADMINISTRATIVO	3	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CANDELARIA	GERENTE ZONAL, ASESOR COMERCIAL, SERVICIO AL CLIENTE
CONDUCTORES	1	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CANDELARIA	
OPERARIO DE BARRIDO, RECOLECCION Y SERVICIOS GENERALES	1	CONTRATO A TERMINO INDEFINIDO	CANDELARIA	

Fuente: Prestador, febrero de 2026

De la planta total de 122 empleados, asignados a la APS de Cali, se identifican 59 personas vinculadas y 10 aprendices SENA. Dentro de este grupo, el personal operativo se distribuye así: 16 empleados en barrido y limpieza, 9 empleados de Recolección y transporte (Conductor) y 13 empleados para la actividad de Recolección y transporte Operario y el personal administrativo 21 empleados.

Tras revisar la información en el SUI (Formato 55: Personal por categoría de empleo aseo, Resolución SSPD 20174000237705 de 2017), se constató, con corte 24 de marzo, que no se había realizado el cargue correspondiente al año 2025. Según el cronograma, el plazo máximo es el 20 de marzo.

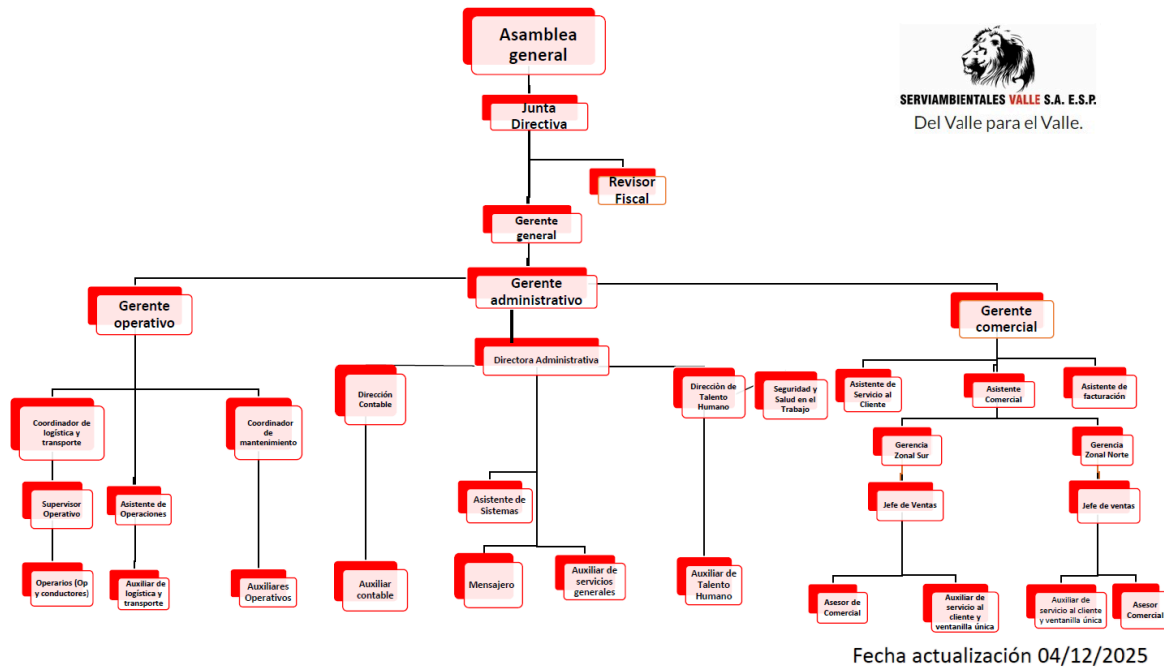
En consecuencia, se identifica un presunto incumplimiento en el cronograma de cargue de información al SUI del formato 55: Personal por categoría de empleo aseo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.

Es fundamental que la información allegada coincida estrictamente con la reportada en el sistema. Cabe anotar que, en 2024, en el SUI registró 13 empleados para la actividad de barrido y limpieza, 10 empleados de recolección y transporte (conductor) y 12 empleados para la actividad de Recolección y transporte Operario.

5.2.2. Estructura Organizacional

El prestador presentó la información sobre estructura organizacional, en la cual se evidencia que la empresa está en cabeza del gerente general, seguido del Gerente Operativo, Gerente Administrativo y Gerente Comercial. Esta estructura se presenta en la siguiente imagen:

Imagen 3.Estructura Organizacional



Fuente: Prestador, febrero de 2026

El organigrama reportado en el tópico auditor del SUI, está disponible para el servicio de aseo. Sin embargo, se evidencia que es diferente, por lo tanto, éste se debe actualizar en el aplicativo.

Por lo anterior, presuntamente el prestador estaría incumpliendo sus obligaciones de reporte contenidas en el artículo 4 de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 y el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 frente al deber que tienen los prestadores de mantener la información actualizada en SUI.

5.2.3. Competencias Laborales

En cuanto a las competencias laborales, el prestador suministró el soporte documental de 87 certificaciones en total. Para el personal administrativo, se reportaron 26 certificados (1 de 2021, 2 de 2022, 7 de 2024 y 16 de 2025). Por otra parte, el personal operativo cuenta con 61 certificaciones, distribuidas así: Una por cada año 2015, 2016 y 2017; 16 de 2023; 14 de 2024 y 28 correspondientes a 2025.

En cuanto a los aprendices SENA, se presentó reporte de vinculación de 11 aprendices SENA y la resolución de regulación de cuota, como soporte del cumplimiento. RESOLUCIÓN No. 76-05585 DE 2024 "Por la cual se fija la cuota de aprendices a la empresa SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. con NIT: 900865388"

No se evidenció la totalidad de las certificaciones de competencias del personal certificable de la empresa ya que el total de empleados reportados a corte 2025 fue de 59 empleados, y las certificaciones presentadas son solo de 44 empleados. Por lo anterior, presuntamente se estaría incumpliendo los requisitos establecidos en el numeral del artículo 12 de la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, expedidas 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. Específicamente, la unidad no cumple con lo establecido en el artículo 12 de esa Resolución, el cual prevé:

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

5.3. ASPECTOS COMERCIALES

La verificación de los aspectos comerciales se realizó en la sede de atención al cliente ubicada en la Avenida 3N # 8N-24 Of. 552 Centro Comercial y Profesional Centenario, Cali - Valle del Cauca y en las instalaciones de la empresa ubicadas en la Carrera 21 # 9 - 01 Sector Guabinas, Yumbo - Valle del Cauca.

Durante la visita, se evaluaron las condiciones físicas y el proceso de radicación de PQR. Se constató que cada sede cuenta con una ventanilla atendida por una empleada. Si bien el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) está publicado en la sede de Yumbo, éste se encuentra ausente en el punto de Cali. Ambas oficinas disponen de áreas de espera y formatos de radicación, gestionando turnos por orden de llegada. Finalmente, se confirmó que todas las solicitudes (presenciales, telefónicas o virtuales) se registran en el sistema SoftServi, el cual genera un número de radicado inmediato para el usuario.

Tabla 5 Registro fotográfico aspectos comerciales

Foto 1. Oficina de atención al usuario Centro Comercial y Profesional Centenario, Cali



Foto 2. Sede de atención al usuario Centro Comercial y Profesional Centenario, Cali



Foto 3. Personal de atención al ciudadano Centro Comercial y Profesional Centenario, Cali



Foto 4. Sala de atención al usuario Centro Comercial y Profesional Centenario, Cali



Foto 5. Formato PQR

DETALLE		CAUSAL	DETALLE		CAUSAL	DETALLE		CAUSAL
1. Alínea			13. Servicios Especiales			15. Quejas por parte de otros usuarios		
2. Desviación de prestación			14. Faltas			16. Menores prestaciones		
3. Cobros indebidos			15. Sanciones y Contribuciones			17. Cobros de otros cargos		
4. Exceso por servicios no prestados			16. Faltas Cobradas			18. Cobros de otros cargos		
5. Dirección incorrecta			17. Pagos no otorgados a cuenta			19. Cobros de otros cargos		
6. Cobros Multas			18. Subsidios			20. Cobros de otros cargos		
7. Entrega y oportunidad en la atención			19. Condiciones de seguridad en el trabajo			21. Cobros de otros cargos		
8. Faltas en la prestación del servicio			20. Cobros Multas			22. Cobros de otros cargos		
9. Faltas en la prestación del servicio por calidad			21. Transmisión del servicio			23. Cobros de otros cargos		
10. Exceso de otros bienes o servicios en la factura			22. Menor calidad de servicio en la atención			24. Cobros de otros cargos		
11. Exceso de otros bienes o servicios en la factura			23. Faltas en la atención			25. Cobros de otros cargos		
12. Desconocimiento por parte del usuario			24. Faltas en la atención			26. Cobros de otros cargos		

DESCRIPCIÓN

MEDIO DE SOLICITUD DEL USUARIO: ☐ Correo electrónico ☐ Atención telefónica ☐ Visita personal

ESPACIO RESERVADO PARA LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVIAmbientales VALLE S.A E.S.P

NO. CONTRATO: _____ C.C. _____
 NOMBRE: _____ UNIDAD: _____
 DIRECCIÓN: _____
 TELÉFONO: _____
 CORREO ELECTRÓNICO: _____
 CIUDAD: _____ CALI _____

VISTA E INSPECCIÓN TÉCNICA
 FECHA: _____ Fecha Respuesta: _____
 Realizada por: _____ Radicación/Permisos: _____
 Firma funcionario: _____ Fecha Notificación: _____
 Personal: _____ Efecto: _____

FIRMA FUNCIONARIO QUE ATENDIÓ AL USUARIO: DANIELA RODRÍGUEZ
 C.C. 3.144.088.530

Foto 6. Oficina de atención al usuario SECTOR GUABINAS, Yumbo



Foto 7. Punto de atención al usuario de o SECTOR GUABINAS, Yumbo



Foto 8. Personal de atención al usuario SECTOR GUABINAS, Yumbo

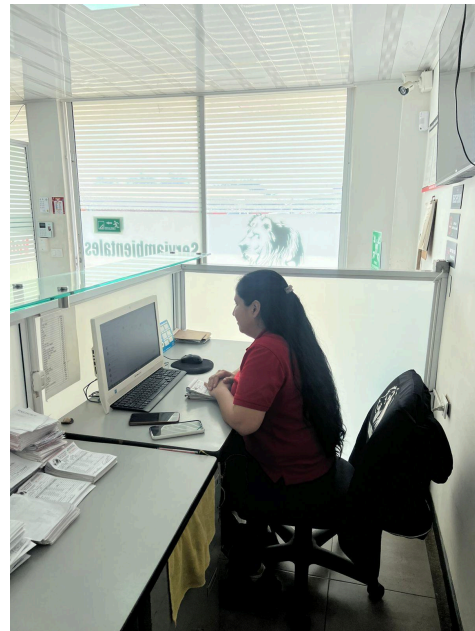


Foto 9. Sala de atención al usuario SECTOR GUABINAS, Yumbo



Foto 10. CCU publicado SECTOR GUABINAS, Yumbo

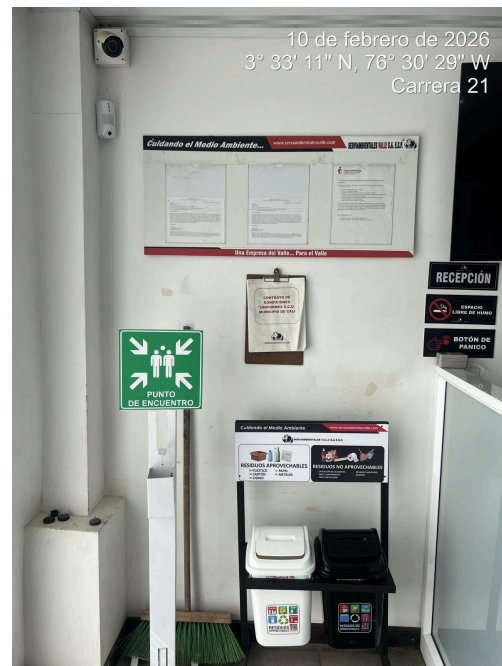


Foto 11. Sistema de radicación de PQR SoftServi

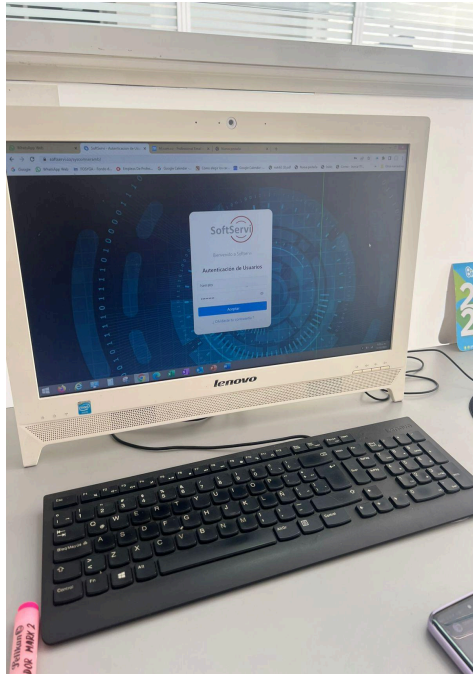


Foto 12. Formatos generados posterior a la radicación de PQR

FORMATO REGISTRO PQR

SERVIENTALES VALLE S.A. E.S.P.

