



20258002984041

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20258002984041**

Fecha: **18/09/2025 15:22:03**

GD-F-007 V.27

Página 1 de 8

Bogotá D.C.

Doctor
RAÚL FERNANDO RODRÍGUEZ RINCÓN
Secretario General
Comisión Sexta Constitucional Permanente
CONGRESO DE LA REPÚBLICA
Carrera 7 No. 8-68
comision.sexta@camara.gov.co
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta Cuestionario Proposición No. 11/2025 – Debate Control Político– “La prestación del servicio público de aseo en el municipio de Palmira (Valle del Cauca), a cargo de la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P.”– Radicado SSPD No. 20255293733152

Respetado Secretario Rodríguez,

En el contexto del debate de control político referenciado en el asunto, remitió a esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), un cuestionario asociado a la prestación del servicio de aseo en el municipio de Palmira – Valle del Cauca, el cual pasaremos a responder a continuación:

1. ¿Cuántas investigaciones o sanciones han (sic) adelantado la Superservicios contra Veolia Palmira en los últimos 10 años?

La Superservicios comprometida con el Sistema de Gestión Antisoborno los invita a conocer los lineamientos, directrices y el canal de denuncias en el siguiente link: <https://www.superservicios.gov.co/Atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-denuncias-y-felicitaciones>

Sede principal.
Bogotá D.C. Carrera 18 nro. 84-35
Código postal: 110221
PBX 60 (1) 745 6011.
Celular: 3203509009
sspd@superservicios.gov.co.
NIT: 800.250.984.6
www.superservicios.gov.co

Direcciones Territoriales
Diagonal 92 # 17A – 42, Edificio Brickell Center, piso 3.
Código postal: 110221
Barranquilla. Carrera 59 nro. 75 -134. Código postal: 080001
Bucaramanga. Carrera 34 No. 54 – 92. Código postal: 680003
Cali. Calle 21 Norte N° 6N-14 EDIF. PORVENIR 2do piso. Código postal: 760046
Medellín. Avenida calle 33 nro. 74 B – 253. Código postal: 050031
Montería. Carrera 7 nro. 43-25. Código postal: 230002
Neiva. Calle 11 nro. 5 – 62. Código postal: 410010

Consultados los sistemas de información de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, esto es, el Sistema de Sancionados – SSPD, se identificaron los procesos administrativos sancionatorios adelantados contra VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P que se muestran en la tabla 1:¹

Tabla 1

Investigaciones contra Prestador VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P – adelantadas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio

#	Nombre de la Empresa	Resolución que decide la Actuación	Decisión	Dependencia
1	PALMIRANA DE ASEO S.A. E.S.P.	20178000045085 del 3 de abril de 2017	DECRETAR EL ARCHIVO DE UNA INVESTIGACION	Dirección General Territorial
2	VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P.	20208000010785 del 13 de abril de 2020	SANCIONAR CON AMONESTACIÓN	Dirección General Territorial
3	PALMIRANA DE ASEO S.A. E.S.P.	20188000031305 del 3 de abril de 2018	DECRETAR EL ARCHIVO DE UNA INVESTIGACION	Dirección General Territorial
4	VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P.	20218000315045 del 15 de julio de 2021	SANCIONAR CON AMONESTACIÓN	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
5	VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P.	20228000188385 del 11 de marzo de 2022	SANCIONAR CON AMONESTACIÓN	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
6	VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P.	Resolución sanción 20208000016615 del 28 de mayo de 2020	SANCIONAR CON AMONESTACIÓN	Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio
		Resolución 20208000034835 del 31 de agosto de 2020	REVOCAR	

