

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

1.1. Nombre o razón social:	VEOLIA ASEO CALI S.A E. S. P.															
1.2. Nit:	900234847 – 0															
1.3. ID (SUI - RUPS):	22333															
1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Aseo															
1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	• Recolección y transporte de residuos no aprovechables • Barrido y limpieza de vías y áreas públicas • Corte de césped • Poda en árboles • Lavado de áreas públicas															
1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	Tabla 1. Actividades prestadas por VEOLIA ASEO CALI S.A.S. E.S.P. <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad complementaria del 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>06/02/2009</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas</td> <td>01/05/2011</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas</td> <td>06/02/2009</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> <tr> <td>Lavado de áreas públicas</td> <td>01/06/2016</td> <td>Sin fecha de fin</td> </tr> </tbody> </table> Fuente. RUPS	Actividad complementaria del servicio aseo	Fecha inicio actividades	Fecha final de actividades	Recolección y transporte de residuos no aprovechables	06/02/2009	Sin fecha de fin	Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	01/05/2011	Sin fecha de fin	Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	06/02/2009	Sin fecha de fin	Lavado de áreas públicas	01/06/2016	Sin fecha de fin
Actividad complementaria del servicio aseo	Fecha inicio actividades	Fecha final de actividades														
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	06/02/2009	Sin fecha de fin														
Barrido y Limpieza de vías y áreas públicas	01/05/2011	Sin fecha de fin														
Corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas	06/02/2009	Sin fecha de fin														
Lavado de áreas públicas	01/06/2016	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:	Sede administrativa: Carrera 39 # 15-49, Acopi – Yumbo Punto de atención al cliente: Carrera 39 No. 32 A – 01, local 11, Barrio La Primavera

3. ANTECEDENTES DE LA VIGILANCIA O INSPECCIÓN

3.1. Información fuente usada:	- Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 9, 10 y 11 de febrero de 2026. - Registro RUPS - Reporte SUI				
3.2. Requerimientos realizados:	RADICADO	FECHA	TEMÁTICA		
	20264300458041	10/02/2026	Citación mesa de trabajo técnica - prestadores de RBL de servicio de Aseo - Cali -Valle		
	20264350442031	9/02/2026	Anuncio de visita de inspección con el fin de verificar las condiciones de prestación del servicio público de aseo en Cali, departamento de Valle del Cauca.		
	20264300359131	5/02/2026	Anuncio Informativo Libre Competencia CALI		
	20264350250451	28/01/2026	Solicitud de información alerta de prensa: "Recolección de basuras en Cali estaría en riesgo por vencimiento de contratos de aseo".		
	20254303190501	14/10/2025	Reiteración requerimiento radicado SSPD 20254302265441 del 11 de julio de 2025		
	20254353164511	9/10/2025	Requerimiento publicación Informe Auditor Externo de Gestión y Resultados – AEGR en medios masivos - vigencia 2024		
	20254302265441	11/07/2025	Respuesta a su radicado SSPD No. 20255292164082 del 03 de junio de 2025. Remisión de Informe de Vigilancia o Inspección radicado SSPD No. 20254301415271.		
	20254301415271	12/05/2025	Remisión del Informe de Vigilancia o Inspección concreta a la prestación del servicio público de aseo en ciudad de Cali, Valle del Cauca.		
3.3. Estado de respuesta de requerimientos:	Radicado	Fecha	Respuesta	Fecha	
	20264300458041	10/02/2026	Citación		
	20264350442031	9/02/2026	20265290643302	13/02/2026	
	20264300359131	5/02/2026	No requería respuesta		
	20264350250451	28/01/2026	20265290502522 20265290605292	04/02/2026 12/02/2026	
	20254303190501	14/10/2025	20255294365072 20255294366682	23/10/2025	
	20254353164511	9/10/2025	20255294550042	4/11/2025	
	20254302265441	11/07/2025	No se allegó respuesta		
	20254301415271	12/05/2025	20255292164082	29/05/2025	
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 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 Información 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.
4.2. Marco temporal de evaluación:	Lo corrido del 2026 Información recopilada en visita del 9 al 11 de febrero de 2026.

5. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

Entre el 9 y el 11 de febrero de 2026, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) adelantó visita de inspección a la empresa VEOLIA ASEO CALI S.A E. S. P., en el municipio de Santiago de Cali, Valle del Cauca, con el fin de verificar las condiciones de prestación del servicio público de aseo en los aspectos comerciales y técnicos.

Claro el objetivo y alcance de la visita *in situ*, se solicitó información comercial y técnica contenida en el oficio SSPD No. 20264350442031 del 09/02/2026.

5.1. ASPECTOS COMERCIALES

La información analizada en este numeral corresponde a la reportada por el prestador VEOLIA ASEO CALI S.A E. S. P., en los formatos y/o formularios del SUI, la actualizada en RUPS y complementada con la recopilada durante la visita de inspección y lo evidenciado en el sitio web del prestador.

De acuerdo con la información registrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, se verificó que el prestador VEOLIA ASEO CALI S.A E. S. P.- ID 22333., identificado con NIT 900234847-0, presenta operación del servicio público de aseo en el área de prestación correspondiente al municipio de Santiago de Cali, departamento del Valle del Cauca desde el 6 de febrero de 2009.

En el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS se evidenció que, dentro del trámite de actualización No. 2022222333404246 del 28 de febrero de 2022, el prestador reportó la existencia del contrato de operación No. 087-2008 de fecha 6 de febrero de 2009, suscrito con EMSIRVA E.S.P. EN LIQUIDACIÓN. Cabe resaltar que dicho contrato incluyendo sus otrosí, fueron reportados en cada una de las actualizaciones certificadas en el RUPS por parte del prestador hasta el 25 de febrero de 2025 como se puede evidenciar en el imprimible No. 2025222333442836. No obstante, al verificar el último trámite de actualización registrado mediante imprimible No 2026222333454962 del 24 de febrero de 2026, se constató que el prestador no reportó contrato de operación para la prestación del servicio público de aseo en el área de prestación.

5.1.1. Suscriptores

El prestador entregó la información de los suscriptores atendidos con corte al mes de diciembre de 2025, la cual se comparó con el reporte de suscriptores reportado al SUI, como se detalla en la Tabla 2:

Tabla 2. Suscriptores Veolia Aseo Cali 2025

Reporte SUI		Información entregada por el prestador	
Estrato/ Uso	Cantidad	Estrato/ Uso	Cantidad
Estrato 1 (Bajo-Bajo)	114.698	Estrato 1	114.698
Estrato 2 (Bajo)	107.178	Estrato 2	107.178
Estrato 3 (Medio-Bajo)	54.103	Estrato 3	54.103
Estrato 4 (Medio)	58	Estrato 4	59
Estrato 5 (Medio-Alto)	1	No registra estrato 5	-
Comercial	16.817	Comercial	16.818
Industrial	15	Industrial	15
Oficial	219	Oficial	218
Total	293.089	Total	293.089

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

De la Tabla 2 se refleja lo siguiente:

- Coincidencia en la cantidad de suscriptores reportados por el prestador al SUI con la información entregada en campo para el periodo de diciembre de 2025.
- El prestador reporta un suscriptor clasificado en el estrato 5 (Medio –Alto), lo cual difiere del listado entregado en campo, al consultar la información que reposa en el formato de facturación, este suscriptor corresponde a la cuenta contrato No. 1009486.
- En SUI se registra un suscriptor menos para el estrato 4 (Medio) y uno adicional en el uso oficial de acuerdo con el catastro de suscriptores entregado.

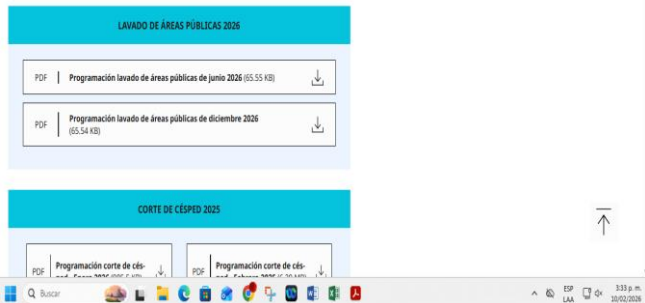
Por consiguiente, se presume un incumplimiento al artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y lo establecido en la Resolución SSPD 20174000237705, por reporte de mala calidad de información al SUI

De otra parte, la SSPD en el presente informe da alcance a la solicitud realizada en la visita de inspección referente a la aplicación de la Ley 2470 de 2025, toda vez que ésta aún no ha sido reglamentada.

En la Tabla 3, se relacionan los aspectos comerciales analizados:

Tabla 3. Análisis aspectos comerciales

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
5.1.2. Contrato de condiciones uniformes	CCU	Modelo del anexo 1 de la Resolución CRA 778 de 2016 Resolución CRA 943 de 2021			Se entregó CCU con fecha del 12/11/2025 que corresponde a la versión 7 actualizada por el prestador. Al verificar el documento, se evidencia que cumple con lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2016 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, toda vez se cuenta con las cláusulas mínimas establecidas en el anexo 1 de la citada norma, como lo son: Derechos y obligaciones de los usuarios, las condiciones comerciales y técnicas registradas en el RUPS, horarios y frecuencias de las actividades del servicio de aseo.
	Publicado en la oficina de atención	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	X		La copia del documento se encuentra publicada en la cartelera de la empresa con fecha de actualización del 12/11/2025, la cual corresponde al documento reportado para la última actualización realizada por el prestador al RUPS. Ver fotos 8, 11 y 12
5.1.3 Sitio web del prestador	1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.	Artículo 2.3.2.2.4.2.112. del Decreto 1077 de 2015	X		El prestador cuenta con sitio Web https://www.cali.veolia.co/ , en el cual se refleja lo siguiente: Divulgación de rutas, horarios, frecuencias, programación de ejecución de actividades, para el caso del lavado de áreas públicas se encuentra publicado el cronograma correspondiente a ambos semestres del 2025. En horas de la tarde del 10/02/2026 se verificó que el prestador cargó a la página web la programación del lavado de áreas públicas de la vigencia 2026, la cual se presenta en la imagen 1.
					En la imagen 1, se encuentra la publicación de las rutas en la página web del prestador:

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
			Imagen 1. Publicación de rutas en páginas web  Fuente: https://www.cali.veolia.co/		
	2. Tarifas.		X		Se encuentra publicado el documento con asunto: Certificación Tarifas servicio público de aseo enero 2026 - urbanas (el prestador solamente opera en el área urbana de la ciudad de Cali). Ver foto 10.
	4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.		X		En la página web, tienen el botón de contáctenos en el cual se puede interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones https://www.cali.veolia.co/contactanos
	5. Direcciones de oficinas de peticiones, quejas y recursos para la atención de los usuarios.		X		El sitio cuenta con la información de los puntos de atención, estos se presentan en la imagen 2.
	En la imagen 2, se presenta la publicación de los puntos de atención para la recepción de PQR. Imagen 1. Publicación de puntos de atención para la recepción de PQR				

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES										
			SI	NO											
					CONOCE NUESTROS MEDIOS AUTORIZADOS PARA PQRS <table><thead><tr><th>CIUDAD</th><th>MEDIO DE ATENCIÓN</th><th>HORARIO DE ATENCIÓN</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="3">CALI</td><td>Carrera 39 No. 32 A- 01 Local 11. B/ La Primavera</td><td>PRESENCIAL: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua</td></tr><tr><td>Línea gratuita: 01 8000 95 00 96</td><td>TELEFÓNICA: Lunes a Viernes 6:00 a.m. – 8:00 p.m.</td></tr><tr><td>Chatbot: 3173725078 servicliente.cali.co@veolia.com</td><td>Sábado 6:00 a.m. – 2:00 p.m.</td></tr></tbody></table> ¡EN VEOLIA NOS SEGUIMOS RENOVANDO PARA BRINDARTE EL MEJOR SERVICIO! fuelle: https://www.cali.veolia.co/	CIUDAD	MEDIO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	CALI	Carrera 39 No. 32 A- 01 Local 11. B/ La Primavera	PRESENCIAL: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua	Línea gratuita: 01 8000 95 00 96	TELEFÓNICA: Lunes a Viernes 6:00 a.m. – 8:00 p.m.	Chatbot: 3173725078 servicliente.cali.co@veolia.com	Sábado 6:00 a.m. – 2:00 p.m.
	CIUDAD	MEDIO DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN												
CALI	Carrera 39 No. 32 A- 01 Local 11. B/ La Primavera	PRESENCIAL: Lunes a Viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua													
	Línea gratuita: 01 8000 95 00 96	TELEFÓNICA: Lunes a Viernes 6:00 a.m. – 8:00 p.m.													
	Chatbot: 3173725078 servicliente.cali.co@veolia.com	Sábado 6:00 a.m. – 2:00 p.m.													
6. Números teléfonos para la atención de usuarios		X		Como se aprecia en la imagen 2, el sitio Web cuenta con la información de la línea de atención al cliente.											
5.1.4. Facturas	Reporta en SUI (Formato Factura del Servicio Aseo PDF y reporte de facturación)	Resoluciones SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017 y SSPD 2018400018825 del 27 de febrero de 2018	X		El prestador tiene certificada la información de facturación en SUI, exceptuando el periodo de febrero de 2025. Al respecto, el prestador señaló que se presentó un error en el sistema, pues se generaron dos NUAP diferentes, del cual se interpuso la mesa de ayuda 621944 del 09/12/2025 (Ver imagen 3). Imagen 2. Generación de información para dos NUAPS en SUI - reporte de facturación del mes de febrero de 2025  Fuelle: SUI Se consultó la mesa de ayuda, la cual se encuentra cerrada y para la cual el analista del										