INFORMACION DEL USUARIO
CONTRATO: 4720813 PRODUCTO: 15991361 USUARIO: 29127
NOMBRE CLIENTE: RANCHO SAN VICENTE S.A. TIPO CLIENTE: Residencial
DIRECCION CLIENTE: CL 15 E OESTE #14-31BL 3 APTO 103 TARIFA: 1
FRECUENCIA RECUPERACION: 3 FRECUENCIA BARRIDO: 2 SUSCRIPCIÓN: 5 ESTADO: Activo EST. OPERACION: CON CORRECCION

INFORMACION DEL RECLAMO
NOMBRE DEL RECLAMANTE: Jairo David Arango Arango C.C. 11071390
DIRECCION DEL PRECIO: CL 15 E OESTE #14-31BL 3 APTO 103 No. TELEFONO: 397530064
DIRECCION CITACION: en donde reside 24 h comercial y profesionalmente de 12:00 PM a 07:00 PM OTRO NO LISTADO
PRESENCIA: RESCATE (Cuenta Rescatada) TIPO TRAMITE: PETICIONES
CAUSAL: RESCATE POR PRECIO DESOCUPADO (Sin Asignar...)

OBSERVACION DEL RECLAMO
Reclamo generado por precio desocupado
por 2025-01-25
en formato del manual

FIRMA AUXILIAR ATENCION AL CLIENTE: FIRMA USUARIO

FORMATO VERIFICACION DE PQR

SERVIENTALES VALLE S.A. E.S.P.

INFORMACION DEL RECLAMO
CONTRATO: 4720813 PRODUCTO: 15991361 USUARIO: 29127
NOMBRE DEL RECLAMANTE: Jairo David Arango Arango C.C. 11071390
DIRECCION DEL PRECIO: CL 15 E OESTE #14-31BL 3 APTO 103 en donde reside 24 h comercial y profesionalmente de 12:00 PM a 07:00 PM OTRO NO LISTADO
PRESENCIA: RESCATE (Cuenta Rescatada) TIPO TRAMITE: PETICIONES
CAUSAL: RESCATE POR PRECIO DESOCUPADO (Sin Asignar...)

OBSERVACION DEL RECLAMO
Reclamo generado por precio desocupado
por 2025-01-25
en formato del manual

FECHA VERIFICACION RECLAMO: 2025-01-25
USO DEL INMUEBLE: ☐ RESIDENCIAL ☐ COMERCIAL
TIPO DE ACTIVIDAD: ☐ RESIDENCIAL ☐ COMERCIAL
FRECUENCIA RECUPERACION: ☐ SI ☐ NO
FRECUENCIA BARRIDO: ☐ SI ☐ NO
HABILIDAD DE SERVICIO: ☐ SI ☐ NO

FORMACION GENERAL

LA FUNCIONARIO: FIRMA USUARIO

Fuente: Visita SSPD febrero, 2026

5.3.1. Suscriptores

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

Tabla 6 Suscriptores Servi Ambientales Valle S.A. E.S.P. APS Cali

Estrato	Suscriptores entregados en visita Dic-2025	Catastro entregado en visita Dic-2025	Suscriptores reportados en SUI Dic-2025
Estrato 1	695	1598	695
Estrato 2	397	419	397
Estrato 3	896	826	896
Estrato 4	11388	14514	11385
Estrato 5	4363	5165	4363
Estrato 6	1190	1525	1190
Industrial	3	5	3
Comercial	243	3	243
Oficial	3	1	3
Total	19.178	24.056	19.175

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.

En un archivo Excel se entregó la información reportada en la Tabla 6, en la columna denominada “Suscriptores entregados en visita Dic-2025”. Sin embargo, por parte del prestador se presentó otro archivo con el catastro total de usuarios donde se evidencian 24.056 suscriptores, la información reportada no es clara, ni se identifica la clasificación por estrato y uso.

Al comparar la información recopilada *in situ* con la registrada por el prestador en el formato SUI “22. Suscriptores y Tarifas Aplicada”, para el mes de diciembre de 2025 se observa que de acuerdo al catastro existe una diferencia de 4.881 usuarios.

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

Además, se identifica un presunto incumplimiento por falta de calidad de información reportada en SUI de acuerdo a lo establecido en el Art. 53 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución SSPD 20181000120515 de 2018.

La información comercial analizada corresponde a la inspección realizada, la documentación suministrada por el prestador en la visita, complementada con lo reportado en SUI, así como con la última actualización del RUPS, identificada con el número de imprimible 2025229951441788 del 06/02/2025, que constituye el último reporte realizado por la empresa:

Tabla 7 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		Tras la verificación del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) cargado en el SUI para el servicio de aseo, se identificó un documento que consolida la totalidad de las Áreas de Prestación del Servicio (APS) de la empresa, detallando las condiciones específicas para cada una de ellas. Se evidencia que éste coincide con el cargado en el SUI y el publicado en la oficina. De acuerdo con el requerimiento de información en la visita se aportó CCU para la APS de Cali en el cual 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 y corte de césped. El prestador informa que se encuentra adelantando proceso con la CRA, para modificar el CCU, se presenta comunicación de la CRA, en la cual ésta realiza unas observaciones para poder emitir el concepto de legalidad. Una vez éste sea validado por la CRA se deberá realizar la actualización en el SUI de este documento.

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
	Publicado en la oficina de atención	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.		X	Durante la visita se encontraba publicado el CCU en el punto de atención de la sede SECTOR GUABINAS tal como se evidencia en Foto 10. CCU Publicado SECTOR GUABINAS, Yumbo, en la sede Cali este no se encuentra publicado. 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		La última actualización del RUPS se realizó el 06 de febrero de 2025, mediante número de imprimible 2025229951441788. Se verificó el CCU registrado en RUPS y coincide con el físico. Sin embargo, es importante hacer claridad que una vez se otorgue el concepto de legalidad por parte de la CRA, se debe actualizar el documento en el RUPS.
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		El prestador cuenta con sitio Web https://serviambientalesvalle.com/cali , en el cual se refleja lo siguiente: Divulgación de frecuencias de recolección y transporte de residuos, de barrido y limpieza de áreas públicas, corte de césped, conforme las actividades registradas en el RUPS, como se muestra en la Imagen 5 e Imagen 6.
	2. Tarifas.		X		En la página web del prestador se encuentran publicadas las tarifas 2025 (Diciembre) para la prestación del servicio de aseo, como se evidencia en la Imagen 7 e Imagen 8.
	4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.		X		Se identificó un enlace en la página web para la recepción de PQR. Se constató que está funcionando como se evidencia en la Imagen 9.
	5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.		X		Se evidenció en la página web las direcciones de las oficinas de PQRS, tal como se evidencia en la Imagen 10.
	6. Números teléfonos para la atención de usuarios		X		Se identificaron los números de teléfonos de atención al usuario 313 216 9246 - 301 5782751, 314 2274949 conforme se identifica en la Imagen 10.
5.3.3 Suscriptores	Reporta en SUI	Resolución SSPD-2021100 0764035 de 2021.		X	En cuanto al catastro de usuarios por parte del prestador se entregaron 2 archivos de Excel en el cual inicialmente uno menciona que, a corte de diciembre de 2025, se registraron 19.178 usuarios y el otro archivo de Excel relaciona el catastro con los datos de los usuarios donde se evidencian 24.056 suscriptores. La información reportada no es clara ni se identifica la clasificación por estrato y uso. Se verificó la consistencia de la información reportada en el SUI en el formato 22 Suscriptores y tarifa aplicada de la Resolución N° SSPD 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017, evidenciando diferencias en la información como se menciona en el numeral 5.3.1. Lo anterior, representa un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada en SUI.

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																
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, se evidenció que el prestador cargó las facturas y se encuentran en estado certificado hasta diciembre de 2025. Para el año 2026 de los meses de enero 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 información de facturas por mes de los años 2024 y 2025, 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. Según la revisión de información se evidencia que se cumple con los requisitos mínimos de facturación costos fijos, costos variables, consumo en toneladas de acuerdo con 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 convenio de facturación conjunta entre la empresa EMCALI E.I.C.E E.S.P y Servi ambientales Valle S.A E.S.P. No. 600-GAC-CONV-1492 -2016 y oficio de cambio de las estructuras de los archivos OPEN (2020). En el que se establece que la factura del servicio público de aseo deberá contener la información definida por la metodología tarifaria vigente sobre los componentes de la tarifa del servicio.																
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 8. 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 Se verificó que se está realizando la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en la facturación.	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 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 Lev 145 del 2011.																

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE	OBSERVACIONES																																																														
				En cuanto al valor mensual de los subsidios y contribuciones, el prestador entregó archivo en Excel, en el que se evidencia el aporte, el subsidio y el valor del superávit, como se evidencia a continuación: Imagen 4. Aportes, subsidios y superávit <table><tr><th colspan="4">FSRI CALI - 2025</th></tr><tr><th>MES</th><th>APORTES</th><th>SUBSIDIOS</th><th>VR. SUPERAVIT</th></tr><tr><td>Enero</td><td>91.117.696</td><td>-</td><td>81.157.967</td></tr><tr><td>Febrero</td><td>97.830.057</td><td>-</td><td>87.131.280</td></tr><tr><td>Marzo</td><td>104.388.331</td><td>-</td><td>93.586.439</td></tr><tr><td>Abril</td><td>104.047.645</td><td>-</td><td>93.156.752</td></tr><tr><td>Mayo</td><td>107.427.833</td><td>-</td><td>96.412.404</td></tr><tr><td>Junio</td><td>109.587.257</td><td>-</td><td>98.500.967</td></tr><tr><td>Julio</td><td>109.412.951</td><td>-</td><td>95.959.329</td></tr><tr><td>Agosto</td><td>110.788.936</td><td>-</td><td>96.962.062</td></tr><tr><td>Septiembre</td><td>114.853.753</td><td>-</td><td>100.761.826</td></tr><tr><td>Octubre</td><td>115.738.834</td><td>-</td><td>101.646.458</td></tr><tr><td>Noviembre</td><td>113.179.820</td><td>-</td><td>97.824.183</td></tr><tr><td>Diciembre</td><td>118.939.203</td><td>-</td><td>102.453.252</td></tr><tr><td>TOTALES</td><td>1.297.312.316</td><td>(151.759.397)</td><td>1.145.552.919</td></tr></table> <table><tr><td>GRAN TOTAL SUPERAVIT AÑO 2025</td><td>1.145.552.919</td></tr></table> Fuente: Visita SSPD febrero, 2026 De la tabla anterior, se evidencia superávit. Por lo tanto, El prestador debe realizar los pagos al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos (FSRI). Se entregaron los soportes de pago de los abonos realizados en el transcurso del 2025, los cuales suman un valor de \$ 305.073.101 e indica que existe un saldo pendiente por pagar a diciembre de \$ 840.497.818. De acuerdo con el análisis de la información se puede evidenciar que se encuentra un saldo pendiente por parte del prestador lo que incumple lo establecido en el Decreto 1077 de 2015: <i>“ARTÍCULO 2.3.4.1.2.10. Transferencias efectivas de las entidades prestadoras de los servicios públicos. Las transferencias efectivas de dinero de las entidades prestadoras de servicios públicos a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por concepto de «aportes solidarios» sólo ocurrirán cuando se presenten superávits, después de aplicar internamente los recursos necesarios para otorgar subsidios. La entidad territorial y la empresa prestadora de servicios públicos definirán el mecanismo más idóneo para garantizar que la transferencia de que trata el inciso anterior se haga efectiva, estableciendo entre otros, los intereses de mora por el no giro oportuno. Los superávits en empresas privadas o mixtas prestadoras de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se destinarán a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio, distrito o departamento correspondiente, y serán transferidos mensualmente, de acuerdo con los mecanismos que establezca la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.”</i> Así mismo, se puede configurar una presunción de desestabilidad del FSRI, por pago tardío de los valores del superávit, ya que como lo establece el Decreto 1077 de 2015 en su “ARTÍCULO 2.3.4.1.2.9. Manejo de los superávits. Los superávits resultantes del cruce de que trata el artículo anterior, ingresarán al Fondo de Solidaridad y	FSRI CALI - 2025				MES	APORTES	SUBSIDIOS	VR. SUPERAVIT	Enero	91.117.696	-	81.157.967	Febrero	97.830.057	-	87.131.280	Marzo	104.388.331	-	93.586.439	Abril	104.047.645	-	93.156.752	Mayo	107.427.833	-	96.412.404	Junio	109.587.257	-	98.500.967	Julio	109.412.951	-	95.959.329	Agosto	110.788.936	-	96.962.062	Septiembre	114.853.753	-	100.761.826	Octubre	115.738.834	-	101.646.458	Noviembre	113.179.820	-	97.824.183	Diciembre	118.939.203	-	102.453.252	TOTALES	1.297.312.316	(151.759.397)	1.145.552.919	GRAN TOTAL SUPERAVIT AÑO 2025	1.145.552.919
FSRI CALI - 2025																																																																		
MES	APORTES	SUBSIDIOS	VR. SUPERAVIT																																																															
Enero	91.117.696	-	81.157.967																																																															
Febrero	97.830.057	-	87.131.280																																																															
Marzo	104.388.331	-	93.586.439																																																															
Abril	104.047.645	-	93.156.752																																																															
Mayo	107.427.833	-	96.412.404																																																															
Junio	109.587.257	-	98.500.967																																																															
Julio	109.412.951	-	95.959.329																																																															
Agosto	110.788.936	-	96.962.062																																																															
Septiembre	114.853.753	-	100.761.826																																																															
Octubre	115.738.834	-	101.646.458																																																															
Noviembre	113.179.820	-	97.824.183																																																															
Diciembre	118.939.203	-	102.453.252																																																															
TOTALES	1.297.312.316	(151.759.397)	1.145.552.919																																																															
GRAN TOTAL SUPERAVIT AÑO 2025	1.145.552.919																																																																	
	Saldos pendientes de subsidios	Información para traslado por competencia	X																																																															