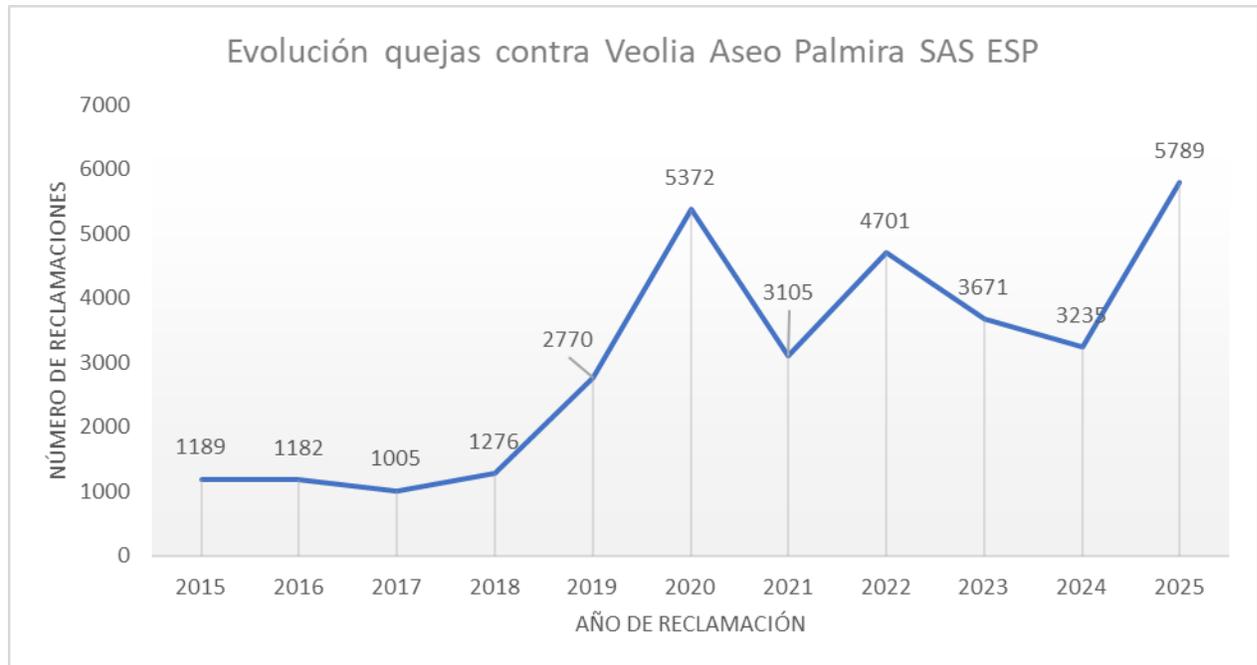
Nota. Sistema de Sancionados

Las sanciones identificadas en esta tabla fueron impuestas por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario, por la falta de respuesta oportuna a las reclamaciones presentadas por usuarios y suscriptores del servicio prestado por la empresa Veolia Aseo Palmira S.A. ESP, es decir, por la configuración de silencios administrativos positivos.

¹ Se incluyen las sanciones impuestas a PALMIRANA DE ASEO S.A. E.S.P. por cuanto tiene el mismo NIT que VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P

2. ¿Cuál es el número de quejas registradas contra esta empresa y su evolución anual?

En cuanto al número de quejas registradas contra la empresa Veolia Aseo Palmira SAS ESP y como quiera que no se especificó un periodo de tiempo determinado, guardando concordancia con el periodo solicitado en el punto anterior, la consulta se realizó sobre los últimos 10 años, encontrando que en total se han recibido en este lapso de tiempo 33.295 reclamaciones, las cuales se discriminan año a año como se muestra a continuación:



Fuente: Reporteador O3_SUI_RECLAMACIONES
Fecha: 11/09/2025

Como puede verse en la evolución de las reclamaciones, entre los años 2015 a 2018 el número de quejas se mantuvo relativamente constante y a partir del año 2019 aumenta, alcanzando los picos más altos en los años 2020 y 2025.

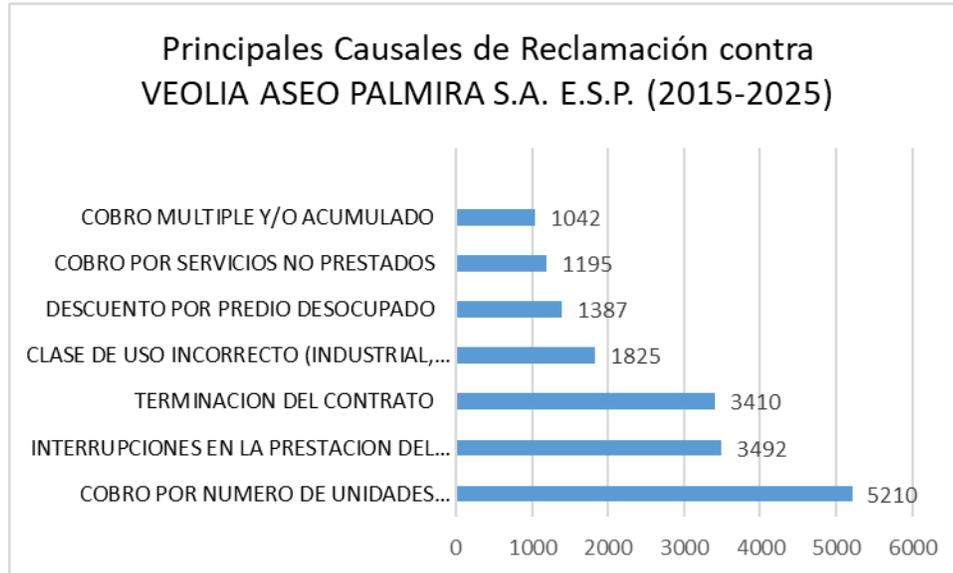
A continuación, se presenta una tabla en la que se discrimina año a año por causal, el número de reclamaciones reportadas por el prestador a esta Entidad.

