

 Personería DE PALMIRA	OFICIO	Código: FO-P1-11
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 22/05/2024
	Proceso: Gestión gerencial	Página: 1 de 2

Palmira Valle del Cauca, septiembre 16 de 2025
TRD 300-04-1016

Señor:
RAÚL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN
Secretario General
Comisión Sexta Constitucional Permanente
Cámara de Representantes
comision.sexta@camara.gov.co

Asunto: Respuesta de la Personería Municipal de Palmira a la Proposición No. 11/2025 – Debate de Control Político sobre la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Palmira.

Respetado secretario

En atención a lo dispuesto en el oficio de fecha 9 de septiembre de 2025, mediante el cual se comunica la aprobación de la Proposición No. 11/2025 presentada por el Honorable Representante a la Cámara Julián David López Tenorio, relacionada con la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Palmira a cargo de la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., la Personería Municipal, en cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales de vigilancia y protección de los derechos de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, se permite dar respuesta al siguiente formulario:

1. **¿Qué número de quejas ciudadanas ha recibido la Personería frente a Veolia?**
2. **¿Se han interpuesto acciones populares o de cumplimiento en defensa de los usuarios?**
3. **¿Qué medidas de protección de derechos colectivos ha adoptado?**

Respuestas:

1. **¿Qué número de quejas ciudadanas ha recibido la Personería frente a Veolia?**

Durante el periodo comprendido entre Enero y Septiembre de 2025, se recibieron 44 quejas y peticiones ciudadanas relacionadas con la empresa Veolia. Estas solicitudes estuvieron enfocadas principalmente en:

- Facturación y cobros excesivos (incrementos injustificados, correcciones, ajustes y saldos anteriores).
- Prestación del servicio de aseo (falta de recolección, barrido, escombros, cambio de operador).
- Peticiones administrativas y derechos de petición (reposición, apelaciones, acuerdos de pago, actualización de información).
- Temas ambientales y de infraestructura (poda de árboles, escombros y daños ocasionados por vehículos de la empresa).
- Atención al usuario (asesorías y quejas por presunta mala atención).

2. ¿Se han interpuesto acciones populares o de cumplimiento en defensa de los usuarios?

Hasta la fecha, esta Personería Municipal no ha interpuesto acciones populares ni de cumplimiento en defensa de los usuarios frente a la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P. No obstante, se han adelantado actuaciones de carácter preventivo y de acompañamiento ciudadano, tales como la recepción y trámite de quejas y peticiones, la orientación a los usuarios en el ejercicio de sus derechos, y la remisión de expedientes a las autoridades competentes, cuando así ha correspondido.

3. ¿Qué medidas de protección de derechos colectivos ha adoptado?

La Personería Municipal ha adelantado las siguientes acciones:

- Requerimientos escritos a Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P., con el fin de verificar el número de usuarios del servicio de aseo en el área urbana y la aplicación del cambio de segmento correspondiente.
- Mesas de trabajo conjuntas con la empresa Veolia y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, orientadas a revisar la demora en el traslado de usuarios a otros prestadores de servicios y garantizar su cumplimiento oportuno.
- Remisión de quejas ciudadanas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para el trámite correspondiente.
- Consultas elevadas a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) y a la Superintendencia de Servicios Públicos, en relación con la aplicación tarifaria y las investigaciones adelantadas contra la empresa Veolia.
- Jornadas de atención ciudadana realizadas en coordinación con la Superintendencia de Servicios Públicos y las empresas prestadoras, con el propósito de recopilar inquietudes de los usuarios frente a la mala prestación del servicio y el incremento de las tarifas.
- Acompañamiento jurídico a los usuarios en la formulación y trámite de peticiones, recursos y quejas frente a la empresa Veolia.
- Recolección de información en mesas de trabajo, específicamente sobre el compromiso de permanencia mínima ofrecido por la empresa Veolia, el cual contemplaba un descuento del 22 % en el servicio durante un periodo de dos años.

Atentamente,

WILLIAM ANDREY ESPINOSA ROJAS
Personero Municipal

Gestión documental	Nombre, apellido y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por:	Andrés Felipe Perafan Escobar		16/09/2025
Revisado por:	William Andrey Espinosa Rojas		16/09/2025
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad la presentamos para la firma.			