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

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE	OBSERVACIONES
				<i>Redistribución de Ingresos municipal, distrital o departamental, según sea el caso.</i> <i>Cuando las entidades prestadoras de los servicios públicos desarrollen sus actividades en varios municipios de un mismo departamento, los superávits deberán ingresar a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del municipio donde éstos se generen.</i> <i>Los recursos provenientes de aportes solidarios que constituyan superávit del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, se distribuirán según lo dispuesto en este capítulo.”</i>
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 del pago por concepto de \$ 2.555.932 en el año 2025, del reporte de concurso económico de los pagos realizados, información cargada en SUI. Se presentó soporte de pago en formato pdf.
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 prestador entregó el procedimiento del paso a paso de la radicación de las PQR y el formato de PQR. Así mismo, estadísticas como se relaciona en la Imagen 11. El prestador mencionó que realiza visitas diarias a los usuarios para verificar la calidad del servicio e identificar necesidades, también aplica encuestas de satisfacción durante el año, por parte del prestador se presenta soporte de las visitas.
	Estadística formato procedimiento	Resolución SSPD 201513000545 75 de 2015 Resolución SSPD 201880000766 35 de 2018	X	Se verificó que el prestador certificó en SUI los formatos mensuales de PQR para la vigencia 2025. La información entregada en visita concuerda con la reportada en SUI.

Fuente: Análisis propio con base en información SUI y entregada en visita. RUPS con No. 202532866444912 del 31/03/2025

Teniendo en cuenta el análisis y verificación de información realizada en la Tabla 7, se relacionan a continuación los presuntos incumplimientos de los aspectos comerciales:

- Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada en SUI toda vez que no se realiza reporte del cargue de la totalidad de los suscriptores.
- Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, por falta de publicación del CCU en sus puntos de atención al usuario ya que las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos.
- Presunto incumplimiento a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en su “ARTÍCULO 2.3.4.1.2.10. Transferencias efectivas de las entidades prestadoras de los servicios públicos”.

Tabla 9 Información de la página web y Estadística PQR

Imagen 5. Dirección Horarios y frecuencias actividades aseo



Imagen 6. Publicación de Horarios y frecuencias actividades aseo

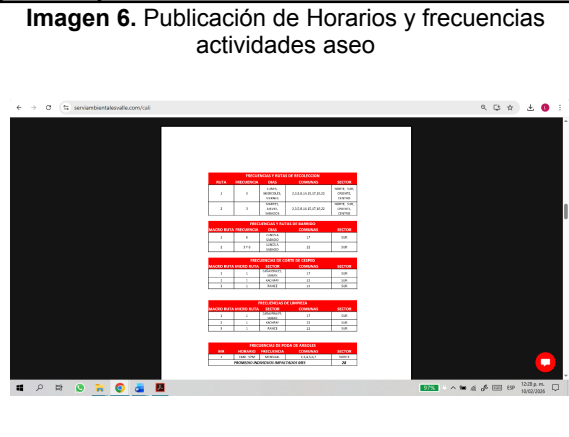


Imagen 7. Dirección Publicación tarifas



Imagen 8. Publicación de tarifas

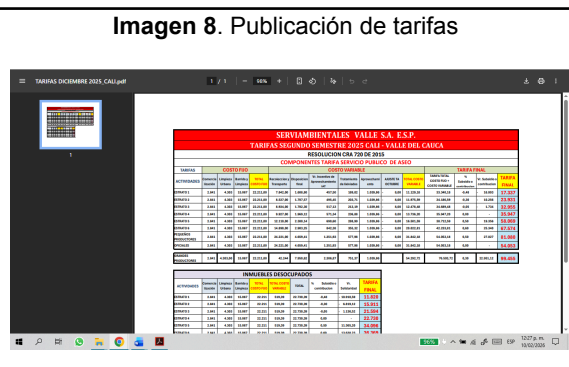


Imagen 9. Enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos

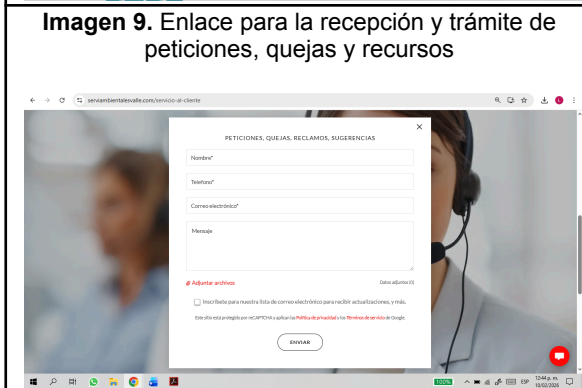


Imagen 10. Direcciones, teléfonos y correo



Imagen 11. Estadística PQR

Causal	Tipo	Nombre Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Cant
Facturacion	114	Descuento por predio desocupado	5	5	3	2	4	2	5	4	4	3	6	2	45
Facturacion	119	Tarifa incorrecta									1				1
Facturacion	105	Cobro por servicios no prestados								1					1
Facturacion	103	Cobros inoportunos				1									1
Facturacion	106	Datos generales incorrectos											1		1
Facturacion	117	Estrato incorrecto								1					1
Facturacion	308	Terminación de Contrato									1				1
Facturacion	102	Inconformidad con el consumo o producción facturado													0
Prestacion	305	Negativa Prestacion Servicio													0
	1	TOTAL MES	5	5	3	3	4	2	5	6	6	3	6	3	51

Fuente: Página web del prestador 10/02/2026 y Visita SSPD febrero, 2026

5.3.2. Terminación anticipada del CCU (Desvinculaciones)

El prestador entregó en un Excel el reporte de solicitudes de desvinculaciones en el que se evidencian 291 solicitudes de usuarios de los conjuntos Caracolés y Palmares de Paso Ancho.

Adicionalmente, el prestador entregó 76 expedientes escaneados para los cuales el prestador suministró una carpeta por cada uno. De acuerdo con el compromiso adquirido en visita mediante radicado SSPD No. 20265290641322 del 13 de febrero de 2026, el prestador presentó los 218 expedientes correspondientes al Conjunto Residencial Caracolés.

Al respecto, tras analizar las 291 solicitudes de desvinculación, se observó que ninguna fue aprobada debido al incumplimiento de los requisitos exigidos, situación que constituye un factor común en la totalidad de los radicados.

Según el análisis de los expedientes allegados por la empresa, cuando un usuario pretende realizar el proceso de desvinculación de la empresa Servi ambientales Valle 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 dos meses conforme al numeral 21 art.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.

Adicionalmente se menciona que para la suscripción del acuerdo de pago citado, se requiere lo siguiente:

Para la revisión y posterior elaboración del acuerdo de pago por parte del Departamento Jurídico de SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., el cual se viabilizará dentro del plazo de respuesta definitiva; el peticionario (suscriptor y/o usuario) dentro del término de este requerimiento deberá presentarse personalmente ante SERVIAMBIENTALES VALLE S.A E.S.P., aportando original y fotocopia legible de su cédula de ciudadanía o documento de identificación extranjero válido en Colombia, dejando constancia escrita (firma y huella) que la misma será usada exclusivamente para efectos de la firma del acuerdo de pago, domicilio y teléfono.

Si el peticionario representa una persona jurídica, deberá aportar original y fotocopia legible de su cédula de ciudadanía o documento de identificación extranjero válido en Colombia del representante legal, dejando constancia escrita (firma y huella) que la misma será usada

exclusivamente para efectos de la firma del acuerdo de pago, domicilio y teléfono, al igual que el certificado de existencia y representación legal de la persona jurídica que representa.

En el evento que se vaya a delegar por parte del peticionario la celebración y suscripción del acuerdo de pago en un tercero, el mismo además de encontrarse debidamente autorizado por escrito (El Poder, mandato y/o autorización para firma del acuerdo de pago debe presentarse con reconocimiento de firma, texto y huella ante notario). Así mismo, deberá el autorizado presentarse en el tiempo indicado ante la empresa para cumplir con el requerimiento, presentando original y fotocopia legible de su cédula de ciudadanía o extranjería y fotocopia legible de la cédula de ciudadanía del usuario, con la constancia por parte del usuario que la misma será usada exclusivamente para efectos de la firma del acuerdo de pago, domicilio y teléfono.

Además de lo anterior, se debe tener en cuenta lo siguiente.

- Acreditar la calidad en que se actúa.
- Si es arrendatario, aportar el contrato de arrendamiento vigente, y encontrarse debidamente autorizado por escrito (El Poder, mandato y/o autorización para firma del acuerdo de pago debe presentarse con reconocimiento de firma, texto y huella ante notario) al igual que
- Si es propietario, certificado de tradición original no mayor a un mes del predio respecto del cual se solicita la terminación anticipada del contrato.
- En caso de fallecimiento del propietario, presentar documento de sucesión y/o trámite de la misma, así como la legitimación del peticionario dentro de la misma.
- En caso de ser poseedor, deberá acreditar la documentación administrativa pertinente.

Ahora bien, de la revisión de las carpetas suministradas, se observó que inicialmente el prestador presenta la solicitud de terminación anticipada junto con el certificado de disponibilidad del servicio expedido por la otra empresa. Posteriormente, Servi ambientales Valle S.A E.S.P. responde a la solicitud y tras analizar la información radicada, decide suspender el término de la petición por tres (3) días hábiles, para la presentación de los requisitos faltantes e indica que, transcurrido el término referido, se procederá a proferir respuesta definitiva en los términos de ley.

Se evidencia que después de notificar la comunicación al usuario, no se allegaron los documentos solicitados por el prestador y se emitió acto administrativo por el cual se declaran los efectos del desistimiento tácito el cual fue notificado.

Del análisis de los expedientes, se evidencia que el prestador está solicitando documentos adicionales a los establecidos en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015, en tanto presuntamente se genera un incumplimiento ya que la norma específica que:

“(...) Los prestadores del servicio de aseo que reciban solicitudes de terminación del contrato no podrán negarse a terminarlo por razones distintas de las señaladas en esta norma y no podrán imponer en su contrato documentos o requisitos que impidan este derecho.

La persona prestadora no podrá solicitar requisitos adicionales a los previstos en este artículo. (...).”

5.3.3 CASO DENUNCIADO POR EL PRESTADOR ENTRE SERVI AMBIENTALES VALLE Y LYS

El prestador entregó 2 carpetas en las cuales se evidencian los soportes de la denuncia y la relación del proceso. De forma general la empresa Servi ambientales Valle S.A. E.S.P. denunció a la empresa LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS S.A E.SP. (LYS SA ESP), señalando principalmente lo siguiente:

“(…)Bajo esta óptica acudimos a usted de la manera más respetuosa para que con su autoridad y bajo el debido proceso y la aplicación de la ley, salvaguarde nuestros derechos y el ejercicio legal y constitucional de prestar el servicio de Aseo en la ciudad de Cali y el Departamento del Valle, conforme lo establece la norma que regula la materia, pues nos hemos visto enfrentados a una competencia desleal por parte de la empresa de servicios públicos denominada: LIMPIEZA Y SERVICIOS PUBLICOS S.A E.SP. (LYS SA ESP), pues esta empresa mencionada (LYS SA E.S.P.) de manera irregular se ha venido apropiando de nuestros clientes, sabiendo que tales usuarios son nuestros y ellos han recibido la prestación la prestación de nuestro servicio y aunque esto se haya realizado correctamente de nuestra parte, pues los usuarios desde el año 2021 en adelante han sido atendidos por nuestras rutas, los señores de LYS S.A. E.S.P. han facturado de parte de ellos un cobro de un servicio no prestado, usurpando nuestros usuarios y realizando lo que en la ley se denomina “un cobro no debido, por un servicio no prestado por ellos”(…)”.