HISTORICO RECLAMACIONES CARGADAS EN SUI															
VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S ESP															
SERVICIO	ID	CAUSAL	Año											TOTAL	
SERVICIO	ID	DETALLE	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL	
ASEO	1896	AFORO	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
		CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS)	0	29	135	135	169	49	10	508	251	332	207		1825
		COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PUBLICO	0	0	0	0	0	0	5	10	23	6	0		44
		COBRO MULTIPLE	1	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0		14
		COBRO MULTIPLE Y/O ACUMULADO	0	41	10	10	17	708	100	43	75	21	17		1042
		COBRO POR NUMERO DE UNIDADES INDEPENDIENTES	0	0	0	0	0	1.339	784	810	612	783	882		5210
		COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	0	39	105	244	204	155	25	26	10	117	270		1195
		COBROS INOPORTUNOS	0	0	4	8	0	8	35	10	20	45	19		149
		COBROS POR PROMEDIO	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0		6
		COBROS POR SERVICIOS NO PRESTADOS	131	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0		150
		DESCUENTO POR NO RECOLECCION PUERTA A PUERTA	0	0	3	0	0	0	0	1	0	1	0		5
		DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	427	236	68	85	142	88	34	79	91	55	82		1387
		DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO O PRODUCCION	7	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0		15
		ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	0	0	0	0	1	3	2	1	1	0	4		12
		ESTRATO	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		4
		ESTRATO INCORRECTO	0	3	91	66	125	50	38	26	54	32	48		533
		INCONFORMIDAD CON EL AFORO	0	0	0	0	0	0	3	2	20	2	0		27
		INCONFORMIDAD CON LA MEDICION DEL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	0	22	33	78	34	44	20	65	74	66	25		461
		MULTIUSUARIO DEL SERVICIO DE ASEO	4	4	0	8	576	2	10	25	0	2	0		631
		SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0		2
		SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACION	0	0	0	0	1	38	5	0	0	0	3		47
		TARIFA COBRADA	259	91	0	0	0	0	0	0	0	0	0		350
		TARIFA INCORRECTA	0	204	255	238	450	1.985	1.319	2.012	1.065	684	466		8678
		AFECTACION AMBIENTAL	0	0	4	8	0	4	6	50	3	0	0		75
		FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CALIDAD	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0		1
		FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD	0	54	0	0	0	0	0	0	0	0	0		54
		FRECUENCIAS ADICIONALES DE BARRIDO	0	0	0	0	0	0	0	44	6	0	0		50
		FRECUENCIAS ADICIONALES DE RECOLECCION	1	3	0	0	0	2	2	38	0	0	0		46
		INTERRUPCIONES EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	0	60	126	193	447	576	432	414	516	445	283		3492
		NEGATIVA DE PRESTACION DE UN SERVICIO ESPECIAL	0	2	3	0	9	4	0	3	0	0	0		21
		NO ATENCION DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO	0	0	0	0	0	0	12	26	36	25	12		111
		OTROS	340	254	0	0	0	0	0	0	0	0	0		594
		QUEJAS ADMINISTRATIVAS	0	86	166	199	367	239	128	170	187	178	68		1788
SOLICITUD DE PRESTACION DEL SERVICIO	16	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0		25		
TERMINACION DEL CONTRATO	0	0	0	0	203	0	0	1	4	0	3.202		3410		
VARIACIONES EN LAS CARACTERISTICAS DEL SUMINISTRO O PRESTACION DEL SERVICIO	0	1	2	4	25	78	135	331	621	441	201		1839		
TOTAL X AÑO			1189	1182	1005	1276	2770	5372	3105	4701	3671	3235	5789	33295	

Fuente: Reporteador O3_SUI_RECLAMACIONES

Fecha: 11/09/2025

En cuanto a las causales de inconformidad, el mayor número de reclamaciones se presenta por tarifa incorrecta (8678), seguida por cobro por número de unidades independientes (5210), interrupciones en la prestación del servicio (3492) y terminación del contrato (3410).