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
					grupo SUI de la SSPD registró en el aplicativo de mesa de ayuda el 09/12/2025, lo siguiente: <i>“De acuerdo a su solicitud registrada con Mesa de Ayuda No. 621944:</i> <i>Al respecto me permito informarle que, se realizaron las validaciones correspondientes y se evidencia que han cargado 3 veces el archivo, esto genera un error e impide que se pueda certificar el cargue.</i> <i>Por favor recordar que se debe cargar un único archivo. En tal sentido, se realizó el proceso de borrado el cual se encuentra pendiente, y se dejó únicamente el último archivo que se cargó (ReporteSUI_FT15_211_FEB25_Urbano (1) (5)_03.sui), por lo cual se recomienda validar que este archivo cuente con la información correspondiente y correcta, y posteriormente proceder con la certificación.</i> <i>Valide en su sistema y proceda con el proceso, en caso de seguir presentando el error, por favor replique la presente mesa de ayuda y envíe al correo SUI_AAA@superservicios.gov.co capturas de pantalla del error y adicionalmente, adjunte el archivo csv que está intentando cargar.</i> <i>Si su requerimiento fue solucionado satisfactoriamente lo invitamos a realizar el cierre por la opción: “Cerrar solicitud”, de lo contrario utilice la opción “Replicar solicitud”. Recuerde que el Centro de Soporte SUI se encuentra atento a resolver sus inquietudes de soporte técnico”.</i> Teniendo en cuenta que la mesa de ayuda fue cerrada el 11/01/2026, situación que se dio con antelación a la visita de inspección, se evidencia que persiste el error en el sistema, razón.
	Requisitos mínimos	Artículo 148 de la Ley 142/94 Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	X		En las facturas entregadas se evidencian los siguientes componentes: • Identificación del usuario y cuenta contrato. • Estrato. • Relación de las frecuencias de las actividades de recolección y barrido. • Costo fijo total. • Costo variable de residuos sólidos no aprovechables. • Costo variable de residuos efectivamente aprovechados.

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																						
			SI	NO																							
					• Toneladas de residuos sólidos no aprovechables por suscriptor. • Toneladas de residuos efectivamente aprovechados por suscriptor. • Toneladas de residuos sólidos no aprovechables aforadas por suscriptor. • Toneladas de residuos efectivamente aprovechados aforadas por suscriptor. • Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor. • Historial de cobros de los últimos seis meses. La información que reposa en las facturas, se encuentra conforme con lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142de 1994 y el artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021.																						
	Convenio de facturación conjunta	Artículo 5.3.5.9.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	X		El prestador mencionó que existe convenio de facturación conjunta No. GAC-CONV-1026-2018 suscrito entre la Unión Temporal SICO (conformada por 4 prestadores del servicio de aseo entre estos VEOLIA ASEO CALI) y EMCALI, el cual se encuentra vigente hasta el mes de junio de 2027. Se entregó copia del documento. El prestador mencionó en visita que están en el trámite de celebración de un convenio de facturación conjunta directamente con EMCALI.																						
5.1.5 Subsidios y contribuciones	Acto de aprobación de subsidios y contribuciones	Acuerdo Municipal No. 0633 del 30/01/2026.	X		Se entregó copia del Acuerdo Municipal No. 0633 del 30/01/2026.																						
	Topes ajustados a la Ley		X		En el acto administrativo, se reflejan los siguientes factores de subsidio (Ver imagen 4): Imagen 3. Factores de subsidio Acuerdo Municipal No. 0633 del 30/01/2026. <table><tr><th>SERVICIO</th><th>ESTRATOS</th><th>AÑO 2026</th></tr><tr><td rowspan="3">ACUEDUCTO</td><td>1</td><td>68%</td></tr><tr><td>2</td><td>31%</td></tr><tr><td>3</td><td>1%</td></tr><tr><td rowspan="3">ALCANTARILLADO</td><td>1</td><td>68%</td></tr><tr><td>2</td><td>31%</td></tr><tr><td>3</td><td>2%</td></tr><tr><td rowspan="3">ASEO</td><td>1</td><td>48%</td></tr><tr><td>2</td><td>30%</td></tr><tr><td>3</td><td>5%</td></tr></table> Así como también los factores de aporte solidario:	SERVICIO	ESTRATOS	AÑO 2026	ACUEDUCTO	1	68%	2	31%	3	1%	ALCANTARILLADO	1	68%	2	31%	3	2%	ASEO	1	48%	2	30%
SERVICIO	ESTRATOS	AÑO 2026																									
ACUEDUCTO	1	68%																									
	2	31%																									
	3	1%																									
ALCANTARILLADO	1	68%																									
	2	31%																									
	3	2%																									
ASEO	1	48%																									
	2	30%																									
	3	5%																									

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES																														
			SI	NO																															
					Imagen 4. Factores de subsidio Acuerdo Municipal No. 0633 del 30/01/2026. <table><tr><th>SERVICIO</th><th>ESTRATOS</th><th>AÑO 2026</th></tr><tr><td rowspan="4">ACUEDUCTO</td><td>5</td><td>51%</td></tr><tr><td>6</td><td>61%</td></tr><tr><td>COMERCIAL</td><td>52%</td></tr><tr><td>INDUSTRIAL</td><td>32%</td></tr><tr><td rowspan="4">ALCANTARILLADO</td><td>5</td><td>51%</td></tr><tr><td>6</td><td>61%</td></tr><tr><td>COMERCIAL</td><td>52%</td></tr><tr><td>INDUSTRIAL</td><td>32%</td></tr><tr><td rowspan="4">ASEO</td><td>5</td><td>50%</td></tr><tr><td>6</td><td>60%</td></tr><tr><td>COMERCIAL</td><td>50%</td></tr><tr><td>INDUSTRIAL</td><td>30%</td></tr></table> El Acuerdo cumple con los topes máximos definidos por el artículo 125, de la Ley 145 del 2011.	SERVICIO	ESTRATOS	AÑO 2026	ACUEDUCTO	5	51%	6	61%	COMERCIAL	52%	INDUSTRIAL	32%	ALCANTARILLADO	5	51%	6	61%	COMERCIAL	52%	INDUSTRIAL	32%	ASEO	5	50%	6	60%	COMERCIAL	50%	INDUSTRIAL	30%
	SERVICIO	ESTRATOS	AÑO 2026																																
ACUEDUCTO	5	51%																																	
	6	61%																																	
	COMERCIAL	52%																																	
	INDUSTRIAL	32%																																	
ALCANTARILLADO	5	51%																																	
	6	61%																																	
	COMERCIAL	52%																																	
	INDUSTRIAL	32%																																	
ASEO	5	50%																																	
	6	60%																																	
	COMERCIAL	50%																																	
	INDUSTRIAL	30%																																	
Saldos pendientes de subsidios	Información para traslado por competencia	No aplica		Se entregó copia de las certificaciones del movimiento total de subsidios y contribuciones, para la Empresa VEOLIA Aseo Cali. Al verificar el reporte al SUI, se estableció que el prestador certificó la información correspondiente a los subsidios solicitados por estrato al ente territorial para la vigencia 2025. Imagen 6. Subsidios solicitados al ente territorial vigencia 2025 <table><tr><th>Estrato Bajo Bajo</th><th>Estrato Bajo</th><th>Estrato Medio Bajo</th></tr><tr><td>11978355157</td><td>11202895495</td><td>5632672343</td></tr></table> Fuente. SUI El prestador indicó que se encuentra en trámite la celebración del convenio o contrato para la transferencia de subsidios.	Estrato Bajo Bajo	Estrato Bajo	Estrato Medio Bajo	11978355157	11202895495	5632672343																									
Estrato Bajo Bajo	Estrato Bajo	Estrato Medio Bajo																																	
11978355157	11202895495	5632672343																																	
5.1.6 Concurso económico	Reporte SUI	Artículo 11 de la Ley 505 de 1999 Resolución SSPD No. 20131300008055 de 2013.	X	El prestador entregó comunicación dirigida a la administración municipal en el que se da respuesta a la consulta referente de aplicación del Decreto 007 del 05/01/2010. Por otra parte, una vez verificado el reporte de los formatos concurso económico 1 y concurso económico 2, se estableció que para la vigencia 2025 el prestador certificó que el ente territorial no emitió cuenta de cobro por este concepto, ya para el segundo semestre de 2025 registró que el municipio emitió cuenta de cobro y el prestador efectuó el pago por un monto de \$32.062.303.																															

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
5.1.7 Peticiones, quejas, reclamos y recursos	Reporte SUI	Resolución SSPD 20151300054575 de 2015. Anexo A, Resolución SSPD 20188000076635 de 2018	X		El prestador certificó la información de las PQR para la vigencia 2025.
	Estadística a formato procedimiento	Resolución SSPD 20151300054575 de 2015 Resolución SSPD 20188000076635 de 2018	No aplica		Los usuarios radican las PQR en el punto de atención que tiene a disposición el prestador en la carrera 39 No. 32 A, Local 11, barrio La primavera, tal y como se evidencia en las fotos 1 y 2, y también en la página web del prestador https://www.cali.veolia.co/. El punto de atención al usuario se encuentra activo, tiene publicados los horarios de atención (Ver foto 9), turno digital (Ver fotos 5 y 6), sala de espera (Ver foto 7), personal disponible para atención de los usuarios (Ver fotos 3 y 4). Estadísticas: El prestador entregó las estadísticas de las PQR para la vigencia 2025. Al respecto, se identificó: • Una diferencia de 2.171 PQR recibidas para el año en mención, ya que en la información entregada tienen un total de 5.142 y al verificar el reporte del formato de reclamaciones en el SUI se encuentra un total de 7.200 registradas. • De las 2.171 PQR de diferencia identificadas que fueron reportadas al SUI, 1.997 quejas estaban relacionadas con la prestación del servicio. • De la información aportada por el prestador se identificó que de las 5.142 PQR recibidas, 4.989 corresponden a reclamaciones, y 153 a recursos de reposición. • Del total de reclamaciones (4.989), las causales que presentan más recurrencia son: Verificación de unidades independientes (2.454) e inconformidad con la tarifa aplicada (2.194) las cuales representan el 49,2% y el 44% respectivamente. Por consiguiente, se presume un incumplimiento del artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y a lo

ASPECTO A VERIFICAR	ITEM	NORMA	CUMPLE		OBSERVACIONES
			SI	NO	
					establecido en la resolución 20151300054575 de 2015, modificada por las resoluciones 20161300011295 de 2016 y 20188000076635 de 2018, por reporte de mala calidad de información al SUI. Formato: El prestador suministró la copia del formato de recepción de PQR, Versión 10, con fecha de actualización del 23/09/2022. Este documento también se encontró publicado en la cartelera del prestador (Ver foto 13). Procedimiento: El prestador presentó el documento de procedimiento de atención de PQR, que corresponde a la versión 1.

Fuente: Elaboración propia y análisis de la SSPD

Desvinculaciones: De acuerdo con la información entregada por el prestador, se evidencia solamente una solicitud de desvinculación en la vigencia 2025 (julio), la cual culminó con desistimiento del usuario. El prestador informó que no ha recibido solicitudes de desvinculación de usuarios.

Acciones de gestión comercial frente a los usuarios: Referente a este tema, el prestador informó que ha adelantado procesos de socialización tarifaria principalmente a los líderes comunitarios presidentes de JAC, ediles, con los que también se ha propendido por divulgar el actual esquema de prestación del servicio y resolver inquietudes. Además, se indicó que se realizan acercamientos con la comunidad a lo que denominan como círculos comunitarios, en donde se lleva a cabo la fidelización de los usuarios, a través de claridades en el alcance del servicio, metodología tarifaria y actividades de gestión social en el territorio.