Junto a estas comunicaciones se entregaron soportes del proceso de vinculación y de aforos de recolección de los residuos en los conjuntos residenciales: Tribeca, Sky Tower, Saona, Robles, Reserva de Oporto, Platino, Grosello, Florino, El Gayacan, Dalia, Bolivar Camelias y Aquaris.

De lo anterior, es importante indicar que de acuerdo al régimen legal del Contrato del Servicio Público de aseo y/o sus actividades complementarias que se rigen por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por las cláusulas adicionales que se pacten con los usuarios y/o suscriptores, por las condiciones uniformes que señalen las personas prestadoras de servicios públicos, y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil. Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán las últimas en mención. El contrato de servicios públicos, a pesar de tener condiciones uniformes, resulta celebrado con cada suscriptor y/o usuario en particular.

En conclusión, una vez realizadas las precisiones anteriores, este Dirección no evidencia incumplimiento alguno de la normatividad vigente por parte de Servi ambientales Valle S.A. E.S.P.

5.3.4 CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES A CARGO DEL PRESTADOR PARA LA ACTIVIDAD DE APROVECHAMIENTO

En relación con la actividad de aprovechamiento, una vez verificada la información suministrada en visita, se observan soportes que dan cuenta del desarrollo de los comités de conciliación de cuentas entre los prestadores de aprovechamiento y el prestador SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., en lo que corresponde a los recursos de los componentes costo de comercialización - CCS y tarifa de aprovechamiento – TA, para sus respectivos traslados en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada por la Resolución CRA 943 de 2021, así como lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1381 de 2024.

Sin embargo, los soportes permiten evidenciar que se ha realizado conciliación para traslado de recursos solo hasta el mes de agosto de 2025, sin dejar de lado que el prestador SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. suministró información con anexos en Excel con cifras pendientes de conciliar inclusive desde noviembre de 2024 y a su vez cifras pendientes de conciliar y trasladar de septiembre a diciembre de 2025, registrando en dichos anexos que de lo pendiente al cierre del mes de diciembre de 2025, en la vigencia 2026 proyectan dar cumplimiento con los traslados. Tal situación, se ratifica con lo reportado en SUI en el formato 20. *Traslado de recursos de aprovechamiento* reportado por SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., donde se evidencia que solo hasta el mes de julio de 2025 presenta reporte de cifras del traslado de recursos de CCS y TA.

En consecuencia, ante las evidencias recaudadas en visita con la existencia de periodos pendientes de conciliar con recursos de pendientes de traslado a los prestadores de aprovechamiento que operan en el municipio de Santiago de Cali, Valle del Cauca que presentan reporte de SUI de toneladas efectivamente aprovechadas inclusive hasta el mes de enero de 2026, se identifica presunto incumplimiento de lo establecido en el Decreto 1381 de 2024 dentro del cual se encuentra la obligación de facturar integralmente el servicio público de aseo con la actividad de aprovechamiento, realizar los comités de conciliación de cuentas y traslado de los recursos de manera oportuna.

De igual forma, se identifica el presunto incumplimiento de reporte en SUI dentro del formato 20. *Traslado de recursos de aprovechamiento*, como lo establece la Resolución SSPD No. 20174000237705¹ del 05 de diciembre de 2017, en la que la Superintendencia dispuso los formatos y formularios que la ESP debe certificar al SUI, a la luz de las disposiciones establecidas en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021 incluidos los relacionados con la actividad de aprovechamiento.

Las obligaciones que le asisten al prestador de recolección y transporte de residuos no aprovechables, en el municipio de Santiago de Cali, Valle del Cauca, SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P., en materia de la actividad de aprovechamiento, todos los procedimientos se encuentran enmarcados en las disposiciones contenidas en la **Resolución CRA 720 de 2015**, compilada por la **Resolución CRA 943 de 2021**, así como lo establecido en el **Decreto 1077 de 2015, modificado por el Decreto 1381 de 2024**, sumado a ello lo definido en la **Circular Conjunta CRA - MVCT – SSPD 001 del 2 de octubre de 2017** y a su vez procesos que debe adelantar para el recalcu, facturación y redistribución de los recursos a los prestadores de aprovechamiento, por efectos de las toneladas efectivamente aprovechadas que hayan sido sujetas de medidas de aplazamiento con posterior publicación definitiva, con lo establecido en la **Circular Conjunta SSPD – CRA 001 de 2021**.

5.4. ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

A continuación, se presentan los aspectos técnicos operativos de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las cuales fueron objeto de inspección de la visita llevada a cabo en el mes de febrero.

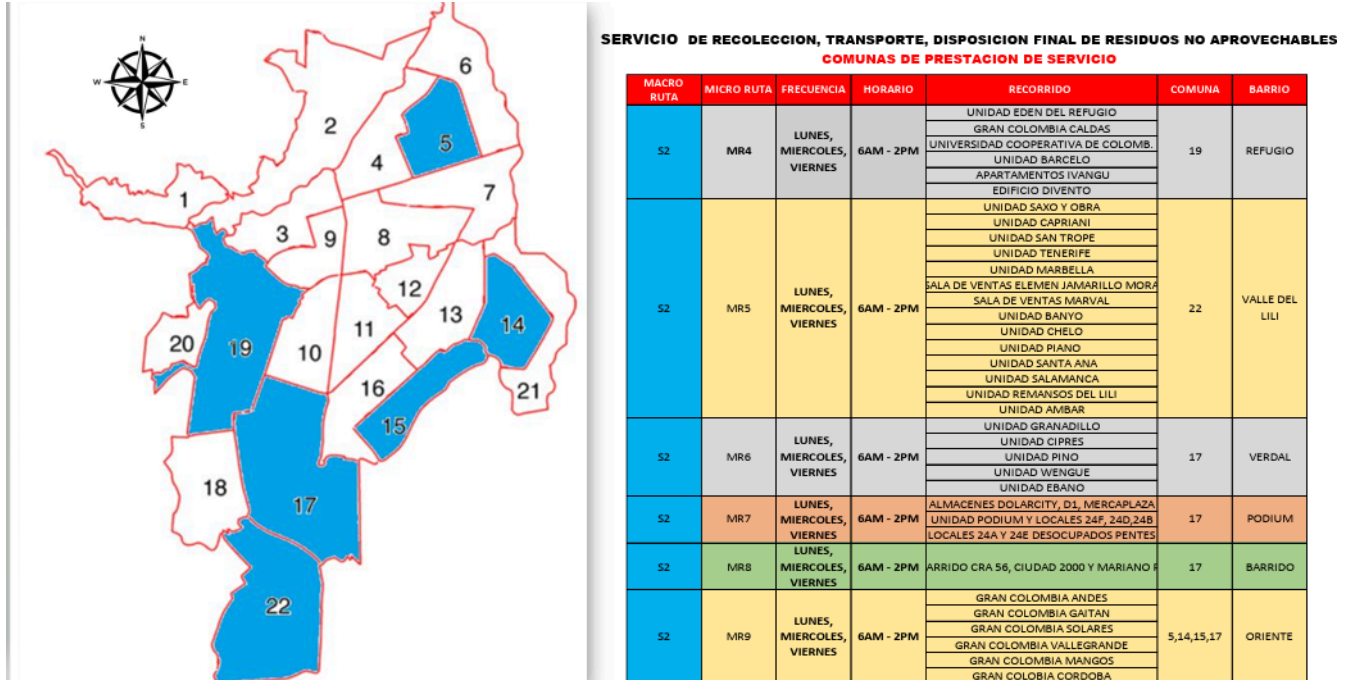
Es importante indicar que el prestador también ejecuta en la ciudad de Cali las actividades de Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas y lavado de áreas públicas desde el 1 de marzo de 2020. No obstante las mismas no fueron objeto de inspección en el marco de la visita y por lo tanto no serán analizadas en el presente informe.

5.4.1. Área de prestación

La empresa presta el servicio de aseo en las comunas 2, 3, 5, 8, 14, 15, 17, 19 y 22 de la ciudad de Cali, Valle del Cauca. El área de prestación se detalla en la siguiente imagen:

¹ Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016

Imagen 12. Área de prestación SERVI AMBIENTALES VALLE S.A E. S. P.



Fuente: PPSA del prestador, información consultada el 10 de febrero de 2026

El esquema de prestación del servicio de aseo en Cali es bajo libre competencia y esta empresa presta en zona urbana y de expansión urbana.

5.4.2. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA

El prestador entregó en visita el documento denominado “PROGRAMA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PUBLICO DE ASEO (Resolución 288 de 2015), sin fecha de expedición y con 32 páginas.

Revisada la información del SUI se evidencia que el último PPSA fue reportado el 10/02/2026 y corresponde al mismo documento. A continuación, se analiza este documento teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución 288 de 2015:

Tabla 10 Verificación de los lineamientos del PPSA

NUMERALES, ANEXO Resolución MVCT 288 de 2015	OBSERVACIÓN
1. Actividades prestadas	En la página 9 del documento se presentan las actividades prestadas por la empresa en el municipio: • Recolección • Transporte • Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas • Corte de césped • Poda de árboles • Lavado de áreas Publicas
2. Objetivos y metas	En la página 10 se presenta la tabla de objetivos y metas del prestador. Sin embargo, el documento no contiene cómo realizará el seguimiento para identificar avances, dificultades y acciones correctivas que permitan dar cumplimiento a los objetivos y metas establecidas, considerando las necesidades de la zona atendida en la ciudad. Tampoco se presentan de una manera específica y cuantitativa los

NUMERALES, ANEXO Resolución MVCT 288 de 2015	OBSERVACIÓN
	logros (metas) que corresponden a los objetivos antes planteados y la forma en que medirá el cumplimiento a través de indicadores. Por lo cual, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 2. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo	En la página 13 del documento se presenta la fecha de adopción del Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo el 1 de diciembre de 2025 y última fecha de actualización el 2 de diciembre de 2025.
3.2. Área de prestación del servicio	En la página 13, se indica que el área de prestación es el municipio de Santiago de Cali, Valle del Cauca, indicado las comunas en las cuales presta el servicio.
3.3. Actividad de recolección y transporte	A partir de la página 13, se indica la forma de presentación de los residuos cajas plásticas o cajas de estacionarias, también se menciona la ubicación de la base de operaciones, las macrorrutas de recolección y transporte y el nombre del relleno sanitario en el cual disponen. En relación con el censo de puntos críticos se menciona que no se cuenta con puntos críticos dentro de su área de prestación.
3.4. Actividad de transferencia	El documento hace referencia a la dirección de la estación de transferencia, capacidad y horario de funcionamiento, no obstante, en visita se verificó que no la ejecuta, la estación de transferencia a la cual hace referencia es operada por INTERASEO S.A. E.S.P. Por lo cual, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.4 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	En la página 16 se indica el número de km de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido, las macrorrutas de barrido y limpieza, la ubicación de los cuartelillos y la descripción de los acuerdos de barrido con los otros prestadores. También el documento contiene la información del Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación, precisando el número de cestas a instalar por año.
3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas	En la página 19, se presenta la totalidad de las áreas verdes objeto de corte de césped, así como el inventario de estas, indicando la frecuencia de la actividad.
3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas	En la página 20, se presenta el plano de la ubicación de los árboles a podar, sin embargo, no ha información de la tipología de árboles, la altura y la cantidad a podar, no se establece su ubicación con coordenadas. Por lo tanto, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015.
3.8. Actividad de aprovechamiento	El documento no hace referencia a esta actividad.
3.9. Actividad de tratamiento	El documento no hace referencia a esta actividad.
3.10. Actividad de comercialización	En la página 21 se relaciona los puntos de atención a los usuarios, los medios de contacto y los programas educativos y el esquema de facturación.
3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas	En la página 22 se indica que no cuenta con acuerdo de lavado. Presenta el inventario de puentes peatonales objeto de lavado de acuerdo y la programación de cada actividad.
3.11. Residuos especiales	En la página 24, Se presenta la relación del tipo de residuos

NUMERALES, ANEXO Resolución MVCT 288 de 2015	OBSERVACIÓN
	especiales, la descripción del proceso y los números de contacto para la prestación de dicho servicio.
3.13. Programa de Gestión del Riesgo	En la página 24 se presenta la descripción del Plan de Emergencia y Contingencia, relacionando los eventos que se pueden generar en el municipio, las acciones de respuesta del prestador del servicio y las medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero.
3.14. Subsidios y contribuciones	En la página 28 se relaciona los porcentajes de subsidios y contribuciones del municipio, el Acuerdo del Concejo municipal que define los factores
4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS	En la página 28 se relaciona los programas y proyectos para dar cumplimiento a las obligaciones del PGIRS, sin embargo, no hay claridad de plazo y cronograma para el cumplimiento de las obligaciones frente al PGIRS, pues no se relaciona el año de cumplimiento. Por lo tanto, este aspecto presuntamente NO CUMPLE con los lineamientos establecidos en el numeral 4 del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015

Por lo anterior, se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en los numerales 2, 3.4, 3.7, y 4, del anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, al no presentar de una manera específica y cuantitativa los logros (metas), para dar cumplimiento el PGIRS, al presentar información de la actividad de transferencia la cual no presta, al no incorporar la información de la actividad de poda de árboles, y al no indicar información clara del cronograma para el cumplimiento de las obligaciones del PGIRS.