Fuente: Reporteador O3_SUI_RECLAMACIONES
Fecha: 11/09/2025

Es importante precisar que las reclamaciones aquí indicadas son las reportadas directamente por el prestador a través del Sistema Único de Información (SUI), dato que no necesariamente coincide con las que recibe esta Entidad, bien sea a través del envío que hace la empresa para surtir el trámite del recurso de apelación o aquellas que son presentadas en forma directa por usuarios y suscriptores del servicio (silencios administrativos positivos o recursos de queja).

Esto se explica porque al ser la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un órgano de segunda instancia frente a las reclamaciones en materia de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación, solo llegan para ser atendidas por la Entidad, aquellas cuyo trámite ha sido resuelto en forma desfavorable al peticionario y este ha hecho uso del recurso de apelación.

En este sentido, las reclamaciones que son resueltas en forma favorable en sede del prestador o aquellas sobre las cuales el peticionario no hace uso de los recursos de la vía gubernativa, no llegan a ser de conocimiento de esta entidad.

Por otro lado, en cuanto a las solicitudes que se reciben directamente en la entidad son las presentadas para el reconocimiento de efectos del silencio administrativo positivo o en ejercicio del recurso de queja, que por disposición legal debe ser presentado ante el superior de quien negó la apelación (numeral 3 del artículo 74 de la Ley 1437 de 2011).

3. ¿Qué indicadores de calidad del servicio reporta Veolia y cómo se comparan con el promedio nacional?

A nivel de calidad del servicio, el Indicador Único Sectorial (IUS) es una herramienta técnica y de gestión diseñada para evaluar de manera integral la calidad y el desempeño de los prestadores de acueducto y alcantarillado. Sin embargo, actualmente no existe un Indicador Único Sectorial (IUS) para el servicio público de aseo. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) no ha implementado una metodología similar para este servicio. La Agenda Regulatoria Indicativa publicada en la página web de la CRA², indica que en el segundo semestre de la presente vigencia, se evaluará la metodología para clasificar las personas prestadoras del servicio público de aseo de acuerdo con su nivel de riesgo.

Esto tiene implicaciones directas en la capacidad de medición y control. Mientras que para acueducto y alcantarillado podemos comparar y clasificar a los prestadores según su desempeño integral, para el aseo solo se cuenta con indicadores parciales y específicos, como las frecuencias de recolección o el cumplimiento de las rutas. No existe regulación que integre la eficiencia operativa, la gestión de residuos, el aprovechamiento y la sostenibilidad ambiental en un único indicador de desempeño comparable entre todos los operadores del país.

La SSPD publica anualmente cifras oficiales relacionadas con la disposición final de residuos sólidos en el país y la actividad de aprovechamiento. No obstante, el prestador VEOLIA ASEO PALMIRA S.A.S. E.S.P. no realiza directamente ninguna de estas dos actividades asociadas al servicio público de aseo.

A nivel municipal, Palmira hace la disposición final de sus residuos no aprovechables en el Relleno Sanitario Regional Presidente, ubicado en el municipio de San Pedro, Valle del Cauca, con un total anual de 89.814,58 toneladas dispuestas para la vigencia 2023, lo que corresponde al 0,76% de las toneladas dispuestas en el país. En cuanto al aprovechamiento, para el mismo año se registró un total de 8.034,35 toneladas.

De igual forma, esta Entidad publica anualmente información sobre la cobertura del servicio público de aseo teniendo en cuenta el Reporte de Estratificación y Coberturas (REC), el cual es certificado por los municipios y/o distritos en el Sistema Único de Información (SUI). La cobertura del servicio público de aseo, es entendida como la relación entre predios residenciales que tienen acceso al servicio y el total de los predios residenciales, expresada en porcentaje.

Para el municipio de Palmira, en la vigencia 2023 se tiene una cobertura del servicio público de aseo del 78,36% para la zona urbana, y del 59,2% para la zona rural.

Los metadatos y las notas aclaratorias de la información suministrada se pueden ubicar con mayor detalle en los informes relacionados y sus respectivos anexos (<https://www.superservicios.gov.co/publicaciones>).