- **Descripción de las acciones empresariales para disminuir el número de reclamaciones:** El prestador entregó documento con la descripción.
- **Planta de personal:** 155 empleados dentro del personal administrativo y 549 en el personal operativo a junio de 2025 (reporte SUI).

Tabla 4. Registro fotográfico aspectos comerciales

**Foto 1. Oficina de atención al usuario VEOLIA
ASEO CALI**



**Foto 2. Oficina de atención al usuario VEOLIA
ASEO CALI**



Foto 3. Cubículos de atención a usuarios

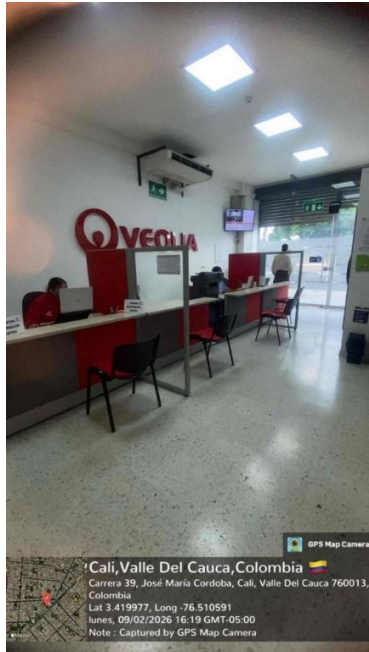


Foto 4. Atención a usuaria



Foto 5. Turno digital



Foto 6. Visualización del turno en pantalla



Foto 7. Sala de espera



Foto 8. Cartelera Veolia Aseo Cali



**Foto 9. Horarios de atención oficina de
atención al usuario**



Foto 10. Publicación de tarifas

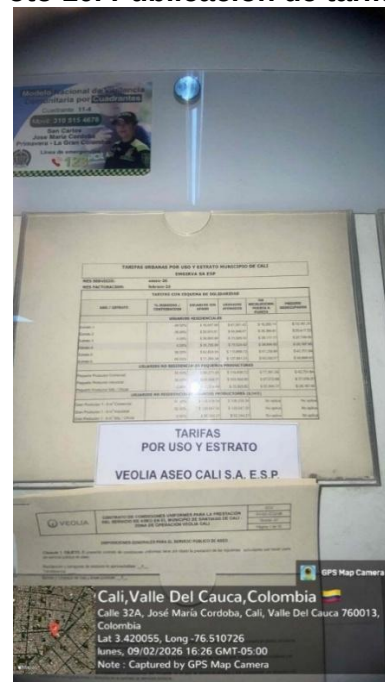


Foto 11. Copia disponible del CCU

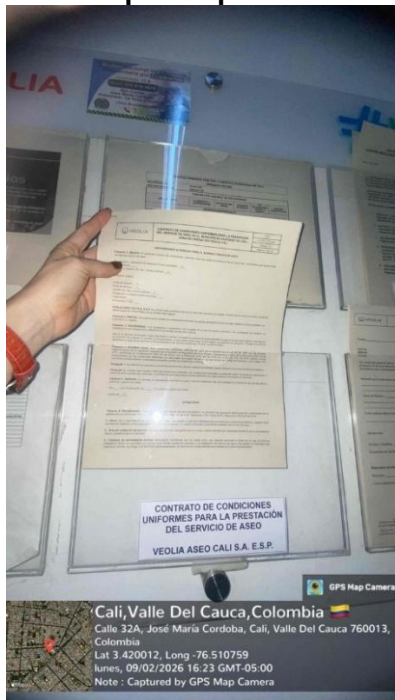


Foto 12. Fecha de actualización del CCU

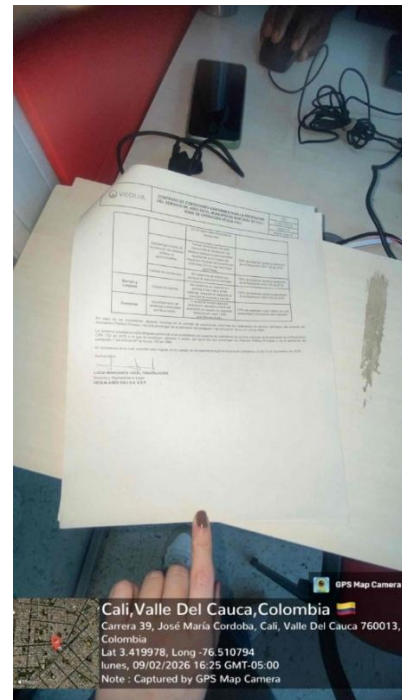
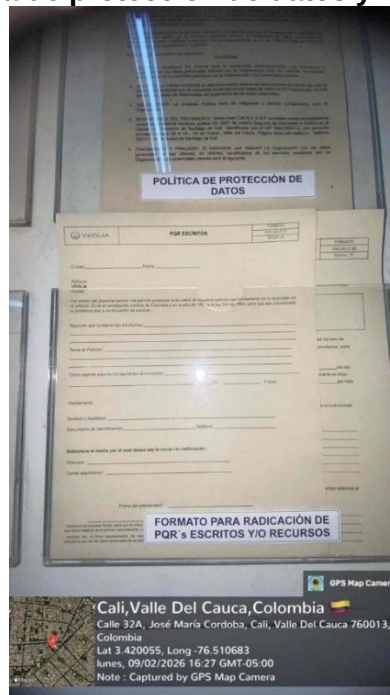


Foto 13. Documento de política de protección de datos y formato para radicación de PQR



Fuente: Visita SSPD febrero 2026

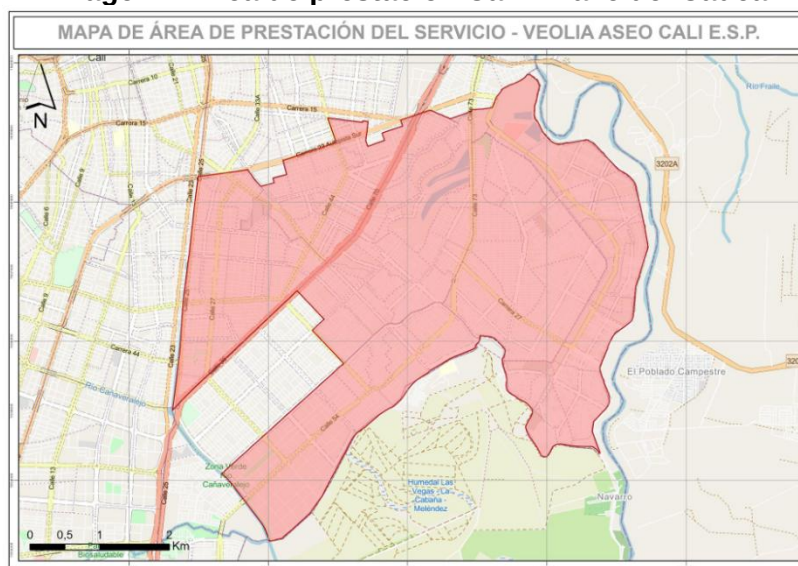
- De la actualización del RUPS efectuada en el mes de febrero de 2026 se observa que se conserva la base de datos de suscriptores para las actualizaciones posteriores al mes de enero de 2026.

5.2. ASPECTOS TÉCNICOS

5.2.1. Áreas y esquemas de prestación

El área de prestación de la empresa VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P. en análisis del presente informe, para todas las actividades, corresponde a las comunas 11, 12, 13, 14, 15 y 21 de la ciudad de Santiago de Cali, Valle del Cauca, debe tenerse en cuenta que las áreas identificadas obedecen a los reportes históricos en el RUPS. Se detalla en la imagen 7:

Imagen 7. Área de prestación Cali – Valle del Cauca



Fuente: PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04. Visita SSPD 2026

Durante la visita se informó que el esquema de prestación del servicio de aseo en Santiago de Cali se desarrolla bajo libre competencia y se precisó que la empresa presta el servicio únicamente en zona urbana.

5.2.2. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

● Base de operaciones

La base de operaciones del prestador se encuentra localizada en la Carrera 39 No 15 – 49, Acopi, Yumbo, Valle del Cauca. El predio cuenta con un área de 6.200m² y se realizan las actividades de parqueo, lavado, y mantenimiento preventivo de los vehículos. A continuación, se indica el estado de cumplimiento de las características de la base de operaciones del prestador:

Tabla 5 Verificación característica base de operaciones

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de	Se realizó recorrido por la base de operaciones, donde se realizan las actividades de estacionamiento, lavado y mantenimiento preventivo del parque automotor. El ingreso a la base de operaciones se puede evidenciar en la fotografía

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.50 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial.	14, así como la zona dispuesta para el área administrativa en la foto 18. El prestador presenta concepto de uso del suelo, para las actividades de prestación de servicio público de aseo en sus componentes de recolección, transporte, barrido de áreas públicas, corte de césped, entre otros. El uso del suelo es compatible con la actividad del predio.
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.	Cuenta con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal. Fotos 15,19, 22.
Contar con los servicios públicos.	Contaba con servicios públicos los cuales se evidenciaron en el momento de la visita.
Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.	Durante el recorrido se identificó señalización de las áreas administrativas (ver foto 16). Sin embargo, no se encontró señalización de los sentidos de circulación para los vehículos. Frente a esto, el prestador manifestó que se estaba realizando una maniobra de remolque con uso de grúa y una vez finalizado el proceso se colocó la señalización como acción correctiva.
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 identificaron señales, equipos de seguridad para la prevención de accidentes como extintores, camilla y botiquines de primeros auxilios. Fotos 17, 20, 21.
Contar con equipos de control de incendios.	Se observaron equipos para control de incendios con fecha vigente. Foto 17.
Contar con equipos de comunicación entre la base y los equipos de recolección.	Se contaba con equipos de comunicaciones entre la base y los vehículos de recolección, así como con sistemas de seguimiento de las actividades operativas.

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD febrero 2026

- **Verificación 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 6. características de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

Macrorrutas (cantidad)	Microrrutas (cantidad)	Frecuencia (Veces/semana)	Horarios (rango de horas)	Vehículos en operación (cantidad/capacidad (Tn / Yd³))
8 (información visita)	83 (información visita)	3 (recolección domiciliaria) 7 (atención a vías principales y	Residenciales 6:00 a.m. a 4 p.m. 18:30 a 05:30	Compactadores: 29 de 16 Yd ³ (8 tn), 8 de 18 Yd ³ (5 tn), 29 de 25 Yd ³ (18 tn), 1 de 28 Yd ³ (5 tn),

Macrorrutas (cantidad)	Microrrutas (cantidad)	Frecuencia (Veces/semana)	Horarios (rango de horas)	Vehículos en operación (cantidad/capacidad (Tn / Yd ³))
		zonas comerciales)	Vías principales y zonas comerciales 22:00 a 06:00 6:00 a.m. a 4 p.m. 14:00 a 23:00 18:30 a 05:30 Los rangos de atención horaria concuerdan en todas las fuentes (Visita, PPSA y SUI)	4 adicionales de 16 y 25 Yd ³ señalados como reserva. Volquetas: 2 de 7 Yd ³ (3 tn), 12 de 10 Yd ³ (11 tn), 1 de 14 Yd ³ (7 tn), 1 de 15 Yd ³ (7 tn), 9 de 16 Yd ³ (18 tn), 4 de 18 Yd ³ (18 tn), 4 de 25 Yd ³ (14 tn), Otros: 5 Unidades Una vez consultado el reporte “Registro de Vehículos - Resolución SSPD N° 20174000237705 de 2017” se evidencian 107 vehículos tipo compactador en operación, mientras que según la información entregada suman 63. En relación a este reporte, el prestador generó mesa de ayuda con número de solicitud 626145 BC, 623017 BC, 619272 BC.

Fuente: Visita SSPD febrero 2026

Parque automotor

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

Tabla 7. Verificación de características de vehículos de recolección y transporte de residuos no aprovechables

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características: 1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados	Todos los vehículos observados para la recolección de residuos ordinarios, estaban claramente identificados con placa, así como con el color y logo de la empresa. En las fotos 23, 24 y 25 se evidencian los logos e identificación de los vehículos ZNO276, ETL186 y ZNO278.