5.4.3. 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 11 Comparación PGIRS – 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	0	El PGIRS no discrimina el área geográfica del polígono que atiende el prestador
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	136,5 ton/día	El prestador lleva residuos a la estación de transferencia
Distancia del centroide al sitio de Disposición Final	64,5 km.	No registra esta información	No es obligatoria esta información en el PPSA.
Distancia del centroide a la Estación de Transferencia	24 km.	No registra esta información	No es obligatoria esta información en el PPSA.
Distancia de la Estación de Transferencia al sitio de Disposición Final	40.5	No registra esta información	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%	El prestador incluye un 100 % de cobertura, sin embargo, a la fecha de la visita no prestaba en todo el Distrito de Cali, el PGIRS no establece información por prestador.
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)	6.583 kilómetros de vías y áreas públicas	No se establece información por prestador, no es posible comparar esta información, el acuerdo de barrido establece que debe barrer 153,33 km de km de vías y 22.900 m ² de áreas públicas, lo cual no coincide con lo registrado en si PPSA.
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)	234.706 m ² de parques y zonas públicas	No se establece información por prestador, no es posible comparar esta información
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	127	No coincide la información el PGIRS no se presenta por prestador.
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.	3 y 6 veces/ semana	Coincide
Longitud de playas ribereñas	1.201.357 m ²	Sin información.	No coincide, el PGIRS no contiene información por cada prestador. Por lo tanto, solo se reflejan las variables de este prestador.
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, el PGIRS no contiene información por cada prestador. Por lo tanto, solo se reflejan las variables de este prestador.
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.	12 veces al año	Coincide
Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda	290.471 (Línea base Decreto 985 de 2021)	No se cuenta con esta información	No coincide, el PGIRS no contiene información por cada prestador. Por lo tanto, solo se reflejan las variables de este prestador.
Frecuencia actual de poda de árboles	6.500 individuos arbóreos /mes	No se cuenta con esta información	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, el PGIRS no contiene información por cada prestador. Por lo tanto solo se reflejan las variables de este prestador.
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)	2 puentes peatonales	No se establece información por prestador, no es posible comparar esta información
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

Existe información que no corresponde a la asignación dada en el PGIRS para el prestador, lo cual genera riegos en la aplicación tarifaria a los usuarios por parte del prestador, pues solo se puede trasladar por vía tarifa los parámetros establecidos por el ente territorial.

Además existe otra información que no es reportada por el prestador conforme a la realidad de su operación, por lo cual, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.10. del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidencia que el PPSA del prestador no define los aspectos operativos del servicio de aseo conforme a la atención que da a sus usuarios.

5.4.4. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

- **Base de operaciones**

Durante la inspección se verificó el estado de la base de operaciones, la cual se localiza en la carrera 21 # 9-01, sector Guabinas del municipio de Yumbo, Valle del Cauca. Este predio cuenta con un área de 4.500 m² aproximadamente, cuyas observaciones se presentan a continuación:

Tabla 12 Verificación de 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 prestan 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 presentó el Concepto del uso del suelo No. 104-08-02.05.473-2023, el cual determina que la clasificación de la actividad solicitada es Prohibido. En consecuencia, se genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015. Ver Foto 13. 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 adecuadas para el parqueo y maniobra del vehículo, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones y zonas administrativas. Ver Foto 15. Oficinas administrativas, Foto 22. Almacenamiento de insumos, Foto 21. Monitoreo a la operación, Foto 18. Parqueadero vehículos. Sin embargo, no se cuenta con zonas <u>adecuadas</u> para vestidores e instalaciones sanitarias para el personal administrativo y operativo, no hay vestidores y no se encontraban en condiciones óptimas y de salubridad los baños del personal operativos, así mismo, los baños observados se encontraban fuera del perímetro de la base de operaciones. Ver Foto 16. Baño de operarios fuera de la base de operaciones, Foto 17. Baño de operarios fuera de la base de operaciones.
2. Contar con los servicios públicos.	Los baños de los operarios no tenían agua y no había espacio para lavamanos. En las zonas administrativas solo un baño funcionaba en el primer piso, pero el lavado de manos debía hacerse en el segundo piso. Ver Foto 16. Baño de operarios fuera de la base de operaciones, Foto 17. Baño de operarios fuera de la base de operaciones.
3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.	No hay señalización de sentidos de circulación en piso, esta se encuentra de manera horizontal en señales de tránsito, el prestador manifestó en visita que se borran fácilmente en el piso por el tráfico de vehículos pesados. No existe la demarcación de las siguientes zonas de la base de operaciones: Baños e instalaciones sanitarias para el personal, parqueaderos de particulares, zona de comedor.
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.	Se evidenció que contaban con camilla de seguridad. Sin embargo, el acceso a ésta se encontraba obstruido por un andamio. Así pues, estos no permitían la atención oportuna en caso de presentarse una emergencia. Ver Foto 19. Camilla de emergencia obstruida
5. Contar con equipos de control de incendios.	Se evidenció extintor satélite Ver Foto 20. Extintor
6. Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.	La comunicación se realiza con celular.

Conforme a lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 debido a que la base de operaciones no se ubica de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial.

También se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077, debido a que no contaba con vestieres e instalaciones sanitarias para operarios, no contaba con el servicio público de agua y no existe demarcación completa de todas las zonas.

Es importante también indicar que el predio en el que se encuentra la base de operaciones no tiene un perímetro delimitado, por lo cual, a simple vista no hay claridad de cuál es el predio de la base de operaciones, lo cual obstruye las funciones de inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos.

- **Características de la 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 siguientes características:

Tabla 13 características de la actividad de recolección y transporte

Macrorrutas (cantidad)	Microrrutas (cantidad)	Frecuencia (Veces/semana)	Horarios (rango de horas)	Vehículos (cantidad/capacidad)
6	31	3 (En conjuntos cerrados) 7 (En centros comerciales)	6 a.m. a 2 p.m.	3 compactadores operativos 1 en stand by (supernumerario), el cual a la fecha de la visita estaba en mantenimiento

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

De acuerdo con lo informado por el prestador, los usuarios deben presentar los residuos para su posterior recolección en las canecas de 55 galones ubicadas en los cuartos de almacenamiento de los conjuntos cerrados a los que atiende, también realiza la recolección de usuarios comerciales mediante Cajas estacionarias de 700, 900 y 1100 ml.

El prestador manifestó que sus usuarios se encuentran en conjuntos cerrados por lo cual no recolecta los residuos en la acera.

De lo informado anteriormente, se evidencia que la cantidad de microrrutas informadas no coincide con las reportadas en el SUI donde se registran 6 microrrutas para la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. Así mismo en el PPSA no se evidencia el registro de la frecuencia de 7 veces por semana, lo cual genera un presunto incumplimiento de lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y presuntos incumplimientos del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

Ahora bien, teniendo en cuenta que en el momento de la visita el prestador no contaba con vehículo de suplencia, se evidencia un presunto incumplimiento al numeral 2, del artículo 2.3.2.2.3.27. del Decreto 1077 de 2015, en lo relacionado con la disponibilidad de equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos.

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

Durante la visita se inspeccionaron 3 microrrutas y 3 vehículos de recolección de residuos no aprovechables, los resultados de la inspección se encuentran en la siguiente tabla:

Tabla 14 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 ENCONTRA EL VEHÍCULO	OBSERVACIONES Y HALLAZGOS
WDL999	Macrorruta: S5 Microrruta: MR23 Frecuencia: Martes, jueves y sábado	10/02/2026 10:51 a.m.	Conjunto El Zarzal Calle 55 # 121 A 19	Las tres rutas inspeccionadas presentaron en campo las mismas observaciones las cuales se presentan a continuación: Se observó que la recolección se realiza en el Shut del conjunto cerrado, se depositan los residuos de las canecas de los conjuntos cerrados directamente en el compactador. Ver Foto 23. Recolección de canecas En la inspección realizada en campo el compactador WDL999 de la ruta MR23 no se tenía plano en el recorrido realizado, así mismo, los planos aportados como soporte a la visita no tenían la numeración de las rutas verificadas en campo; por lo cual, no se pudo determinar la correcta ejecución del recorrido. Ver Foto 31. Plano MR23, Foto 44. vehículo LFL257 plano, Foto 47. Foto Plano microrruta manzano
WDL987	Macrorruta: S5 Microrruta: MR24 Frecuencia: Martes, jueves y sábado	10/02/2026 11:44 a.m.	Conjunto Element Calle 25 carrera 99	Se observó en el vehículo inspeccionado logotipos de la empresa visibles, luces sobre la cabina, caja de compactación y en la zona de tolva, estribos antideslizantes y manijas para el transporte de operarios, tubo por encima de la altura máxima del compactador, mecanismo de almacenamiento y descarga de lixiviados, y equipo de comunicaciones. Ver Foto 24. Vehículo WDL999 frontal, Foto 25. Vehículo WDL999 caja compactadora, Foto 26. Vehículo WDL999 tubo de escape, Foto 32. vehículo WDL987 caja compactadora, Foto 34. vehículo WDL987 tubo escape, Foto 35. vehículo WDL987 vista lateral.
LFL257	Macrorruta: S1 Microrruta: MR1 Frecuencia: Lunes, miércoles y Viernes	11/02/2026 09:07 a.m.	Unidad Reserva del Río	No se visualizaron residuos no susceptibles de ser compactados, ni fuga de líquido lixiviado. Se evidenció equipo de carretera y contra incendio, se observaron extintores con recarga vigente, botiquín de primeros auxilios, conos y kit de derrames. Se identificó que los operarios portaban un rastrillo y una escoba como elementos complementarios para la recolección de regueros de residuos. Ver Foto 37. vehículo WDL987 elementos de limpieza, Foto 42. vehículo LFL257 operarios. Se identificó el porte de licencia de conducción, tarjeta de propiedad, SOAT y revisión técnico mecánicas vigentes en todos los vehículos. En las rutas verificadas se evidenció el uso de los siguientes elementos: gorra, protector de cuello uniforme reflectivo, botas, gafas y guantes. Ver Foto 29. Operarios Vehículo WDL999, Foto 38. vehículo WDL987 operarios, Foto 42. vehículo LFL257 operarios.

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

				Se evidenció que el extintor del vehículo LFL257 presentaba sobrecarga. Ver Foto 45. vehículo LFL257 Foto extintor con sobrecarga. El vehículo identificado con placas WTL999, además de incluir el nombre de la empresa SERVIAMBIENTALES, también indica el nombre de Restrepo Limpio, ver Foto 27. Vehículo WDL999 con nombre de otra empresa.
--	--	--	--	--

Fuente: Información recopilada en visita SSPD febrero 2026

Conforme a lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.34. del Decreto 1077 de 2015, respecto al cumplimiento de las microrrutas, pues no fue posible verificar ni en campo ni en oficina su cumplimiento.

También se evidencia un presunto incumplimiento al numeral 14 del artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015, debido a que el extintor presentaba sobrecarga y no estaba apto para su utilización generando riesgos. Así mismo, se genera un presunto incumplimiento al numeral 1 del mismo artículo, debido a que no estaba claramente identificado el vehículo con placas WTL999.

● Puntos críticos

Tabla 15 Observaciones a 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	El prestador manifestó no tener puntos críticos en su área de prestación, debido a que sus usuarios están en conjuntos cerrados y no ha identificado la presencia de puntos críticos cerca a estos conjuntos cerrados. Debe considerarse que la presencia de puntos críticos es medido a nivel Ciudad por lo tanto los puntos críticos no son solamente los que se encuentren en el área de influencia de sus usuarios, si no los que afectan las condiciones de limpieza de todo el área de prestación. No obstante, por los acuerdos de barrido en la cra 50, entre la avenida Simón Bolívar y Ciudad de Cali, se realizan jornadas de limpieza con la empresa Promo ambiental y la UAESP a un punto crítico.