² <https://www.cra.gov.co/agenda-regulatoria-indicativa-ari-2025-v4>

4. ¿Se ha identificado abuso de posición dominante en Palmira?

Esta pregunta fue trasladada a la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante Radicado 20254302924381 del 12/09/2025, para que otorgue respuesta en el ámbito de su competencia.

5. ¿Qué acciones concretas se han tomado para asegurar que la empresa Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P., cumpla con la regulación de tarifas de servicios públicos en el caso específico de Palmira?

La competencia de la SSSPD en relación con el régimen tarifario se encuentra establecida en los artículos 6 y 20 del Decreto 1369 de 2020, que sobre el particular señalan:

“Artículo 6. Funciones de la Superintendencia. La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, además de las funciones asignadas en los artículos 79 y 80 de la Ley 142 de 1994, cumplirá las siguientes funciones:

(...) 4. Vigilar, inspeccionar y controlar la correcta aplicación del régimen tarifario que fijen las Comisiones de Regulación respectivas, por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.”

“Artículo 20. Funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión. Son funciones de las Direcciones Técnicas de Gestión, las siguientes: (...) 14. Ejercer vigilancia sobre la correcta aplicación del régimen tarifario por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios”.
(Subrayas fuera de texto).

En ejercicio de dichas facultades, la SSPD inició un control tarifario sobre el servicio de aseo prestado por Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P., para los periodos de enero de 2019 a junio de 2021, con radicado SSPD No. 20214352964511 del 27 de julio de 2021 (anexo).

En desarrollo de lo anterior, no se encontraron diferencias en los cobros de las actividades propias del servicio público de aseo, ni se detectaron cobros no autorizados, por consiguiente, el control tarifario se dio por terminado con radicado SSPD No. 20244350168061 del 19 de enero de 2024 (anexo). Por último, es dable informar que el prestador se encuentra priorizado para ser objeto de control tarifario durante la vigencia 2026.

6. ¿Ha emitido su despacho alguna directriz a la CRA o a la Superservicios para que revisen los mecanismos de fijación de tarifas de empresas como Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P., en respuesta a las quejas por altos costos?

Al respecto se precisa que, los prestadores del servicio público de aseo actuando como entidad tarifaria local, son los responsables de fijar sus propias tarifas por medio de su junta directiva. En el caso de Veolia Aseo Palmira, la empresa debe seguir la metodología de precio techo establecida en la Resolución CRA 720 de 2015, que fue compilada en la Resolución CRA 943 de 2021. Como fue mencionado anteriormente, la SSPD verifica que los prestadores apliquen adecuadamente las metodologías tarifarias expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

En su rol de entidad de vigilancia y control, la SSPD carece de competencia para emitir directrices orientadas a disminuir las tarifas si las mismas se encuentran correctamente aplicadas. La única entidad facultada para modificar la fórmula tarifaria y establecer los precios en mercados regulados es la CRA, en virtud de lo estipulado en los artículos 73 y 74 de la Ley 142 de 1994.

Atentamente,



GIOVANNA DEL PILAR GARZÓN CORTÉS

Superintendente Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo



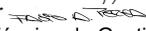
MIGUEL ALFONSO GORDO GRANADOS

Superintendente Delegado para la Protección al Usuario y Gestión en Territorio

Este documento está suscrito con firma mecánica, autorizada mediante Resoluciones Nos. 20201000057315 y 20201000057305 del 09 de diciembre y modificada parcialmente mediante Resolución No.20201000057965 del 14 de diciembre de 2020, por las cuales se adopta y autoriza el uso de la firma digital y mecánica, respectivamente, para la expedición de resoluciones, memorandos, comunicaciones, oficios y documentos relacionados con el trámite de notificaciones.

Anexos: Radicado SSPD No. 20214352964511
Radicado SSPD No. 20244350168061
Radicado SSPD No. 20254302924381

Proyectó: Eduardo Andrés Forero Calixto - Profesional Especializado DTGA 
Andrea Vargas Aguilera – Profesional Especializado SDPUGT 

Revisó: Diana Ramirez – Contratista SDAAA 
Willy Zambrano – Coordinador del Grupo de Estudios Sectoriales – DAAA 
Zulma Patricia Cobos Chico – Asesora SDPUGT 
Fabio Alejandro Perea Holguín – Asesor 

Aprobó: Beatriz Gutiérrez Cabezas – Directora Técnica de Gestión de Aseo (E) 