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
(color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	
2. En los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán estar provistos de equipo de comunicaciones.	La comunicación entre los vehículos es a través de radios de marca Tello.
3. En los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados.	Todos los vehículos inspeccionados contaban con caja compactadora, tal y como se puede evidenciar en las fotos 26, 27 y 28 de la caja compactadora vehículos ETL186, ZNO276 y ZNO278.
4. La salida del tubo de escape debe estar hacia arriba y por encima de su altura máxima. Se deberá cumplir con las demás normas vigentes sobre emisiones atmosféricas y ajustarse a los requerimientos de tránsito.	El tubo de escape de los vehículos verificados se encontraba hacia arriba y por encima de su altura máxima, tal como se puede apreciar en las fotos 29 y 30 Tubo de escape de los vehículos ETL186 y ZNO276.
5. Los vehículos con caja compactadora deberán tener un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia.	Los vehículos observados contaban con mecanismo para detención en caso de emergencia. Ver Fotos 32, 33 y 34 Mecanismo para detener la compactación en caso de emergencia de los vehículos ETL186, ZNO276 y ZNO278.
6. Las cajas compactadoras de los vehículos destinados a la recolección transporte de los residuos sólidos con destino a disposición final, deberán ser de tipo de compactación cerrada, de manera que impidan la pérdida del líquido (lixiviado), y contar con un mecanismo automático que permita una rápida acción de descarga.	La caja de compactación de los vehículos inspeccionados era de tipo cerrada y contaban con cajas de almacenamiento de lixiviados que permitía la descarga de los líquidos almacenados. Ver fotos 27 y 28.
7. Los equipos destinados a la recolección deberán tener estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse de tal forma que el personal pueda transportarse momentáneamente en forma segura.	Se observaron manijas y estribos en los vehículos observados. Ver foto 31.
8. Los equipos deberán posibilitar el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas.	Los equipos inspeccionados posibilitaban el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados evitando su dispersión, teniendo en cuenta que poseía la caja cerrada y mecanismo de compactación, tal como se puede apreciar en las fotos 26, 27 y 28 de la caja compactadora vehículos ETL186, ZNO276 y ZNO278.

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
9. Deberán estar diseñados de tal forma que no se permita el esparcimiento de los residuos sólidos durante el recorrido.	La caja de los vehículos inspeccionados, era de tipo cerrada lo cual evitaba el esparcimiento de los residuos durante el recorrido teniendo en cuenta que contaban con caja de compactación.
10. En los vehículos que no utilicen caja compactadora, los residuos sólidos deberán estar cubiertos durante el transporte, de manera que se reduzca el contacto con la lluvia, el viento y se evite el esparcimiento e impacto visual. Así mismo, deberán estar provistos de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado).	Todos los vehículos observados contaban con caja compactadora. Se observó la pérdida de lixiviado en el vehículo con placas ETL186, lo cual se puede apreciar en la foto 35. El prestador al finalizar la visita presentó los soportes de arreglo de vehículo.
11. En los vehículos destinados a la recolección a partir de cajas de almacenamiento, deberán contar con un sistema adecuado para levantarlas y descargar su contenido en el vehículo recolector.	No se observó la recolección de residuos a partir de cajas de almacenamiento durante la visita realizada.
12. Las especificaciones de los vehículos deberán corresponder a la capacidad y dimensión de las vías públicas.	Se observó que los vehículos observados transitaban adecuadamente por las calles.
13. Deberán cumplir con las especificaciones técnicas existentes para no afectar la salud ocupacional de los conductores y operarios.	Los operarios contaban con elementos de seguridad industrial durante el desarrollo de la inspección tales como uniforme, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello, tal y como se evidencia en las fotos 36, 37.
14. Deberán estar dotados con equipos de carretera y de atención de incendios.	Los vehículos contaban con equipo de carretera y equipo contra incendio vigente, los cuales se pueden ver en las fotos 38, 39 y 40 correspondiente a los vehículos ETL186 y ZNO276.
15. Deberán estar dotados de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares.	Durante la visita no se evidenció este numeral.
16. Estarán dotados de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que, una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública.	Para la recolección de residuos que se dispersaban producto de la actividad de recolección, los vehículos contaban con rastrillo y una tabla y caja. En la foto 41 es posible apreciar los elementos de limpieza del vehículo ZNO276.
17. Deberán estar dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina.	Los vehículos evidenciados, tenían luces tipo estroboscópica sobre la cabina en la caja de compactación, tal y como se aprecia en la foto 31, que corresponde al vehículo ZNO278, así como la foto 42 que corresponde a luces caja de compactación vehículo ZNO276. Los vehículos también cuentan con luces de estacionamiento delanteras y traseras en

ARTÍCULO 2.3.2.2.3.36, DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
	funcionamiento, las cuales se evidenciaron durante la visita y se puede observar en las fotos 43, 44.
PARÁGRAFO. Los prestadores que por condiciones de capacidad, acceso o condiciones topográficas no puedan utilizar vehículos con las características señaladas en este artículo deberán informarlo y sustentarlo ante la SSPD y esta entidad determinará la existencia de tales condiciones para permitir que se emplee otro tipo de vehículos.	No se observó la utilización de vehículos diferentes a las señaladas en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015.
ARTICULO 2.3.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.	Según lo manifestado por el prestador, los vehículos se lavan en la base de operaciones de forma diaria. Durante la visita se evidenció la ejecución de la actividad la cual se desarrolla en la zona de operaciones.

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD febrero, 2026

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

Para este servicio, el operador informó que cuenta con 8 macrorrutas y 83 microrrutas son de recolección domiciliaria.

Tabla 8. Verificación de requisitos del establecimiento de microrrutas de recolección

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios. La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutas y microrrutas establecidas previamente en el programa de prestación del servicio. (...) El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.	En la página web del prestador: https://www.cali.veolia.co/horarios-frecuencias, se encuentran publicadas las rutas de recolección y transporte, las cuales contienen además las frecuencias, horarios y sectores tras el ejercicio de inspección, se determinó que dicha información guarda plena coherencia con lo establecido en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA), el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) y, fundamentalmente, con las actividades ejecutadas y verificadas por esta comisión durante la visita técnica.
Artículo 2.3.2.2.3.34. Cumplimiento de las rutas. Las rutas y horarios deberán ser cumplidas por las personas prestadoras del servicio público de aseo de conformidad con los contratos de prestación del servicio público de aseo. (...) En	El horario y la frecuencia de las microrrutas verificadas, se ajustaron a lo establecido en el PPSA y el CCU del área de prestación.

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
caso de presentarse averías en un vehículo del servicio, deberá enviar el auxilio mecánico o remplazarlo con el equipo de suplencia de conformidad con lo establecido en este capítulo, restableciendo el servicio en un término máximo de tres (3) horas a partir del momento en que se presente la avería. Sólo podrá suspenderse el servicio por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, debidamente comprobados. Para los eventos de fuerza mayor o caso fortuito, en que sea imposible la prestación del servicio, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá implementar las medidas para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.	
Artículo 2.3.2.2.3.49. Monitoreo de la actividad de recolección de residuos sólidos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo que atiendan en ciudades de más de un millón de habitantes deberán implementar sistemas de monitoreo, tales como: 1. Georreferenciación de las microrrutras de recolección y transporte. 2. Posición geográfica de los vehículos (GPS). 3. Monitoreo de tiempos y movimientos de los vehículos recolectores.	Se verificó que los vehículos contaban con GPS, se monitorean los tiempos y movimientos de los vehículos, la empresa cuenta con el software Satrack para el monitoreo y seguimiento satelital de los vehículos.

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD, febrero 2026

• **Presentación de residuos por parte del usuario**

Según lo indicado en la visita, los usuarios del municipio deben presentar los residuos para su posterior recolección en las siguientes condiciones:

- En la acera de la calle frente a los predios de los usuarios.
- En los cuartos de almacenamiento de residuos para multiusuarios

Por otra parte, de acuerdo con lo señalado en el PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04, los usuarios del municipio deben presentar los residuos para su posterior recolección en las siguientes condiciones:

“Bolsas Plásticas: Bolsas plásticas bien selladas de manera que faciliten la actividad de recolección, reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y eviten el contacto de los residuos con las personas que los recolectan. Los residuos corto punzantes: vidrios, espejos, punzones, piezas metálicas filosas, entre otros. Deberán estar resguardados de forma tal que se evite lesiones a los operarios de recolección.

Las bolsas que se utilicen para el efecto no podrán ser de color rojo, ya que este color es identificado exclusivamente para la presentación de residuos hospitalarios y peligrosos. Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera enfrente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos.

Recipientes retornables: Los recipientes retornables que se utilicen para la presentación de los residuos sólidos deberán estar contruidos de material impermeable, liviano, resistente, de fácil limpieza y cargue, de forma tal que faciliten la recolección y reduzcan el impacto sobre el medio ambiente y la salud humana.

Estos recipientes deberán ser lavados por el usuario con una frecuencia tal que sean presentados en condiciones sanitarias adecuadas. Presentar los residuos sólidos ordinarios en la acera en frente del domicilio con una anticipación no mayor a 3 horas en la frecuencia y horarios establecidos.

Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos: Todo usuario agrupado del servicio público de aseo, deberá tener una unidad de almacenamiento de residuos sólidos que cumpla como mínimo con los siguientes requisitos: a) Los acabados deberán permitir su fácil limpieza e impedir la formación de ambientes propicios para el desarrollo de microorganismos. Tendrán sistemas que permitan la ventilación, tales como rejillas o ventanas, y de prevención y control de incendios, como extintores y suministro cercano de agua y drenaje. Serán construidas de manera que se evite el acceso y proliferación de insectos, roedores y otras clases de vectores, y que impida el ingreso de animales domésticos.

D) Deberán tener una adecuada ubicación y accesibilidad para los vehículos y personal de VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., así como para los usuarios.

E) Deberán contar con recipientes o cajas de almacenamiento de residuos sólidos suficiente para realizar su adecuado almacenamiento y presentación, teniendo en cuenta la generación de residuos y las frecuencias y horarios de prestación del servicio de recolección y transporte.

Cajas de almacenamiento: Las cajas de almacenamiento no deberán superar las 4 Yd³ de capacidad de almacenamiento y su contenido no podrá superar los 800 Kg. Las dimensiones y capacidad deben ser tales que permitan el almacenamiento de la totalidad de los residuos sólidos producidos de acuerdo con las frecuencias de recolección.

Deben estar provistas de elementos que eviten la humedad, el depósito de aguas lluvias, la dispersión de los residuos, el acceso de animales y la proliferación de vectores. Debe colocarse la cantidad requerida de cajas que garanticen el almacenamiento de la totalidad de los residuos generados, acorde con la frecuencia de recolección establecida.”

- **Descripción del método de recolección**

El prestador realiza la siguiente descripción del método de recolección de residuos no aprovechables en su PPSA:

“Consiste en la acción y efecto de retirar los residuos sólidos del lugar de presentación, provenientes de los usuarios residenciales, pequeños y grandes generadores, y que no son objeto de reutilización, reciclaje o aprovechamiento y en consecuencia deben ser entregados en los sitios de transferencia o disposición final.

La recolección de residuos se realiza utilizando el sistema puerta a puerta, sin omisión de ninguna unidad generadora, salvo los casos en que los volúmenes generados o las restricciones de acceso para los vehículos recolectores hagan necesario el sistema de recolección utilizando cajas estacionarias, contenedores u otro sistema alternativo de recolección manual.

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

Durante la visita de campo, fue posible evidenciar que los vehículos en operación inspeccionados, reúnen las características necesarias que permiten una óptima prestación del servicio.

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

La verificación de la actividad se realizó validando el despacho de rutas en la base de operaciones y validando en campo las microrrutas programadas en estado operativo.

Durante la visita se inspeccionaron tres (3) vehículos compactadores y tres (3) microrrutas, cuyos resultados producto de la verificación, se encuentran consignados en el formato denominado “*REGISTRO DE VERIFICACIÓN DE MICRORRUTAS Y VEHÍCULOS DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS NO APROVECHABLES*”.

En el siguiente cuadro se relaciona la información de vehículos recolectores evidenciados durante la visita de campo:

Tabla 9. Verificación in situ de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

TIPO Y PLACA VEHÍCULO	FECHA / HORA	MACRO / MICRORRUTA / FRECUENCIA
Compactador ZNO278	10 Feb 2026 8:44 am	Micro: Ruta 1 Macro: Mac06 Frecuencia: Martes – Jueves - Sábado
Compactador ZNO276	10 Feb 2026 11:05 am	Micro: Desepaz 1 Macro: MAC03 Frecuencia: Martes – Jueves - Sábado
Compactador ETL186	10 Feb 2026 11:38 am	Micro: Ciudad Talanga Macro: MAC03 Frecuencia: Martes – Jueves - Sábado

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD febrero 2026

En referencia los vehículos ZNO278 y ZNO276, inspeccionados durante la visita, el prestador manifestó que el registro en el SUI está pendiente a través de la mesa de ayuda con solicitud # 619272 BC, situación que fue corroborada encontrando que efectivamente se encontraba pendiente por solucionar a la fecha de elaboración de este informe.