Fuente: información recopilada en visita SSPD febrero 2026

● Registros fotográficos

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

Tabla 16 Registro fotográfico de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

Foto 13. Certificado del uso del suelo

	MACROPROCESO: GESTIÓN FÍSICA DEL TERRITORIO	Código: GFT-OT-FO-010
	PROCESO: ORDENAMIENTO TERRITORIAL	TRD: 104-08-02
	SUBPROCESO: N/A	Versión: 01
	CONCEPTO DE USO DEL SUELO	Fecha de Emisión: Julio 30 de 2015

N° 104-08-02.05-473-2023

EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACIÓN E INFORMÁTICA DEL MUNICIPIO DE YUMBO, CON BASE EN LO ESTABLECIDO EN EL PLAN BÁSICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL APROBADO MEDIANTE EL ACUERDO 2028 DE 2001

HACE CONSTAR:

Nombre del establecimiento	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A E.S.P
Nombre del propietario	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A E.S.P
Cédula o NIT	800 865 386 - 9
Dirección	CARRERA 21 # 9 - 01
Vereda / Corregimiento	ARROYOHONDO
Nro. Predial	7669200020040349000
Actividad	3811 Recolección de desechos no peligrosos. 4923 Transporte de carga por carretera.
Nro. Recibo	N/A

ACUERDO 028 DE 2001. PBOT- PBOT- ÁREA DE ACTIVIDAD PRODUCTIVA-ART 69 ZONAS MINERAS PROPUESTAS ART. 103

PRINCIPAL	Extracción y procesamiento minero.
COMPATIBLE	Forestal protector y productor, o áreas destinadas a zonas de amortiguación o de recuperación ambiental.
CONDICIONADO	Uso industrial y áreas forestales o de protección que sirvan como zonas de amortiguación.
TRANSITORIO	Agrícola y pecuario.
PROHIBIDO	Uso urbano, de expansión urbana, suburbanos, comerciales, institucionales y recreacional.

CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD SOLICITADA: **PROHIBIDO**

OBSERVACIONES Y/O RESTRICCIONES:

- No se permite la ocupación del espacio público para el desarrollo de la actividad.
 - No se permite la actividad en una zona verde, en un bien de uso público o con restricciones para su desarrollo.
 - La actividad deberá contar con áreas privadas para parqueo y zonas de cargue y descargue.
 - Disponibilidad de áreas para desarrollar la actividad al interior del predio.
 - Cumplimiento de la normatividad nacional, regional o local.
- No generación de impactos ambientales, urbanos, sociales o molestias a los vecinos.

1 ART. 103

Las áreas de actividad minera, una vez concluida la explotación, deben ser recuperadas geomorfológica y paisajísticamente, de acuerdo con el Plan de Manejo Ambiental aprobado por la Autoridad Ambiental Competente.

ARTICULO 174.- FRANJA DE AMORTIGUAMIENTO Y PROTECCION DE LA ZONA INDUSTRIAL URBANA. Se establece una franja de amortiguamiento y protección de 50 metros de ancho, a lo largo del perímetro urbano propuesto, desde la Glorieta de las Américas pasando

Foto 14. Entrada a la base de operaciones

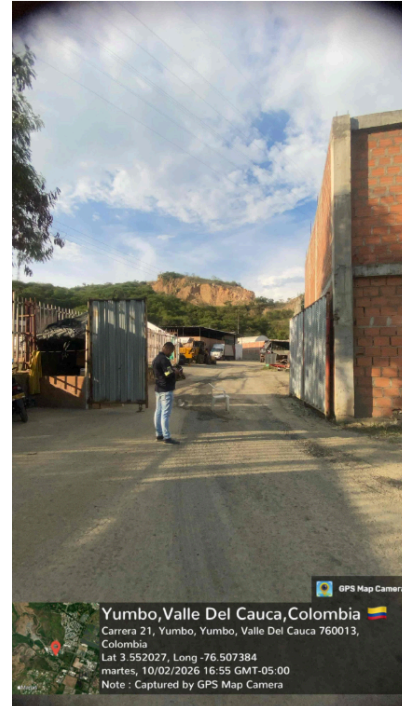


Foto 15. Oficinas administrativas



Foto 16. Baño de operarios fuera de la base de operaciones



Foto 17. Baño de operarios fuera de la base de operaciones



Foto 18. Parqueadero vehículos



Foto 19. Camilla de emergencia obstruida



Foto 20. Extintor



Foto 21. Monitoreo a la operación

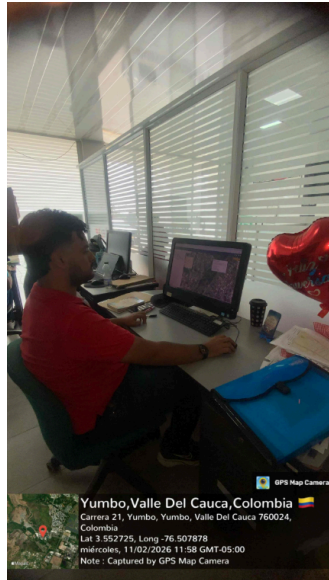


Foto 22. Almacenamiento de insumos



Foto 23. Recolección de canecas



Foto 24. Vehículo WDL999 frontal



Foto 25. Vehículo WDL999 caja compactadora



Foto 26. Vehículo WDL999 tubo de escape



Foto 27. Vehículo WDL999 con nombre de otra empresa



Foto 28. Kit de carretera en Vehículo WDL999



Foto 29. Operarios Vehículo WDL999



Foto 30. Elementos para limpieza Vehículo WDL999



Foto 31. Plano MR23

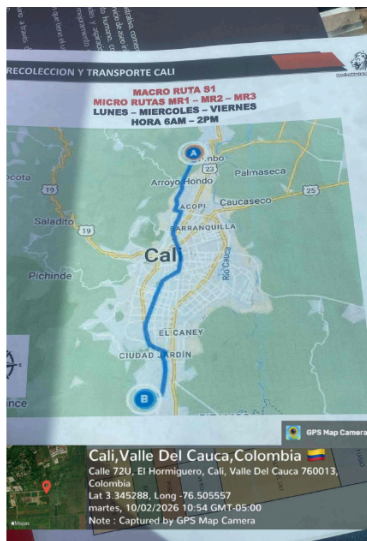


Foto 32. vehículo WDL987 caja compactadora



Foto 33. vehículo WDL987 elementos de limpieza



Foto 34. vehículo WDL987 tubo escape



Foto 35. vehículo WDL987 vista lateral



Foto 36. vehículo WDL987 tubo de escape



Foto 37. vehículo WDL987 elementos de limpieza



Foto 38. vehículo WDL987 operarios



Foto 39. vehículo LFL257 luces



Foto 40. vehículo LFL257 vista lateral



Foto 41. vehículo LFL257 vista trasera



Foto 42. vehículo LFL257 operarios



Foto 43. vehículo LFL257 elementos de limpieza



Foto 44. vehículo LFL257 plano



Foto 45. vehículo LFL257 Foto extintor con sobrecarga



Foto 46. vehículo LFL257



Fuente: Información recopilada en visita SSPD febrero 2026

5.4.5. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

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

Tabla 17 características de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Personal (cantidad)	Longitud de barrido (Km/mes)	Tipo de barrido (manual/mecánico)	Frecuencia (veces/semana)
12	6.583 (promedio)	Manual	3 y 6

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

- **Cuartelillos de barrido:** Manifestó el prestador que se cuenta con 5 cuartelillos, de conformidad con lo registrado en el PPSA. Estos cuartelillos se ubican de la siguiente manera:

Imagen 13. Cuartelillos de barrido

SERVIAMBIENTALES VALLE SA ESP CUARTELILLOS APS - CALI			
No.	NOMBRE	DIRECCION	BARRIO
1	Alto Pance	Cra 140 # 3-05	PANCE
2	Maderkin	Calle 18 # 127-21	PANCE
3	Canelo	Cra 119A # 60B-75	KACHIPAY
4	Kamelia	Cra 119B # 60-195	KACHIPAY
5	Samanes de Guadalupe	Calle 17A # 53B-24	LIMONAR
6	Practicasa	Cra 50 # 41A-11	Sur

Fuente: PPSA de prestador

- **Acuerdos de barrido:** El prestador indicó que cuenta con un acuerdo de barrido, firmado en el cual establecen las siguientes condiciones:

Imagen 14. Acuerdos de barrido

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer	Número de suscriptores en el área de confluencia
Acuerdo de barrido de vías y áreas públicas aplicable para la ciudad de Cali	Una vez se afecte las zonas involucradas según ubicación de los usuarios	Emsirva ESP en Liquidación	-	-	-
		Ciudad Limpia Bogotá S.A. E.S.P.	24.750	-	99.881
		Promoambiental Valle S.A. E.S.P.	18.141	-	155.776
		Promoambiental Cali S.A. E.S.P.	29.326	-	129.926
		Serviambientales Valle S.A. E.S.P.	153,3	22.940	1.316

Fuente: PPSA de prestador

El prestador expresó que está en proceso de actualización del acuerdo y como soporte a la visita adjunto las actas de las reuniones con los demás prestadores. Analizados estos documentos se evidenció que se concluye lo siguiente: *“Se han hecho diferentes mesas de trabajo, en las cuales hemos entregado la información de la ubicación de nuestros usuarios por comuna con el propósito de que se actualicen los acuerdos”*

- **Macro y microrrutas:** Durante la visita el prestador manifestó que para la ejecución de la actividad de barrido se cuenta con 12 macrorrutas y 108 microrrutas. Revisado el PPSA del prestador se evidencia que efectivamente se cuenta con este número.

Al revisar el reporte de microrrutas al SUI, se evidenció que se han reportado 12 de las 108 microrrutas de la actividad de barrido, lo cual genera un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, relacionado con el deber de los prestadores de mantener actualizada la información en el SUI, así como de la y la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información reportada.

- **Kilómetros y áreas de barrido:** El prestador entregó como soporte a la visita un archivo en el que se relacionan la microrrutas y los kilómetros ejecutados para cada una, lo cual da una suma de 4683,79 km, información que difiere con lo manifestado en la visita en la que se indicó barrer 6.583 km de barrido mensuales. Así mismo, se verificó el reporte SUI y se encontró la siguiente información de kilómetros de barrido ejecutados:

Tabla 18 Kilómetros de barrido ejecutados

Periodo	Año	Longitud de cuneta de barrido (Km)
Mayo	2025	5367
Noviembre	2025	6583
Agosto	2025	5367
Diciembre	2025	6583
Abril	2025	5367
Marzo	2025	5367
Julio	2025	5367

Periodo	Año	Longitud de cuneta de barrido (Km)
Octubre	2025	6583
Junio	2025	5367
Septiembre	2025	5367
Febrero	2026	5367
Enero	2026	5367

Fuente: SUI información consulta realizada 16/03/2026

Lo anterior, presenta un promedio mensual de barrido de 5.671 y total de 68.052, lo cual no concuerda con lo informado en visita, y evidencia un presunto incumplimiento a incumplimiento de lo establecido en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y presuntos incumplimientos del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI.

- **Recolección de bolsas de barrido:** El prestador manifestó que la recolección de las bolsas de barrido se realiza de manera conjunta con la recolección de residuos domiciliarios, por lo cual se evidencia un presunto incumplimiento al artículo 40 de la Resolución CRA 720 de 2015, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021, que establece que para el cálculo correcto de las toneladas por suscriptor se deben contemplar las toneladas mensuales de barrido y limpieza de manera separada.
- **Verificación de la actividad:** Durante la visita se inspeccionaron 3 microrrutas de barrido, cuyas características se presentan a continuación:

Tabla 19 Verificación de la actividad de barrido

Ubicación, fecha y hora de verificación	Macrorruta, microrruta, frecuencia y horario	Observaciones
10 de febrero de 2026 11:13 a.m. Conjunto residencial Manzano Parque	<u>Macro:</u> Manzano <u>Micro:</u> Manzano <u>Frecuencia:</u> Martes, jueves y sábado <u>Horario:</u> 6 a.m. - 2:00 p.m	Este punto corresponde a un parque para el cual no se contaba con el plano durante la verificación. En oficina se presentó un plano que no contaba con el flecheo y sentido de ejecución. Dado lo anterior, no se cuenta con plan operativo para esta microrruta. Para la actividad se observó que se utiliza carro, bolsas, rastrillo, recogedor. Los operarios contaban con uniforme, botas, gorro, protector cuello, gafas tapabocas, como elementos de protección personal. Ver Foto 46 Foto Plano microrruta manzano, Foto 47 Foto microrruta manzano y operario
11 de febrero de 2026 9:25 a.m Sector Pance	<u>Macro:</u> Sector Pance <u>Micro:</u> MR106 <u>Frecuencia:</u> Lunes a sábado <u>Horario:</u> 6:00 a.m. - 2 p.m.	Corresponde a una ruta del sector domiciliario de la zona Pance. El horario y la frecuencia de la microrruta verificada se estaba realizando conforme al esquema operativo del prestador y el PPSA. Se observó que se utilizaba carro, bolsas, rastrillo, recogedor. Los operarios contaban con uniforme, botas, gorro, protector cuello, gafas tapabocas, como elementos de protección personal. Ver Foto 49 Sector Pance operario, Foto 50 Plano sector Pance.
11 de febrero de 2026 10:20 a.m Sector carrera 50 Ciudad 2000	<u>Macro:</u> Ciudad 2000 <u>Micro:</u> MR7 <u>Frecuencia:</u> Lunes a sábado <u>Horario:</u> 6:00 am. - 2 p.m.	Corresponde a una microrruta de una vía que por acuerdo de barrido debe atender el prestador. En ésta se observan puntos críticos por acumulación de residuos de construcción y demolición. Se observó que se utiliza carro, bolsas, rastrillo, recogedor. Los operarios contaban con uniforme, botas, gorro, protector cuello, gafas tapabocas, como elementos de protección personal.

Ubicación, fecha y hora de verificación	Macrorruta, microrruta, frecuencia y horario	Observaciones
		Ver Foto 51 Ruta ciudad 2000, Foto 52 Plano Ruta Ciudad 2000Foto 53 Ruta Ciudad 2000

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

Conforme a lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015, debido a que el prestador no contaba con un plan operativo, para la actividad que estaba ejecutando.

Así mismo, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. numeral 27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que el plano de la microrruta Manzano, no contaba con el trayecto y sentido que debe cumplir la cuadrilla de barrido.

Evidencia fotográfica de la actividad de barrido

Tabla 20 Evidencia fotográfica de la actividad de barrido

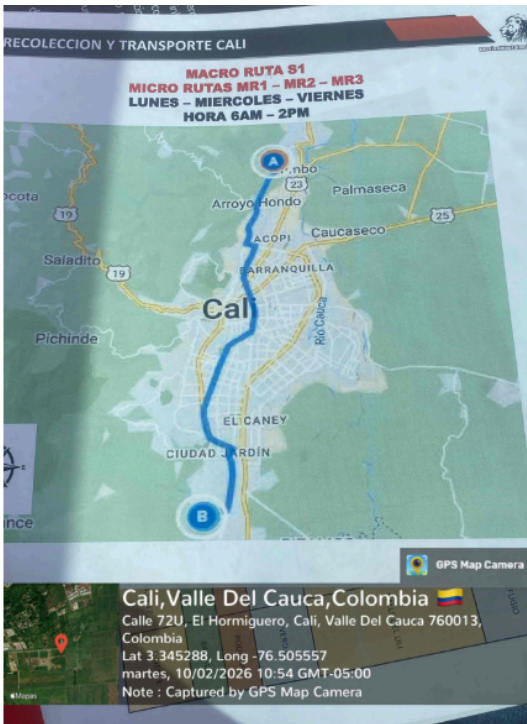
Foto 47. Foto Plano microrruta manzano 	Foto 48. Foto microrruta manzano y operario 
---	---

Foto 49. Operario ruta Manzano



Foto 50. Sector Pance operario



Foto 51. Plano sector Pance



Foto 52. Ruta ciudad 2000



Foto 53. Plano Ruta Ciudad 2000

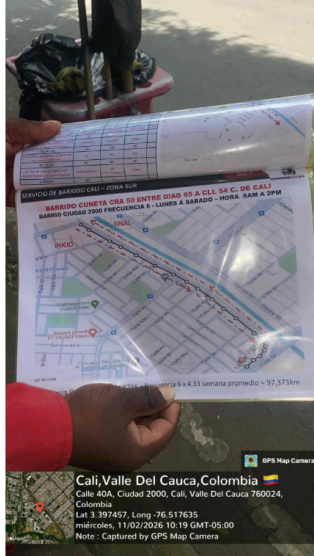


Foto 54. Ruta Ciudad 2000



Fuente: Información recopilada en visita SSPD febrero 2026

5.4.6. Actividades de limpieza urbana

De acuerdo con lo reportado por el prestador en el RUPS, se tienen registradas 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.

5.4.7. Disposición final

Para la disposición final el prestador lleva los residuos a la Estación de Transferencia Palmaseca operada por INTERASEO DEL VALLE SAS ESP, la cual deposita los residuos en el Relleno Sanitario Regional Colomba - El Guabal.

Con corte a diciembre de 2025, este relleno sanitario cuenta con una vida útil de 3,39 años y una 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.

SERVIAMEBITALES VALLE S.A E.S.P. presentó como soporte a la visita el contrato de prestación del servicio de transferencia y disposición final No. IAV-2025-031 suscrito el 02 de enero de 2025, documento que establece que la vigencia del contrato es por 6 meses como se presenta a continuación:

Imagen 15. Clausula plazo ejecución contrato de disposición final

CLÁUSULA SEGUNDA. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO. El plazo de ejecución del presente contrato será de seis (06) meses contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio de prestación del servicio que será parte integral de este acuerdo de voluntades. El contrato podrá prorrogarse automáticamente por un período igual una sola vez, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones: i) Que ninguna de las partes con treinta (30) días calendario de anticipación al vencimiento del plazo inicial o de sus prórrogas manifieste su intención de darlo por terminado y ii) Que **EL CLIENTE**, se encuentra a paz y salvo por todo concepto con **EL PRESTADOR**.

Fuente: información recopilada en visita febrero 2026

Así pues, a la fecha de la visita no se contaba con un contrato vigente para la disposición de residuos por parte del prestador, lo cual genera un riesgo en la prestación del servicio de aseo ejecutado por esta empresa.

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 no se evidencia que el prestador cuente con un relleno sanitario alternativo, para la disposición final de residuos en caso de que se presente una emergencia, y se indica en este documento, que lleva los residuos al Relleno Sanitario Andalucía, lo cual no es coherente con la información entregada en visita.

Por lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.6. del Decreto 1077 de 2015, respecto a la responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos que tiene el prestador, por lo cual, sin un contrato para la disposición final de residuos, no se está garantizando el adecuado manejo de residuos sólidos.

También se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1 del anexo de la Resolución 154 de 2014, debido a que el prestador no planifica la ocurrencia de eventos que puedan restringir el acceso al relleno sanitario en caso de emergencia.

5.4.8. Toneladas de residuos sólidos provenientes de las actividades complementarias del servicio realizadas por el prestador

En la siguiente tabla se presenta un comparativo de la información de toneladas informada en visita por el prestador y la consultada en el reporte SUI, para el 2025:

Tabla 21 Toneladas de residuos recolectadas por el prestador en 2025

Mes	Toneladas RNA (Residuos No Aprovechables)		Barrido		CLUS (Costo de Limpieza Urbana)	
	Visita	Reporte SUI	Visita	Reporte SUI	Visita	Reporte SUI
Enero	712,65	712,68	37,51	37,48	0	0,00
Febrero	666,75	666,74	35,09	35,10	0	0,00
Marzo	781,35	781,35	41,12	41,13	0	0,00
Abril	774,42	774,42	42,78	42,78	0	0,00
Mayo	901,79	901,79	47,57	47,57	0	0,00
Junio	792,01	792,01	41,58	41,58	0	0,00
Julio	732,31	NO REPORTA	23,13	NO REPORTA	15,42	NO REPORTA
Agosto	778,40	24,58	24,58	778,40	16,39	16,39
Septiembre	947,59	29,93	29,92	947,65	19,95	20,02
Octubre	838,37	26,53	26,48	838,40	17,65	17,71
Noviembre	927,85	29,35	29,30	927,90	19,53	19,56
Diciembre	1171,43	NO REPORTA	61,65	NO REPORTA	36,99	NO REPORTA
Totales	10024,92 2	4739,39	440,711	3737,98	125,92 9	73,68

Fuente: SUI consulta realizada el 20 de marzo de 2026

En la tabla anterior se evidencia:

- La inexistencia de toneladas recolectadas para las actividades de limpieza urbana para el primer semestre de 2025, lo cual da cuenta de la falta de prestación del servicio en estos meses y una falla en el servicio de aseo, generando un presunto incumplimiento al artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y al artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la continuidad del servicio de aseo.
- Falta de reporte de la información al SUI de los meses de julio y diciembre de 2025, pese a que las fechas de reporte se encuentran vencidas, con lo cual se tiene un presunto incumplimiento

a los establecido en los cronogramas de la resolución SSPD No. 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017.

- La información del segundo semestre de 2025 presenta inconvenientes de calidad debido a que se reportan las toneladas de barrido como de recolección de no aprovechables, con lo cual se configura un presunto incumplimiento al art. 53 de la Ley 142 de 1994, al deber de mantener actualizada la información al SUI conforme a la realidad del prestador.

5.5. AUDITORIA EXTERNA DE GESTIÓN Y RESULTADOS AEGR

El prestador entregó el informe de auditoría de la vigencia 2024. Al final del informe se encuentran los soportes de cargue al SUI, constatando que la firma auditora es PH Consultores LTDA.

- **Concepto Auditoría Externa de Gestión de Resultados AEGR**

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 por parte de la SSPD:

- **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 total de los activos de SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P, Al cierre del ejercicio 2024, los activos totales de la empresa presentan un crecimiento del 26,2 % respecto al año anterior, pasando de \$6.768.912.822 en 2023 a \$8.542.800.048 en 2024. Esta variación positiva de \$1.773.887.226 refleja una mejora en la capacidad operativa y patrimonial de la empresa, atribuible principalmente al fortalecimiento tanto del activo corriente como del no corriente.

Durante el año 2024, los pasivos totales de la empresa registraron un crecimiento de \$1.264.755.989, lo que equivale a un aumento del 24,8 % frente al año 2023. Este incremento evidencia un apalancamiento financiero creciente, impulsado principalmente por el alza en los pasivos corrientes, los cuales crecieron un 43,6 %. Aunque este crecimiento está vinculado al aumento operativo y de cobertura del servicio de aseo, también implica mayores compromisos financieros de corto plazo que deberán ser gestionados adecuadamente para no comprometer la liquidez institucional.

El patrimonio de la empresa presenta un crecimiento significativo del 30,6 %, al pasar de \$1.662.089.198 en 2023 a \$2.171.220.435 en 2024, lo que equivale a un incremento absoluto de \$509.131.237. Este comportamiento positivo es un reflejo de una gestión financiera saludable, impulsada principalmente por la generación de utilidades y la constitución de reservas.

Durante el ejercicio 2024, la empresa alcanzó ingresos por actividades ordinarias por un total de \$9.357.915.834, lo que representa un incremento del 10,4 % respecto al año 2023, equivalente a \$882.653.725 El incremento se explica principalmente por dos servicios clave: recolección y transporte de residuos no aprovechables, que generó ingresos por \$4.078.651.390, representando el 43,6 % del total y registrando un aumento de \$1.057.582.766; y barrido y limpieza, con \$2.472.579.972, que aportó el 26,4 % de los ingresos totales y presentó un incremento de \$687 millones (38,5 %). Estas dos actividades concentran más del 70 % del total de ingresos, lo que resalta su importancia estratégica en el modelo operativo de la empresa (...).”

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

“(…) Se recomienda a SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. establecer las medidas provisionales adoptadas para garantizar la continuidad de las labores de mantenimiento y alistamiento vehicular durante la ejecución de dichas adecuaciones.

La empresa cuenta con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección, cuenta con oficinas administrativa del área de operaciones.

(…) Se tiene un control de la ruta en cada área de prestación que realiza los vehículos monitoreados por GPS, la firma que presta el servicio del sistema Georreferenciado que funciona a través del software ROYALTRACKGPS, en la que se permite observar el cumplimiento de la ruta en recorrido y en horario de prestación de servicio, se requirió apoyo por parte de la empresa de monitoreo capacitación, y de la empresa prestadora del servicio de aseo para hacer la trazabilidad del cumplimiento.

(…) De acuerdo con la información suministrada por la empresa y lo evidenciado durante el proceso de revisión, no se presentaron modificaciones al acuerdo vigente de barrido. La empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. continúa siendo el prestador directo de la actividad de barrido y limpieza urbana dentro del Área de Prestación del Servicio (APS) correspondiente, en el marco de un acuerdo formal de coordinación suscrito con los demás prestadores del servicio de aseo habilitados en el municipio de Cali.

La empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. suscribió un Acuerdo de Barrido y Limpieza de Áreas Públicas con la empresa EMAS S.A. E.S.P., aplicable al municipio de Cali, departamento del Valle del Cauca.

De acuerdo con la información suministrada por la empresa y la revisión documental efectuada, el acuerdo no ha sido objeto de modificación desde su suscripción inicial y se mantiene vigente para el año 2024, bajo los mismos términos y condiciones establecidos en el instrumento jurídico suscrito el 30 de mayo de 2018.

(…) Se evidenció que el personal operativo contaba con los elementos de protección personal (EPP) requeridos, incluyendo guantes, gorro, tapabocas, botas de seguridad y gafas de seguridad, cumpliendo con las disposiciones en materia de seguridad y salud en el trabajo (…).”

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

“(…) Al cierre del año 2024, la empresa registró un total de 15.510 usuarios, evidenciando un incremento de 1.304 usuarios respecto al año 2023, lo que representa una variación porcentual positiva del 9,18%.

Durante el ejercicio fiscal correspondiente al año 2024, la empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. reportó ingresos por actividades ordinarias por un valor total de \$9.357.915.834, lo que representa un incremento del 10,4 % en comparación con el año 2023, equivalente a \$882.653.725 adicionales.

(…) Durante el año 2024, la empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. registró una eficiencia del recaudo de 0,9379, lo cual representa una disminución de 0,161 puntos porcentuales en comparación con el año 2023, en el que dicho indicador alcanzó un valor de 1,099.

Para el servicio público de aseo, la empresa SERVIAMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P. reportó un aumento en el indicador de rotación de cartera, pasando de 18,3 días en 2023 a 39,3 días en 2024, lo cual representa un deterioro de 20,93 días adicionales en el ciclo de recuperación de cartera. Este resultado revierte la tendencia positiva observada en el año 2023, cuando se logró una mejora significativa frente a los 81,3 días registrados en 2022.