- **Puntos críticos**

Tabla 10. Verificación del cumplimiento de puntos críticos

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
Artículo 2.3.2.2.3.45. Censo de puntos críticos. Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente. El municipio o distrito deberá coordinar con las personas prestadoras del servicio público de aseo o con terceros la ejecución de estas actividades y pactar libremente la remuneración.	Número de puntos críticos: En el PGIRS 2021-2027 de Cali, se establecieron 13 puntos críticos para la ciudad. En el área de prestación de la empresa Veolia se encuentran 5, de acuerdo a lo informado por el prestador durante la visita. El prestador manifestó que, frente a los puntos críticos, se realiza la actualización y se llevan a cabo actividades para su recuperación en conjunto con la Alcaldía de Cali. El prestador indicó que no hay un convenio para el pago de la recolección de los residuos en puntos crítico. Sin embargo, se realizan actividades de cultura ciudadana y limpieza de los sitios en colaboración

DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
	con la administración distrital y las autoridades de policía.

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD, febrero 2026

Se realizó la verificación de los siguientes puntos críticos:

Tabla 11. Verificación de puntos críticos

FECHA Y HORA	NOMBRE DEL PUNTO CRITICO	UBICACIÓN	TIPO DE RESIDUOS ENCONTRADOS	OBSERVACIONES
9/2/202 6 8:30	Lleras Restrepo	Carrera 31 con calle 25 (El Jardín)	Residuos ordinarios y aprovechables	Se encontró recuperado, pero en los alrededores se evidenciaron personas realizando la recuperación de residuos y sus rechazos, tal como se puede evidenciar en la foto 45.
9/2/202 6 4:40pm	El Jardín (Galería Santa Helena)	Carrera 32, calle 25. El Jardín (Galería Santa Helena)	NA	Se observó recuperado, con avisos alusivos a la necesidad del reciclaje, tal como se observa en la foto 46.
10/2/20 26 8:30	Lleras Restrepo	Diagonal - Calle 70 con 26 F	Residuos ordinarios, residuos voluminosos	Se encontraron residuos ordinarios, escombros y residuos voluminosos, que pueden ser evidenciados en la foto 47. Este punto crítico no se encuentra en el censo del prestador ni en el PGIRS pero se está trabajando en articulación con la alcaldía para su eliminación.

Fuente: Construcción Propia. Visita SSPD, febrero 2026

El prestador expresó que ha informado y gestionado ante la alcaldía y UAESP-Cali, la necesidad de generar un convenio para la atención de los puntos críticos, pese a lo cual la empresa mantiene las actividades en los puntos, dada su responsabilidad social.

● Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS

La actividad de recolección y transporte de residuos domiciliarios, de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 2025222333442836 del 25/02/2025, se encuentra en ejecución desde el 6 de febrero de 2009.

De acuerdo con lo establecido en el PGIRS de Cali 2021- 2027, la frecuencia de recolección de residuos domiciliarios en la ciudad es de 3 y 7 veces por semana, con una cobertura del 100%. Esta información se encuentra igualmente establecida en el PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04.

Se advierte en la información analizada que el prestador mantiene las mismas zonas que se venían atendiendo y no cambian los acuerdos de barrido a pesar de que se cambian las zonas de operación, según lo evidenciado en la última actualización del RUPS.

Se observa que la actividad de corte de césped se encuentra restringida a unas zonas específicas de la Ciudad y no a la totalidad del área de prestación de conformidad con lo reportado por el prestador en la última actualización del RUPS.

De acuerdo a lo informado por el prestador en visita el contrato para la recepción de los residuos que se llevan a la Estación de Transferencia sigue estando en cabeza de EMSIRVA en liquidación

● **Verificación de la actividad**

Durante la visita se realizó la verificación de 3 microrrutas de recolección de residuos sólidos no aprovechables. A continuación, se presentan las observaciones realizadas:

Tabla 12. Verificación de requisitos de la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
ARTICULO 2.3.2.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos: 1. La recolección deberá efectuarse de modo tal que se minimicen los impactos, en especial el ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública, cumpliendo la normativa vigente. En caso de que se esparzan residuos durante la recolección, es deber de la persona prestadora realizar inmediatamente la limpieza correspondiente dejando el área libre de residuos para mantener la condición de limpieza de la misma.	Durante la visita efectuada, se observó que el prestador contaba con elementos para recolección de residuos en caso de su esparcimiento tales como palas y cepillo. Ver foto 39.
2. Para garantizar la actividad de recolección, las personas prestadoras deberán contar con los equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos. Estos equipos deberán cumplir con las características de los vehículos recolectores definidas en este decreto. El servicio de recolección de residuos no podrá ser interrumpido por fallas mecánicas.	El prestador cuenta con 4 vehículos compactadores para las contingencias, correspondientes a las placas: ESZ 608, SPJ 871, WMW 162, WMW 167, lo cuales son adicionales a los vehículos que realizan la operación normal.
3. El servicio de recolección de residuos aprovechables y no aprovechables se prestará de acuerdo con lo establecido en el PGIRS, de tal forma que no se generen riesgos a la salud pública.	Las frecuencias y condiciones de prestación se adecúan a lo exigido por el PGIRS del municipio.
4. En las zonas en las cuales se utilice el sistema de recolección en cajas de almacenamiento, las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán instalar las que sean necesarias de acuerdo a la generación de residuos, frecuencias y horarios de la prestación del servicio, para que los residuos sólidos depositados no desborden su capacidad.	La actividad no fue verificada durante la visita ya que no contaba con programación para esos días.
5. La operación de compactación deberá efectuarse en zonas donde causen la mínima molestia a los residentes. En ningún caso esta operación podrá realizarse frente a centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.	No se observó que se realizara la compactación en centros educativos, hospitales, clínicas o cualquier clase de centros asistenciales.
6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos	Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores, tales como uniforme

NUMERAL ARTÍCULO 2.3.2.2.3.27 DEL DECRETO 1077 DE 2015	OBSERVACIÓN
reflectivos y demás implementos, así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.	reflectivo, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello y uniforme de lluvia. Ver foto 36.
7. Los lixiviados almacenados en el vehículo que se originen durante la recolección y transporte de los residuos sólidos ordinarios serán depositados en el sitio de disposición final para su respectivo tratamiento.	Se observó la pérdida de lixiviado en el vehículo con placas ETL186. Ver foto 35 el prestador al finalizar la visita presentó los soportes de arreglo de vehículo. Ver imagen 9 y foto 48.
Parágrafo. Cuando la recolección sea manual, el proceso de recolección deberá cumplir con lo dispuesto en las normas sobre seguridad industrial.	Durante la visita se observó que los operarios contaban los elementos de protección necesarios para la ejecución de sus labores, tales como uniforme reflectivo, botas, guantes, gafas, gorra, protección de cuello y uniforme de lluvia. Ver foto 36.

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD febrero 2026

- **Registros fotográficos**

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

Tabla 13. Registros fotográficos de la actividad de recolección y transporte de residuos solidos

Foto 14. Identificación de la base de operaciones 	Foto 15. Puerta de ingreso 
Foto 16. Identificación de diferentes zonas en la base de operaciones 	Foto 17. Extintor para emergencias 

Foto 18. Zonas administrativas. Base de operaciones

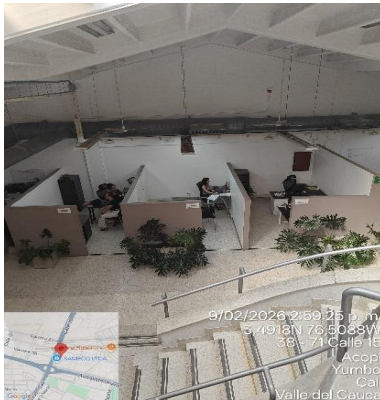


Foto 19. Zona de depósito de insumos base de operaciones



Foto 20. Botiquín de primeros auxilios

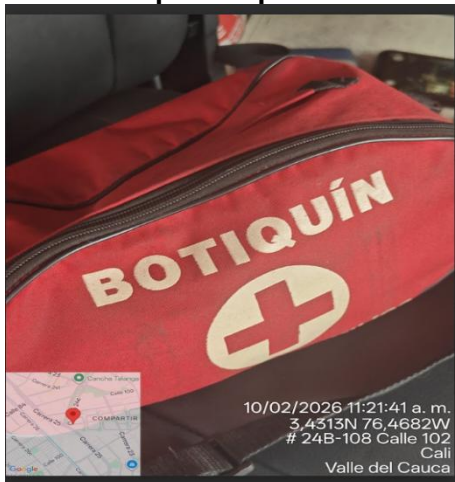


Foto 21. Camilla para atención de incendios

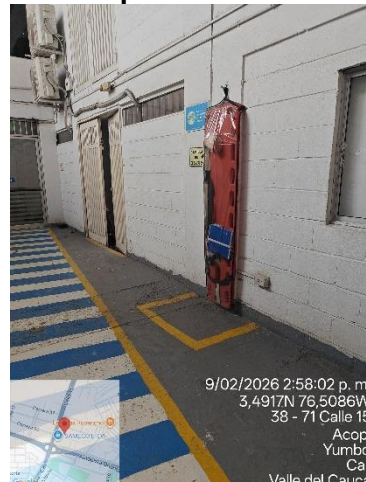


Foto 22. Servicios sanitarios base de operaciones



Foto 23. Logos e identificación vehículo ZNO276



**Foto 24. Logos e identificación vehículo
ETL186**



**Foto 25. Logos e identificación vehículo
ZNO278**



**Foto 26. Caja de compactación vehículo
ETL186**



**Foto 27. Caja de compactación vehículo
ZNO276**



**Foto 28. Caja de compactación vehículo
ZNO278**



Foto 29. Tubo de escape vehículo ETL186



**Foto 30. Tubo de escape vehículo
ZNO276**



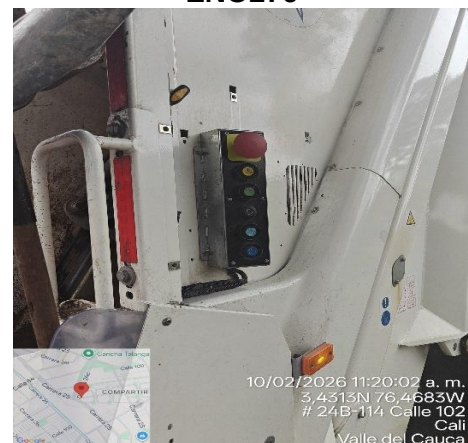
**Foto 31. Luces estroboscópicas, manijas y
estribos en vehículo
ZNO278**



**Foto 32. Mecanismo para detener la
compactación en caso de emergencia ETL186**



**Foto 33. Mecanismo para detener la
compactación en caso de emergencia
ZNO276**



**Foto 34. Mecanismo para detener la
compactación en caso de emergencia ZNO278**



**Foto 35 Pérdida de líquido lixiviado vehículo
ETL186**



Foto 36. Operarios con elementos de protección personal



Foto 37. Operarios con elementos de protección personal



Foto 38. Extintor en vehículo con placa ETL186



Foto 39. Elementos para recolectar residuos vehículo con placa ETL186

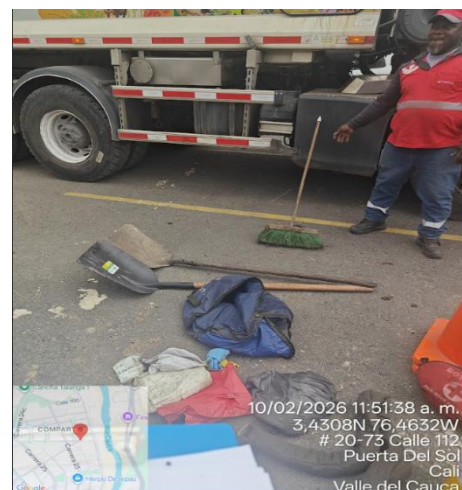


Foto 40. Equipo de carretera vehículo con placa ZNO276

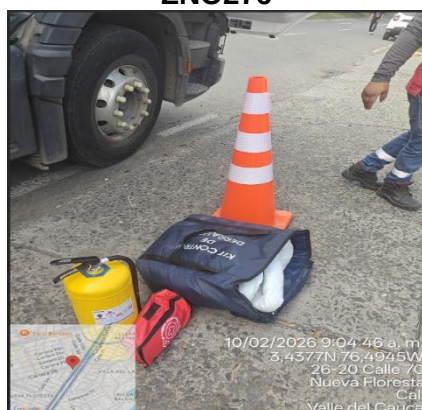


Foto 41. Elementos de limpieza vehículo con placa ZNO276



Foto 42. Luces caja de compactación vehículo con placa ZNO276



Foto 43. Luces vehículo con placas ZNO276



Foto 44. Luces vehículo con placa ETL186



**Foto 45. Punto crítico Carrera 31 con calle 25
(Lleras Restrepo)**

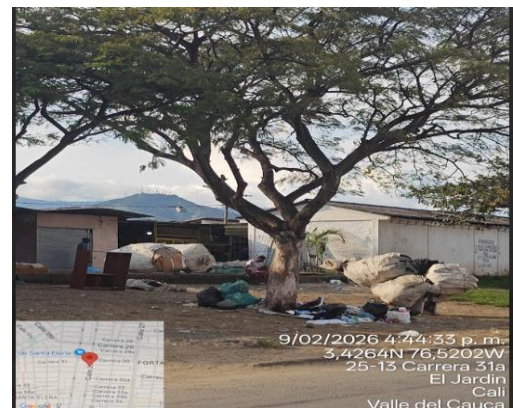


Foto 46. Punto crítico Carrera 32 calle 25



Foto 47. Punto crítico calle 70 con 26f (Lleras Restrepo)



Fuente: Visita SSPD febrero 2025

A continuación, se presentan los soportes entregados por el prestador relacionados con el mantenimiento correctivo del vehículo ETL 186 sobre el cual se evidencio, pérdida de lixiviado durante la visita:

Tabla 14. Correcciones al vehículo ETL 186

Imagen 8. Orden de trabajo	Foto 48. Soldadura de la tolva
	

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita febrero 2026

5.2.3. Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

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

Tabla 15. Características de la actividad e barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Personal	Longitud de barrido	Tipo de barrido	Frecuencia
----------	---------------------	-----------------	------------

(cantidad)	(Km/mes)	(manual/mecánico)	(veces/semana)
283	92.765,09	Manual y mecánico	2, 6 y 7

Fuente: Construcción propia. Visita SSPD febrero 2026

- Tipo de barrido**

Las rutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas cuentan con su respectivo plano y de acuerdo con el tipo de barrido emplean el equipamiento:

Barrido mecanizado

Tabla 16. Relación equipos de barrido mecánico

Placa	FECHA DE ENTRADA EN OPERACIÓN	TIPO	MARCA
GVT861	11/26/2024	Barredora	FOTON
GVT862	11/26/2024	Barredora	FOTON
GVT863	11/26/2024	Barredora	FOTON
GVS244	19/04/2022	Barredora	ISUZU

Fuente: Información entregada en visita SSPD, febrero 2026

El prestador indicó que en el SUI se encuentran registradas 3 barredoras mecanizadas y existe una cuarta que corresponde a la de placas GVS244, la cual está en proceso de cargue a través de mesa de ayuda 619273 BC.

Cuartelillos de barrido

De acuerdo con lo establecido por el prestador en su PPSA, cuenta con 12 cuartelillos en la ciudad de Cali como se presenta en la siguiente imagen 9:

Imagen 9. Ubicación de cuartelillos

ACTIVIDAD DE BARRIDO Y LIMPIEZA DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS	
Cuartelillo	Dirección
1	Calle 50 Cra 41E (Córdoba) (Comuna 15)
2	Carrera 39 # 31 - 53 (San Carlos) (Comuna 11)
3	Calle 44 # 26N - 31 (Floresta) (Comuna 12)
4	Carrera 29 # 49 - 18 (Comuneros 1) (Comuna 15)
5	Calle 72W # 28D1 - 11 (Poblado) (Comuna 13)
6	Carrera 24i # 85 - 110 (Talanga) (Comuna 21)
7	Calle 112 N0. 26F -03 (Manuela Beltran) (Comuna 14)
8	Carrera 27 G #121-33 (Potrero) (Comuna 21)
9	Calle 72V No. 27-112 (Omar Torrijos) (Comuna 13)
10	Calle 79 Cra 26 G (Naranjos) (Comuna 21)
11	Cra 26F # 71-96b (Carlos Ileras restrepo) (Comuna 13)
12	Carrera 25 No. 114-06 (Ciudadela del rio) (Comuna 21)

Fuente: PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04, página 17.

Durante la visita de campo al Cuartelillo No. 4, ubicado en la Carrera 29 No. 49 - 18 (Barrio Comuneros 1), se constató la tenencia de vehículos recolectores manuales, una oficina administrativa y un almacén de insumos (bolsas, escobas y recogedores). Asimismo, se verificó que los elementos de primeros auxilios

y equipos contra incendios se encontraban vigentes y en óptimo estado operativo, tal y como se puede observar en las fotos 49 y 50.

Acuerdos de barrido

El prestador indicó que cuenta con acuerdos de barrido vigentes con los prestadores que se relacionan en la siguiente imagen 10:

Imagen 10. Acuerdos de Barridos

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 SUSCRIPТОRES EN EL ÁREA DE CONFLUENCIA
001	07-03-2014	Misión Ambiental S.A. E.S.P.	55,93	N. A.	441
002	19-03-2014	Limpieza y Servicios Públicos S.A. ESP - LIZ	32	N. A.	254
003	29-02-2016	Proyectos Ambientales S.A. ESP - PROASA	0	N. A.	2
004	29-02-2016	PROAMBIENTALES S.A. ESP	0	N. A.	4
005	30-05-2018	Serviambientales Valle S.A. E.S.P.	0	N. A.	4

Fuente: Visita SSPD febrero 2026. Página 15.

Adicionalmente, el prestador informó que los acuerdos de barrido celebrados con Proyectos Ambientales S.A E.S.P.-PROASA y Promoambientales S.A. E.S.P. estos se encuentran contenidos en un único documento. Los demás acuerdos, se encuentran de forma individual.

Por otra parte, se indicó que los acuerdos de barrido con los prestadores Ciudad Limpia, PromoValle, y PromoCali, se encuentran en gestión.

Tras el análisis de la información suministrada esta Superintendencia advierte la falta de coherencia entre los acuerdos de barrido presentados por el prestador y el área de prestación reportada a partir de la última actualización del RUPS. Lo anterior porque el prestador informa que su nueva APS es todo el Municipio de Santiago de Cali, pero sigue conservando acuerdos de barrido que se establecieron cuando la operación se limitaba a una zona específica de la Ciudad.

Por lo anterior se requiere para que el prestador informe las acciones adelantadas para el ajuste de los acuerdos de barrido considerando la variación en las condiciones operativas.

Kilómetros y áreas de barrido

El PPSA de la empresa VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04 indica que ejecuta la actividad de barrido a 90.954 km kilómetros internos de cuneta, vías y áreas públicas y a 2.930.436,6 m² de parques y zonas públicas.

A continuación, se relacionan los kilómetros intervenidos de manera anual por el prestador reportados en el SUI:

Tabla 17. Kilómetros de cuneta de barrido

AÑO	KM TOTALES BARRIDO ANUAL	PROMEDIO MENSUAL KM DE BARRIDO
2025	1.019.744	84.662
2026 (enero febrero)	169.757	84.277

Fuente: Construcción propia. SUI. Abril 2026.

De acuerdo a lo anterior, se observa que los kilómetros de vías y áreas públicas por prestador arroja un valor 92.765 kilómetros lineales mensual el cual fue establecido en el PPSA, contra lo evidenciado en el SUI cuyos valores promedio son del orden de 84.662 para 2025 y 84.277 para el año 2026; en este sentido las cifras difieren en lo reportado.

Actualmente, el prestador se encuentra por parte de esta Superintendencia en un control tarifario para los periodos de 2022 a 2025, en la cual se determinará si los kilómetros lineales de barrido están acordes a lo establecido en la línea base del PGIRS y lo reportador en el sistema único de información SUI.

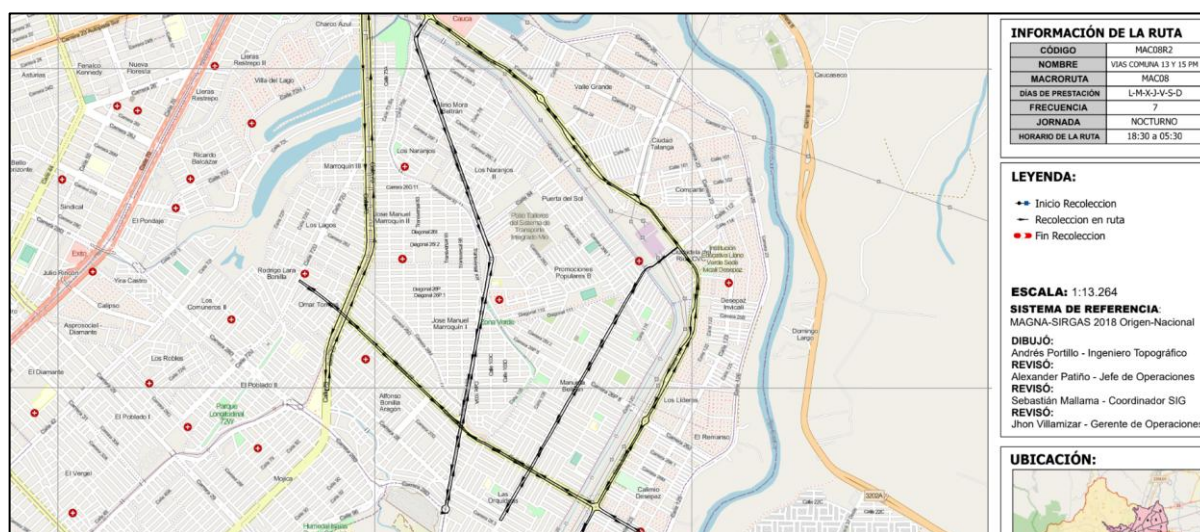
Macro y microrrutas, frecuencias y horarios de barrido

Durante la visita el prestador informó que cuenta con 12 macrorrutas y 451 microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, dato que concuerda con lo reportado en el PPSA.

El prestado indicó que la información del SUI estaría pendiente de actualización una vez se solucione la mesa de ayuda con solicitud 625512 BC. Esta información fue corroborada encontrando que la solicitud se encuentra en estado contestada con fecha del 12/02/2026.

La siguiente imagen presenta un ejemplo del plano que diseñó la empresa y se utiliza para el desarrollo operativo de la actividad de barrido:

Imagen 11. Plano de microrruta de barrido



Fuente: Información suministrada en visita SSPD, febrero 2026

Durante la visita, se verificó que las microrrutas de barrido y limpieza, se ejecutaban dentro del horario establecido, y concordaban con el plano correspondiente.

En cuanto a la información reportada en el SUI, se revisó el formato '*Registro de microrrutas*' (*Resolución SSPD No. 20174000237705 del 5 de diciembre de 2017*), en el cual se encuentran registradas 83 microrrutas activas para recolección de residuos sólidos no aprovechables y 445 de barrido, para un total de 528 microrrutas en operación, lo cual corresponde con la información presentada por el prestador, en los archivos denominados “relación de microrrutas indicando frecuencia, horarios y recorridos realizados para la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios” y “2.3 Relación de macrorrutas y microrrutas indicando frecuencia, horarios y recorridos, realizados para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas” entregado en el marco de la visita.

Macrorrutas

El PPSA versión 4, establece en referencia a las macrorrutas que la zona se ha dividido en 3 grandes macro sectores, relacionados a continuación en las imágenes 12 y 13.

Imagen 12. Macrorutas de barrido.



Fuente: PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04

Imagen 13. Días y frecuencias de prestación de barrido por comunas

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	DÍAS DE PRESTACIÓN							FRECUENCIA	HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO/MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO			
CLB-M01	11,12,13			X			X		2	6:00	Manual
CLB-M02	14,15		X			X			2	6:00	Manual
CLB-M03	14,21	X			X				2	6:00	Manual
CLB-M04	15	X	X	X	X	X	X		6	6:00	Manual
CLB-M05	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	6:00	Manual
CLB-M06	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	14:00	Manual
CLB-M07	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	6:00	Mecánico
CLB-M08	11,12,13,14,15	X	X	X	X	X	X	X	7	22:00	Mecánico
CLB-M09	11,12,13			X			X		2	6:00	Manual
CLB-M10	14,15		X			X			2	6:00	Manual
CLB-M11	14,21	X			X				2	6:00	Manual
CLB-M12	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X		6	06:00	Manual

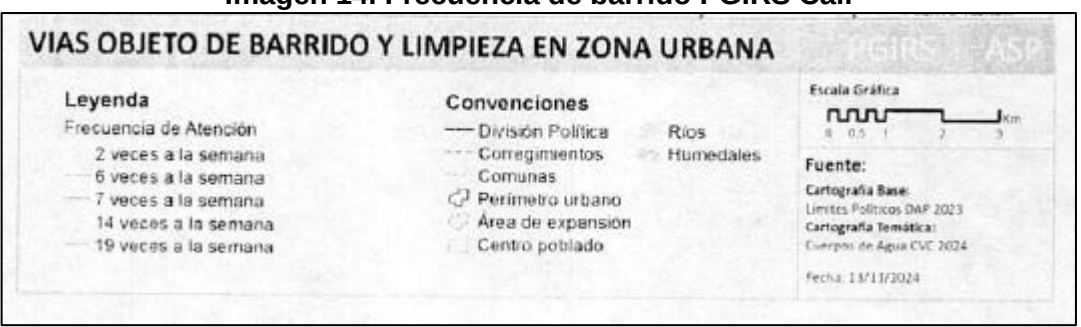
Fuente: PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04.