En cuanto a la composición de la cartera, se observa que en 2024 la cartera no vencida representa el 63,5% del total, lo cual, en principio, resulta positivo frente al 46,6% reportado en 2023.

Una vez verificada la información en el SUI, se pudo evidenciar que SERVIAMBIENTALES VALLE SA ESP. realizó los aportes económicos correspondientes al municipio, destinados a la actualización de la estratificación socioeconómica de los usuarios en el Distrito de Cali, Palmira y Candelaria específicamente durante el año 2024 (...).

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:

“(...) Una vez revisadas las revelaciones incluidas en los Estados Financieros del periodo 2024, en comparación con el año 2023, se recomienda al prestador fortalecer el nivel de detalle en las notas explicativas, particularmente en lo relacionado con el servicio prestado. Esto permitirá un análisis más profundo y preciso de la información financiera, administrativa y de gestión, facilitando la toma de decisiones y el seguimiento de la operación (...).

5.6. ASPECTO INFORMACIÓN

- **Actualización del RUPS**

Se realizó la última actualización del RUPS en la vigencia 2025 con fecha de certificación el 06-02-2025 con número de imprimible 2025229951441788. 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 de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a estos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, que para el prestador en mención corresponde al 28 de febrero.

Imagen 16. Actualización RUPS

RUPS Simplificado | Aplicación interna - Perfil 1: Microsoft Edge

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



Sistema Único de Información de Servicios Públicos

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos

Administrador RUPS

Consulta General

Salir

CONSULTA DE SOLICITUDES

MARKEE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

CONSULTA POR COMBINACIÓN DE CRITERIOS

Motivo de la solicitud

Estado de la solicitud

Fecha de solicitud

DESD E

HASTA

Departamento

Municipio

Nombre del prestador

Identificador del prestador

NIT del prestador

CONSULTA POR IMPRIMIBLE

Numero de imprimible

Consultar Limpia

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Acciones
450923	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	admin			
441788	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2025229951441788	06/03/2025	
439979	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20241229951439979	30/12/2024	
438419	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20241229951438419	03/12/2024	
434198	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024429951434198	28/04/2024	
408364	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023529951408364	31/05/2023	
398385	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20211129951398385	08/11/2021	
390446	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021329951390446	31/03/2021	
374939	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020329951374939	31/03/2020	
374301	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019029951374301	05/09/2019	

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 realiza cargue en su totalidad de la información solicitada en el aplicativo. A continuación, se evidencian algunos porcentajes de los últimos tres (3) años: 2023: 98%, 2024:91% y 2025: 73%.

Imagen 17. Porcentaje de cargue al SUI



SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

General



SUI/Administración/Estado de reporte de información Prestadores SSPD

Fecha actualización: 2/10/2026 2:01:50 AM

Año

Todas

Ver detalles

Empresa

29951 SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.

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
2015	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	23	0	0 %
2016	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	2	109	98 %
2017	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	1	300	99 %
2018	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	0	299	100 %
2019	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	3	318	99 %
2020	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	5	408	98 %
2021	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	4	377	98 %
2022	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	3	299	99 %
2023	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	4	301	98 %
2024	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	29	318	91 %
2025	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	79	214	73 %
2026	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	47	0	0 %
TOTAL	29951	SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	200	2943	93 %

Fuente: SUI. Nota: Es importante hacer claridad que este total de cargue en SUI es de todas las áreas de prestación del servicio de Servi ambientales Valle S.A E.S.P.

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
General y Administrativo	Presunto incumplimiento del artículo 4 de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 frente al deber que tienen los prestadores de mantener la información actualizada en SUI y RUPS dado que no se ha modificado la información en el RUPS.	• Numeral 5.1.2 y 5.2.2 • SUI
	Presunto incumplimiento en el cronograma de cargue de información al SUI del formato 55: Personal por categoría de empleo aseo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705 de 2017.	• Numeral 5.2.1
	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. Se entregaron 44 frente a 59 empleados que debían ser certificados.	• Numeral 5.2.3 • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
Comercial	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 por falta de calidad de la información comercial en SUI toda vez que no se realiza reporte del cargue de la totalidad de los suscriptores.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651 • SUI
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, por falta de publicación del CCU en sus puntos de atención al usuario ya que las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos.	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.4.1.2.10. del Decreto 1077 de 2015 sobre transferencias efectivas de las entidades prestadoras de los servicios públicos ya que se encuentra un saldo pendiente por parte del prestador a la administración municipal por concepto de contribuciones	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 por solicitar requisitos adicionales en la solicitud de terminación anticipada del contrato de condiciones uniformes relacionados con contrato de arrendamiento, certificado de libertad y tradición, En caso de fallecimiento del propietario,	• Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	presentar documento de sucesión y/o tramite de la misma.	
	Presunto incumplimiento en el traslado de recursos y desarrollo de comités de conciliación de cuentas de la actividad de aprovechamiento de conformidad con lo establecido en el Decreto 1381 de 2024.	• Numeral 5.3.4 APROVECHAMIENTO • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
Técnico-operativo	Presunto incumplimiento a lo establecido en el anexo de la Resolución MVCT No. 288 de 2015, numerales 2, 3.4, 3.7, y 4, respecto al PPSA pues no presenta de una manera específica y cuantitativa los logros (metas), para dar cumplimiento el PGIRS, al presentar información de la actividad de transferencia la cual no presta, al no incorporar la información de la actividad de poda de árboles, y al no indicar información clara del cronograma para el cumplimiento de las obligaciones del PGIRS.	• Numeral 5.4. aspectos técnico-operativos • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.10. del Decreto 1077 de 2015, debido a que se evidencia que el PPSA del prestador no define los aspectos operativos del servicio de aseo conforme a la atención que da a sus usuarios.	Numeral 5.4.3. Comparación Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) y Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077, debido a que la base de operaciones no se ubica conforme a las normas de ordenamiento territorial.	• Numeral 5.4.4 recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en los numerales 2, 3 y 4 del artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077, debido a que la base de operaciones no contaba con vestieres e instalaciones sanitarias para operarios, no contaba con el servicio público de agua y no existe demarcación completa de todas las zonas	• Numeral 5.4.4 recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento al numeral 2, del artículo 2.3.2.2.3.27, en lo relacionado con la disponibilidad de equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos, ya que al momento de la visita el vehículo de suplencia estaba en reparación	• Numeral 5.4.4 recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.34. del Decreto 1077 de 2015, respecto al cumplimiento de las microrrutas, pues no fue posible verificar ni en campo, ni en oficina su cumplimiento.	• Numeral 5.4.4 recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento al numeral 14, del artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015, debido a que el extintor presentaba sobrecarga y no estaba apto para su utilización generando riesgos. Así mismo, se genera un presunto incumplimiento al numeral 1 del mismo artículo, debido a que no estaba claramente identificado el vehículo con placas WTL999	• Numeral 5.4.4 recolección y transporte de residuos no aprovechables • Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
	Presunto incumplimiento al artículo 40 de la Resolución CRA 720 de 2015, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021, que establece que para el cálculo correcto de las toneladas por suscriptor se deben contemplar las toneladas mensuales de barrido y limpieza, debido a que el pesaje de bolsas de barrido no se hace por separado.	● 5.4.5 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas ● Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015, debido a que el prestador no contaba con un plan operativo, para la actividad que se observó ejecutando en campo en una de las rutas verificadas	● 5.4.5 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas ● Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. numeral 27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que el plano de la microrruta Manzano, no cuenta con el trayecto que debe cumplir la cuadrilla de barrido.	● 5.4.5 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas ● Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.1.6. del Decreto 1077 de 2015, respecto a la Responsabilidad en el manejo de los residuos sólidos que tiene el prestador, por lo cual, sin un contrato para la disposición final de residuos, no se está garantizando el adecuado manejo de residuos sólidos.	● 5.4.7 Disposición final ● Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 1.1 del anexo de la Resolución 154 de 2014, debido a que el prestador no planifica la ocurrencia.	● 5.4.7 Disposición final ● Acta de visita anexa a radicado SSPD No. 20264350442651
	Presunto incumplimiento al artículo 136, de la Ley 142 de 1994 y al artículo 2.3.2.2.1.4 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con la continuidad del servicio de aseo, debido a que no se encontraron toneladas reportadas de limpieza urbana para el primer semestre de 2025 lo que supone que en este tiempo no se realizaron estas actividades.	● 5.4.8. Toneladas de residuos sólidos provenientes de las actividades complementarias del servicio realizadas por el prestador ● SUI

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
Información	Presunto incumplimiento de lo establecido en las Resoluciones SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017, SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018 y presuntos incumplimientos del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en lo referente al deber de los prestadores de mantener actualizada la información reportada en el SUI. Debido a que: - La cantidad de microrrutas informadas no coincide con las reportadas en el SUI donde se registran 6 microrrutas para la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables. - No reporta 108 microrrutas al SUI como fue informado en visita para la actividad de barrido - El promedio mensual de km de barrido informados en visita no coincide con lo reportado en SUI. - La información del segundo semestre de 2025 presenta inconvenientes de calidad de información debido a que se reporta las toneladas de barrido como de recolección de no aprovechables - No reporta la información de toneladas de los meses de julio y diciembre de 2025.	- SUI - Información entregada en visita radicado SSPD No. 20264350442651

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. Esto compromete la operatividad de los procesos que se realizan en la prestación del servicio público de aseo por cuanto no se garantiza la idoneidad de los operarios para realizar las labores.

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) en sedes físicas y la inconsistencia en el reporte al SUI, el cual no refleja la totalidad de los suscriptores. A esto se suma el pago tardío de excedentes al FSRI, la exigencia de requisitos adicionales para la terminación anticipada de los CCU, así como incumplimiento en el traslado de recursos y desarrollo de comités de conciliación de cuentas. 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.

- Con el no desarrollo de los comités de conciliación de cuentas y traslado de recursos de CCS y TA de la actividad de aprovechamiento de manera oportuna, se configuran incumplimientos de lo establecido en el Decreto 1381 de 2024, generando graves afectaciones a los prestadores de dicha actividad al no contar con los recursos que garanticen la viabilidad de su prestación óptima con calidad y continuidad.
- Se constató que el prestador solicita documentos adicionales a los previstos en el Decreto 1077 de 2015 (Art. 2.3.2.2.4.2.110). Lo anterior contraviene el mandato legal que impide a las empresas de servicios públicos imponer requisitos que obstaculicen la terminación anticipada del contrato.

Aspectos técnico-operativos

- La carencia de equipos, instalaciones, maquinaria y de un plan operativo adecuado para la recolección y transporte de residuos no aprovechables representa un riesgo crítico en la prestación del servicio público de aseo por parte de SERVI AMBIENTALES VALLE. Esta situación compromete la continuidad y calidad del servicio, pues ante una eventual emergencia el prestador carece de la capacidad de respuesta necesaria para enfrentar una crisis, lo que podría afectar directamente a los usuarios y generar impactos negativos.
- La imagen institucional de la empresa se ve seriamente afectada debido a la práctica del prestador de utilizar vehículos con nombres de otras compañías, lo cual vulnera el derecho de los usuarios a identificar de manera transparente al prestador del servicio. Esta práctica, además, dificulta las labores de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, generando riesgos en la confianza ciudadana y en la adecuada supervisión del servicio.

Aspectos de información

- Se ha evidenciado una omisión sistemática en el reporte de información al Sistema Único de Información (SUI). El prestador incumple con la totalidad del cargue de los formatos obligatorios y presenta deficiencias críticas en la calidad y confiabilidad de los datos reportados. Lo anterior constituye una vulneración directa a lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, el cual establece la obligatoriedad de proporcionar información veraz, oportuna y completa a las autoridades de control. Además, de generar una alta incertidumbre frente a la situación real de la empresa en cada aspecto.
- El informe de auditoría externa resalta la gestión integral de la empresa Serviambientales Valle S.A. E.S.P. durante la vigencia 2024. Frente a los resultados financieros estos reflejan un crecimiento sólido en activos, ingresos y patrimonio, aunque se advierte sobre un aumento en el endeudamiento y una ralentización en la recuperación de cartera. En el aspecto operativo, la compañía destaca por el uso de tecnología de georreferenciación para supervisar rutas de recolección y por cumplir estrictamente con las normas de seguridad laboral para su personal. Asimismo, el informe confirma la estabilidad de sus acuerdos comerciales en ciudades como Santiago de Cali y un incremento significativo en su base de usuarios; que aunado con todo lo anterior valida la continuidad del negocio.

8. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Sin medidas recomendadas.

9. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

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

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
Omar Rodrigo Hurtado Bonilla	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
Ingrid Vanessa Quevedo Gómez	Profesional Especializado	Grupo de Grandes Prestadores y Competidores de Aseo - DTGA

10. ANEXOS

La comunicación con radicado SSPD No. 20264350442651 del 16 de febrero de 2026 contiene el acta de visita y la información recopilada durante la inspección.