Coherencia PGIRS – PPSA – RUPS

La actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, de acuerdo con el último RUPS de la empresa con radicado 2025222333442836 del 25/02/2025, se encuentra en ejecución desde el 6 de febrero de 2009.

Ahora bien, la Resolución 097 de 2024 PGIRS del 13 de noviembre de 2024, por el cual se ajusta la línea base de los programas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y lavado de áreas públicas, contenidos en el documento PGIRS 2021-2027 del Distrito de Santiago de Cali., esta actividad se debe realizar atendiendo las siguientes frecuencias:

Imagen 14. Frecuencia de barrido PGIRS Cali



Fuente: Resolución 097 de 2024 PGIRS. Alcaldía de Cali.

El PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04, en cuanto a las frecuencias de barrido establece:

Imagen 15. Descripción de frecuencias de atención Veolia Cali.

MACRO RUTA (CÓDIGO)	LOCALIDAD, COMUNAS O SIMILARES	DÍAS DE PRESTACIÓN							FRECUENCIA	HORA DE INICIO	TIPO DE BARRIDO (MECÁNICO, MANUAL)
		LU	MA	MI	JU	VI	SA	DO			
CLB-M01	11, 12, 13			X			X		2	6:00	Manual
CLB-M02	14, 15		X			X			2	6:00	Manual
CLB-M03	14, 21	X			X				2	6:00	Manual
CLB-M04	15	X	X	X	X	X	X		6	6:00	Manual
CLB-M05	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	6:00	Manual
CLB-M06	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	14:00	Manual
CLB-M07	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X	X	7	6:00	Mecánico
CLB-M08	11,12,13,14,15	X	X	X	X	X	X	X	7	22:00	Mecánico
CLB-M09	11, 12, 13			X			X		2	6:00	Manual
CLB-M10	14, 15		X			X			2	6:00	Manual
CLB-M011	14, 21	X			X				2	6:00	Manual
CLB-M012	11,12,13,14,15,21	X	X	X	X	X	X		6	06:00	Manual

Fuente: PPSA VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P., versión 04.

Por lo anterior, con la información publicada en cuanto a frecuencias de barrido, en la actualización del PGIRS del Cali y el PPSA V04 del prestador, no es posible determinar la concordancia entre ambos documentos.

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

- **Verificación de la actividad**

Tabla 18. Verificación in situ de las microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Fecha / hora	Nombre microrruta / horario y frecuencia	Dirección (inspección en campo)	Observaciones
10/02/2026	Microrruta: CLB - M05R018 Frecuencia: Lunes a Domingo Horario: 6:00 a 13:30	Calle 72 u # 28 B 02	Cumplimiento de la microrruta, artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015: Para todas las microrrutas verificadas se encontró coincidencia entre programación vs lo encontrado en ejecución. Los operarios contaban con el plano de las microrrutas, los cuales estaban siendo utilizados y cumplían con los requisitos normativos, contenida el sitio de inicio, el recorrido a través de fechas que indicaban la ruta a seguir.
10/02/2026	Microrruta: CLB - M05R023 Frecuencia: Lunes a Domingo Horario: 6:00 a 13:30	Carrera 29 # 53 - 55	El horario y la frecuencia de las microrrutas verificadas se estaba realizando conforme al esquema operativo del prestador y el PPSA.
10/02/2026	Microrruta: CLB - M10R017 Frecuencia: Lunes a Domingo Horario: 6:00 a 13:30	Calle 89 # 28 - 05	Los horarios de las rutas informados por los operarios correspondían con los horarios informados por el prestador. Equipo para la actividad de barrido manual conforme al artículo 2.3.2.2.2.4.59. del Decreto 1077 de 2015: Se evidenció el uso de los siguientes elementos de seguridad en los operarios: Guantes, tapabocas y gorra de sol, botas punta de acero. La actividad se estaba llevando a cabo con los siguientes elementos: Escoba, pala, rastrillo y carro recolector con reflector, cono y señalización. Tal y como es posible evidenciar en las fotos No. 51, 52, 53, 54. Durante la visita realizada no fue posible evidenciar la recolección de las bolsas de barrido.

Fuente: Visita SSPD, febrero 2026

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

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

Tabla 19. Registros fotográficos de la actividad de barrido

Foto 49. Cuartelillo Carrera 29 # 48 - 14



Foto 50. Cuartelillo Calle 49# 49 – 17



Foto 51. Microrruta CLB -M10R017



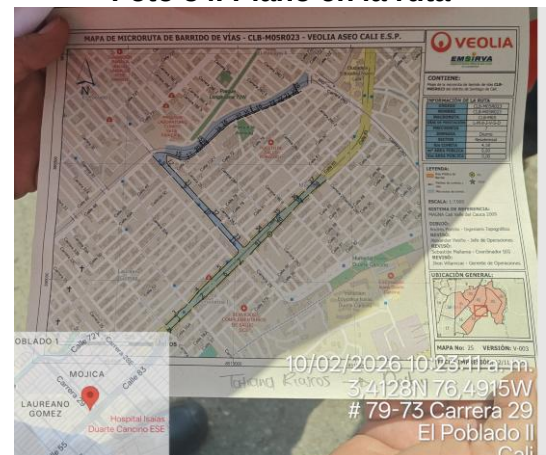
Foto 52. Microrruta CLB -M05R018



Foto 53. Microrruta CLB -M05R023



Foto 54. Plano en la ruta



Fuente: Visita SSPD febrero 2026

De acuerdo con los descrito en la presente sección de este informe concreto y teniendo en cuenta las inspecciones realizadas en el marco temporal descrito, no se encuentran presuntos incumplimientos por parte del prestador relacionados con la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

5.2.4. Disposición final

La disposición final de los residuos recolectados por el prestador en el municipio de Cali, Valle del Cauca, se realiza en el Relleno Sanitario Regional Colomba – El Guabal, operado por la empresa INTERASEO DEL VALLE S.A.S E.S.P., ubicado en el municipio de Yotoco.

Los residuos son transportados hasta la estación de transferencia ubicada en el municipio de Palmira operada por la empresa INTERASEO DEL VALLE S.A.S E.S.P., y de allí transportados hasta Yotoco.

El ingreso y recepción de residuos a la estación esta mediada por el contrato de operación suscrito entre EMSIRVA e INTERASEO DEL VALLE.

El sitio de disposición final cuenta con licencia ambiental para operación como relleno sanitario otorgada por la Corporación Autónoma del Valle, CVC, con la Resolución 659 de diciembre de 2008.

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

El prestador suministró la relación de toneladas recolectadas y transportadas como producto de las actividades prestadas para el año 205 y enero del 2026.

Tabla 20. Toneladas provenientes de las actividades para 2025 y 2026

Mes	Total Toneladas	Toneladas Recolección Urbana	Toneladas Recolección Barrido	Toneladas Recolección Rechazo
ene-25	15.130,88	12.702,89	2420,94	7,05
feb-25	13.275,73	11.145,54	2124,12	6,07
mar-25	14.938,98	12.542,40	2390,24	6,34
abr-25	14.813,64	12.439,47	2368,19	5,98
may-25	15.332,69	12.872,36	2453,23	7,1
jun-25	14.255,09	11.138,18	3111,56	5,35
jul-25	15337,73	12.034,85	3.296,09	6,79
ago-25	14.670,81	11.451,23	3.213,84	5,74
sep-25	14.881,27	11.694,21	3.180,66	6,4
oct-25	15.272,36	11.970,02	3.295,04	7,3
nov-25	14.868,92	11.759,57	3.103,13	6,22
dic-25	16.883,67	14.015,74	2.861,12	6,81
ene-26	16.163,24	12.861,20	3.295,04	7
Total de Toneladas	195.825,01	158.627,66	37113,2	84,15

Fuente: Información entregada en visita SSPD febrero 2026

Esta información se comparó con la reportada al SUI en el formato “Toneladas de recolección y transporte (origen-destino) - Resolución SSPD N° 20174000237705 de 2017” se encontró coherencia entre lo entregado en visita y lo reportado al SUI.

5.3. ASPECTO INFORMACIÓN

5.3.1. Calidad y reporte de información al SUI

Para el momento de la elaboración del informe (abril 2026) el prestador presentaba para el año 2024 un porcentaje de cargue del 100%, mientras que para el año 2025 se tiene un 84%, y para el 2026 el porcentaje se ubica en un 43%, tal y como se observa a continuación:

Imagen 16. Estado de cargue de información en el SUI. Veolia S.A.S. E.S.P año 2025.



AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2012	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	181	100 %
2013	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	191	100 %
2014	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	175	100 %
2015	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	177	100 %
2016	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	259	100 %
2017	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	261	100 %
2018	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	223	100 %
2019	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	221	100 %
2020	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	195	100 %
2021	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	203	100 %
2022	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	201	100 %
2023	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	209	100 %
2024	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	0	196	100 %
2025	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	31	166	84 %
2026	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	36	28	43 %
TOTAL	22333	VEOLIA ASEO CALI S.A. E. S. P.	67	3416	98 %

Fuente: Estado de reporte de información – SUI, consultado en abril de 2026

A continuación, se relacionan los formatos y/o formularios pendientes de cargue para las vigencias 2025 y 2026.

Tabla 21. Estado de cargue de la información en el SUI.

ESTADO DE CARGUE PENDIENTE 2025				
2025	ANUAL	01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	04. Indicadores de primer Nivel	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	06. Concepto General Indicadores Segundo Nivel	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	1. Convenciones Colectivas	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	15. Municipios donde presta el servicio	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	17. Concepto General Evaluación y Resultados	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	18. Concepto General Nivel de Riesgo	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	20. Indicadores de proceso	Formularios	Pendiente
2025	MENSUAL	3. Multiusuarios del Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2025	ANUAL	5. Indicadores Cuantitativos de Gestión - Aseo	Formularios	Pendiente

ESTADO DE CARGUE PENDIENTE 2025

2025	MENSUAL	Actualización de Microrrutas	Cargue Masivo	Pendiente
2025	ANUAL	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2025	EVENTUAL	Área de Prestación de Servicio-No Aprovechables	Cargues SIG	Pendiente
2025	ANUAL	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Factura del Servicio PDF_NUAP404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Factura del Servicio PDF_NUAP404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Factura del Servicio PDF_NUAP404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Facturación del servicio de aseo NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2025	ANUAL	MATRIZ DE RIESGO ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2025	ANUAL	NOVEDADES PDF ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2025	ANUAL	ORGANIGRAMA PDF ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2025	ANUAL	Personal por Categoría de Empleo	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Registro de Microrrutas_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Solidos	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Solidos	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2025	EVENTUAL	Ruta Centroide APS a SDF o ET	Cargues SIG	Pendiente
2025	ANUAL	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
Total				31

ESTADO DE CARGUE PENDIENTE 2026

2026	T	2026 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	NIF/XBRL	Pendiente
2026	MENSUAL	3. Multiusuarios del Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	3. Multiusuarios del Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	3. Multiusuarios del Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	3. Multiusuarios del Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2026	ANUAL	AMENAZAS SERVICIO DE ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2026	SEMESTRAL	Concurso Económico 1	Formularios	Pendiente

ESTADO DE CARGUE PENDIENTE 2025

2026	MENSUAL	Costo de Recolección y Transporte_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Costo de Recolección y Transporte_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Costo Limpieza Urbana Y Barrido y Limpieza_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	Costo Limpieza Urbana Y Barrido y Limpieza_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	Cuestionario Registro de eventos - Servicio de Aseo	Formularios	Pendiente
2026	SEMESTRAL	Estándares del servicio - Aseo_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA-CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Factura del Servicio PDF_NUAP404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Facturación del servicio de aseo NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Facturación del servicio de aseo NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Facturación del servicio de aseo NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	SEMESTRAL	Formato Giro de recursos del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos	Cargue Masivo	Pendiente
2026	ANUAL	NIVEL DE EXPOSICION SERVICIO DE ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2026	ANUAL	Recursos Financieros AAA	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Solidos	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Residuos Generados en el Área de Prestación del Servicio_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Cargue Masivo	Pendiente
2026	ANUAL	RESISTENCIA AL DAÑO SERVICIO DE ASEO	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_404376001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Traslado de Recursos de Aprovechamiento_22333_76001	Cargue Masivo	Pendiente
2026	MENSUAL	Variables para el cálculo de la tarifa de aprovechamiento_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Formularios	Pendiente
2026	MENSUAL	Variables para el cálculo de la tarifa de aprovechamiento_NUAP_404376001_VALLE DEL CAUCA_CALI	Formularios	Pendiente
Total				32

Fuente: Construcción propia. Estado de reporte de información – SUI, consultado en abril de 2026

En ese sentido, se recuerda que es obligación legal de los prestadores, efectuar el reporte y la actualización de la información requerida por la entidad de vigilancia y control en el SUI, por lo cual la Superintendencia, en ejercicio de sus funciones legales, ha expedido los actos administrativos a través de los cuales determina el tipo de información requerida, las condiciones del cargue de la misma y los plazos para hacerlo, entre otros aspectos, razón por la cual, las previsiones en ellas contenidas son de obligatorio cumplimiento para los prestadores.

Por tanto, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el reporte de información en los términos y condiciones establecidas en las Resoluciones SSPD 20101300048765 de 2010, 20174000121755 del 19 de julio de 2017, 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, 20181000133695 del 4 de 2018, entre otras, lo cual supone la imposición de sanciones, previo el trámite de la investigación administrativa, en atención al procedimiento sancionatorio previsto en el artículo 47 y siguientes de la Ley 1437 de 2011.

5.4 Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS

La última actualización RUPS se encuentra con número de imprimible 2026222333454962 del 24 de febrero de 2026.

El prestador actualizó dentro de los plazos señalados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que de acuerdo con el último dígito del ID del prestador, su fecha máxima de actualización RUPS es el 28 de febrero para la vigencia 2026. Por lo anterior, estaría conforme a la normatividad señalada, al verificar este último trámite de actualización, se constató que el prestador no reportó contrato de operación para la prestación del servicio público de aseo en el área de prestación.

5.5 Concepto Auditoría Externa de Gestión de Resultados AEGR

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

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

- **Preparación de los estados financieros**

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

Frente a los principales indicadores financieros, se concluye:

***“(…) Capital de trabajo:** Para el año 2024, la empresa dispone de un capital de trabajo de \$14,468 millones, lo que indica una reducción de \$2,703 millones en relación con el año anterior. Aunque este indicador muestra una disminución, sigue reflejando la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, asegurando la continuidad de sus operaciones sin restricciones significativas en sus recursos.*

***Rentabilidad del patrimonio:** En 2024, la rentabilidad del patrimonio se ubicó en un 7.91%, experimentando una caída en comparación con el año 2023 de 5.33%. A pesar de esta reducción, la empresa sigue obteniendo beneficios, y aunque el rendimiento se ha reducido, continúa generando rendimientos positivos para los accionistas.*

Coefficiente Operacional: El indicador de coeficiente operacional para el año 2024 muestra un porcentaje del 95.13%, indicando la capacidad de la empresa para cubrir la totalidad de sus costos y gastos operacionales a partir de los ingresos totales percibidos.

Frente a los aspectos técnicos operativos se informa por parte del AEGR, lo siguiente:

“(…) Durante la vigencia 2024, la mayor parte de los residuos sólidos no aprovechables que ingresaron al Relleno Sanitario Regional Colomba-El Guabal fueron de las operaciones realizadas mediante transferencias al SDF. Sin embargo, de acuerdo con el archivo certificado en el SUI de residuos generados en el área de prestación del servicio, la empresa Veolia Aseo Cali S.A. E.S.P. reportó la disposición de 167.556,35 toneladas como parte del servicio de aseo prestado en el municipio de Cali.

A través de las auditorías realizadas por esta AEGR a la información que respalda las actividades de recolección y transporte para disposición final, en las visitas en terreno y los archivos fuente como hojas de ruta y tiquetes de bascula, del cual nos permite concluir que la ESP mantiene coherencia con los reportes físicos y soportes de supervisión de la operación, sin evidenciarse omisiones que afecten la información certificada por el prestador (…).”

Con relación al parque automotor, la firma AEGR manifiesta lo siguiente en su informe:

“(…) Las operaciones de recolección y transporte se desarrollan bajo el esquema de libre competencia, de igual forma la Empresa Veolia Aseo Cali S.A. E.S.P, pertenece al grupo económico Veolia, por economía de escala se brinda apoyo entre las unidades de negocio, de los cuales se verificó en auditoria en terreno el estado del parque automotor dando cumplimiento a lo establecido bajo los requerimientos normativos del estado y características de los vehículos compactadores que realizan la operación. La calidad de la información reportada por el prestador es coherente frente a los archivos fuente como lo son las hojas de ruta, tiquetes de bascula, control de supervisión y reportes al SUI, sin evidenciarse inconsistencias u omisiones que afecten la calidad de la información. (…).”

Frente a los aspectos comerciales, se informa por parte del AEGR lo siguiente:

“(…) Subsidios y Contribuciones: El balance de subsidios y contribuciones es calculado por Sico para cada una de las zonas, identificando cuál es la zona deficitaria y beneficiaria de los recursos que traslada el municipio de Cali para complementar el monto requerido en el otorgamiento de subsidios a los suscriptores.

Emsirva, es el que gestiona mensualmente y percibe periódicamente los recursos otorgados por el FSSRI, así que, a Veolia Aseo Cali es la empresa deficitaria en la que le trasladan dicho rubro mes a mes, mientras ellos obtienen los recursos directamente del municipio, beneficiando a la organización en no tener cartera de subsidios.

Recaudo y Cartera: Se evidencia que la ESP ha tenido un comportamiento adecuado y alineado con las características de pago de los suscriptores, los cuales, en términos generales, no representan un riesgo significativo para el prestador.

Convenio de facturación conjunta: Durante el año 2024, la facturación del servicio de aseo se llevó a cabo mediante el convenio de facturación conjunta GAC-CONV-2018 firmado con la Empresas Municipales de Cali EMCALI E.I.C.E ESP y la Empresa Unión Temporal SICO tiene como objeto la Facturación conjunta, impresión de la factura y su distribución, recaudo de los valores facturados, gestión de recuperación de cartera y demás actividades conexas a la facturación que EMCALI” (…).”

Opinión general del auditor frente a viabilidad financiera - hipótesis de negocio en marcha

Frente al concepto de viabilidad financiera de la empresa durante la vigencia 2024, el AEGR, manifestó en su informe lo siguiente:

“(...) El manejo financiero de la empresa Veolia Aseo Cali S.A. E.S.P. durante el año 2024, según el análisis de la información proporcionada; demuestra ser eficiente y asegura el cumplimiento de sus obligaciones en la prestación del servicio. Las pruebas de auditoría, que incluyeron el cálculo de indicadores y el análisis de variaciones en los rubros más relevantes de cada período, confirman la sólida posición financiera de la empresa. Esto le permite cumplir con sus obligaciones laborales, comerciales y fiscales. No se identifican situaciones de riesgo financiero a corto o mediano plazo que puedan obstaculizar la ejecución del objeto social de la compañía (...).”

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

“(...) Después del análisis de los estados financieros y el cálculo de los indicadores financieros pertinentes, esta AEGR no ha identificado ninguna situación de riesgo que pueda comprometer la viabilidad financiera de la empresa Veolia Aseo Cali S.A. E.S.P. Tampoco se han encontrado riesgos que puedan afectar su capacidad para operar y brindar servicios públicos de aseo de manera efectiva.

Por lo tanto, se concluye que la empresa cuenta con los recursos adecuados para garantizar la prestación continua de estos servicios. Además, se determina que la empresa tiene la capacidad operativa necesaria para mantenerse en funcionamiento en los próximos años, siempre y cuando las condiciones actuales de gestión se mantengan en el tiempo.

Es importante destacar que esta conclusión se basa en el cumplimiento de los principios contables y las normas internacionales de auditoría, principalmente la NIA 570 sobre hipótesis de negocio en marcha, que respalda la evaluación de la capacidad de la empresa para continuar sus operaciones en el futuro previsible (...).”

6. HALLAZGOS

Aspecto / Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte
Técnico-operativo	Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto 1077 DE 2015 referente a contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas del patio de operaciones, así como de los sentidos de circulación.	Acta de Visita Concreta al prestador VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P realizada 9 al 11 de febrero de 2026.
	Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, referente a las características de los vehículos destinados a la recolección y transporte de residuos sólidos. Se evidenció que el vehículo con placa ETL 186 presenta goteo de lixiviados provenientes de la caja compactadora.	Acta de Visita Concreta al prestador VEOLIA ASEO CALI S.A. E.S.P realizada 9 al 11 de febrero de 2026.
Información	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en la Resolución SSPD 20174000237705, por reporte de mala calidad de información al SUI de Suscriptores atendidos.	5.1.1. Suscriptores

	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 20151300054575 de 2015, modificada por las resoluciones 20161300011295 de 2016 y 20188000076635 de 2018, por reporte de mala calidad de información al SUI de peticiones, quejas y Reclamos.	5.1.7. Peticiones, Quejas y Reclamos
	Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 en la Resolución SSPD 20174000237705, por falta de reporte de información al SUI	5.3 Aspectos de información

Fuente: Construcción propia. Información entregada en visita SSPD febrero 2026

7. CONCLUSIONES

Aspectos Comerciales

- Es indispensable que se continúe manteniendo actualizada la página web, como canal de acceso directo del usuario para conocer las características o condiciones de la prestación y los cronogramas de operación del servicio.

Aspectos Técnicos

- La pérdida de líquido lixiviado, proveniente de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios identificados, genera impacto ambiental negativo y fomenta condiciones sanitarias desfavorables en las áreas de prestación del servicio, así mismo se genera mala imagen frente a los usuarios y de fuente deficiencias técnica operativas frente a los estados de operatividad y correctas condiciones técnicas frente a los requisitos exigibles a la flota vehicular destinada por el prestador para la actividad en el marco del servicio.
- La base de operaciones presuntamente no cumple con las características exigidas por la norma en relación a la señalización de áreas y de los sentidos de circulación, de igual manera, el prestador no cuenta un inventario actualizado de su parque automotor y los vehículos compactadores inspeccionados durante la visita para la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables presentan incumplimiento a lo establecido en el numeral 16 en los artículos 2.3.2.2.2.3.36 y 2.3.2.2.2.3.37 del Decreto 1077 de 2015, lo que puede generar un riesgo en la prestación y continuidad del servicio público de aseo por deterioro de los vehículos y a su vez puede generar contaminación en las vías del municipio.

Aspectos de Información

- La falta de reporte, calidad y actualización de información en el SUI, en el aspecto, tarifarios, de los formatos y formularios que deben dar cumplimiento a lo establecido en el cronograma de cargue establecido en la Resolución No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017. Lo anterior, además de ser un presunto incumplimiento de las normas respectivas, dificulta las acciones de inspección, vigilancia y control delegadas a la Superintendencia por la Ley.

AEGR

- El resultado del informe de auditoría externa de gestión realizada a la empresa Veolia Aseo Cali SA ESP durante el ejercicio 2024, destaca una estabilidad financiera sólida, evidenciada por un capital de trabajo suficiente y la capacidad de cubrir la totalidad de sus costos operativos a pesar de una reducción en la rentabilidad, frente a los aspectos técnicos, se validó la transparencia y coherencia en el reporte de recolección de residuos y el buen estado de su flota vehicular. Asimismo, resalta la eficiencia en la gestión de subsidios y recaudos a través de convenios estratégicos de facturación conjunta. Finalmente, el auditor confirma la viabilidad del negocio a largo plazo, asegurando que la organización posee los recursos necesarios para garantizar la continuidad del servicio público de aseo.

8. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN**8.1. Responsable general**

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

8.2. Equipo de evaluación

Nombre Completo	Cargo	Grupo Interno de Trabajo
Gloria Constanza Enciso Bohórquez	Profesional Especializado	Dirección Técnica de Gestión de Aseo
Mary Angélica Jiménez Monroy	Profesional Especializado	Dirección Técnica de Gestión de Aseo
Gina Alejandra Delgado Carvajal	Contratista	Dirección Técnica de Gestión de Aseo

9. ANEXOS

La comunicación con radicado SSPD No. 20254203244491 del 17/10/2025 contiene el acta de visita y el registro fotográfico generados durante la inspección.