



Al contestar porfavor cite estos datos
Radicado No: **20253010445161**
18/09/2025

Palmira

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

Asunto: Respuesta Proposición No. 11/2025 – Debate Control Político / CSCP.3.6-739-25

Cordial saludo,

De conformidad con el asunto, Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P., permite dar respuesta a la siguiente solicitud:

Información Congreso

Según la Resolución CRA 720 de 2015, la metodología tarifaria que se debe aplicar por la prestación del servicio público de aseo, se divide en segmentos de acuerdo con el número de suscriptores, de la siguiente manera:

Segmento 1: Área de Prestación del Servicio en municipios con más de 100.000 suscriptores.

Segmento 2: Área de Prestación del Servicio en municipios con menos de 100.000 suscriptores. Teniendo en cuenta que la zona urbana del municipio de Palmira se cuenta con más de 100.000 usuarios, información que ha certificado la empresa prestadora de servicio de energía CELSIA, en cuyo recibo del servicio de energía, se cobra actualmente el servicio de aseo, sírvase responder las siguientes preguntas:

1- *¿Por qué se cobra la tarifa de la prestación del servicio de aseo por medio de la metodología tarifaria de segmento 2?*

Respuesta: Para este punto es pertinente resaltar que las metodologías tarifarias del servicio público de aseo que establece la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, establecen que su aplicación depende del número total de suscriptores del área urbana del municipio y/o distrito. En este sentido, se hace claridad que VEOLIA ASEO PALMIRA S.A E.S.P está dando aplicación a lo establecido en el ARTÍCULO 5.3.2.1.5. SEGMENTACIÓN, de la Resolución CRA 943 del 2021, la cual define los siguiente:

“ARTÍCULO 5.3.2.1.5. SEGMENTACIÓN. Para efectos de la aplicación de lo establecido en la presente resolución, se tendrán en cuenta los siguientes segmentos:

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



Primer segmento: Corresponde a las personas prestadoras que atienden municipios y/o distritos de más de 100.000 suscriptores. Además, aquellos que atiendan los suscriptores de las ciudades señaladas en la Tabla 1 del numeral 6.3.2.1 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 6 de la presente resolución.

Segundo segmento: Corresponde a las personas prestadoras que atienden en municipios y/o distritos con un número de suscriptores superior a 5.000 y hasta 100.000 con excepción de las ciudades capitales incluidas en el primer segmento, de acuerdo con lo establecido en la Tabla 2 del numeral 6.3.2.1 del Título 2 de la Parte 3 del Libro 6 de la presente resolución.”

En vista de lo anteriormente expuesto, nos acogemos a lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual establece que el régimen aplicable es el de libertad regulada. Por lo tanto, debemos atender a la segmentación definida en dicha resolución para la aplicación tarifaria en el área de prestación del servicio en la zona urbana del municipio de Palmira, ubicándose así dentro del segundo segmento.

A continuación se relacionan los suscriptores del municipio de PALMIRA en los dos últimos semestres, discriminados por empresa prestadora del servicio domiciliario de aseo.

Empresas	Julio diciembre 2024	Enero junio 2025
VEOLIA ASEO PALMIRA S.A	89.947	90.676
SERVI AMBIENTALES VALLE S.A. E.S.P.	7.614	7.272
TOTAL SUSCRIPTORES APS	97.561	97.948

2-¿Con base en qué criterios técnicos, normativos y jurídicos, se continúa cobrando la tarifa mediante la metodología tarifaria del segmento 2, que representa un mayor valor en el cobro por la prestación del servicio, que sí se sobra por segmento 1?

Respuesta:

Como se explica en el punto anterior Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P. tiene la obligación legal de acatar lo dispuesto en la Resolución CRA 720 de 2015, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual establece que el régimen aplicable es el de libertad regulada. Por lo tanto, debemos atender a la segmentación definida en dicha resolución para la aplicación tarifaria en el área de prestación del servicio en la zona urbana del municipio de Palmira, ubicándose así dentro del segundo segmento.

En cuanto a los aspecto técnico se hace claridad que en en la actualidad Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P cuenta con un total de suscriptores en zona urbana de 89.975, lo que en concordancia con **“ARTÍCULO 5.3.2.1.5. SEGMENTACIÓN**, válida la segmentación del municipio como segmento 2.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



3-¿Cuánto en promedio disminuiría el cobro de la tarifa de aseo a los usuarios, si se aplicara la metodología tarifaria del segmento 1? Sírvase enviar esta información por estrato socioeconómico.

Respuesta:

A continuación se detalla la variación de la tarifa por uso y estrato contemplando los diferentes tipos de segmentación según los establecido en el “**ARTÍCULO 5.3.2.1.5. SEGMENTACIÓN**”, de la resolución Cra 720 del 2015.

Tabla No. 1 Comparativo de tarifas por segmentación.

USO ESTRATO	AGOSTO 2025 (SEGMENTO 1)	AGOSTO 2025 (SEGMENTO 2)	VARIACIÓN \$	VARIACIÓN %
ESTRATO 1	\$ 23.445	\$ 24.377	-\$ 931	-3,8%
ESTRATO 2	\$ 47.320	\$ 49.161	-\$ 1.842	-3,7%
ESTRATO 3	\$ 53.778	\$ 55.847	-\$ 2.069	-3,7%
ESTRATO 4	\$ 55.303	\$ 57.372	-\$ 2.069	-3,6%
ESTRATO 5	\$ 87.985	\$ 91.090	-\$ 3.104	-3,4%
ESTRATO 6	\$ 100.682	\$ 103.993	-\$ 3.311	-3,2%
PP1 INDUST.	\$ 100.435	\$ 103.125	-\$ 2.690	-2,6%
PP1 COMER..	\$ 115.887	\$ 118.991	-\$ 3.104	-2,6%
PP1 OFICIAL.	\$ 77.258	\$ 79.327	-\$ 2.069	-2,6%

Fuente: Archivo 13. COSTOS_UNITARIOS ASEO 720 VEOLIA S1 2025.

Como aspecto relevante se hace claridad que el cambio de segmentación tiene afectación solo en algún costos específicos, los cuales se detallan a continuación:

Tabla No. 2 Comparativo de Costo por segmentación.

Detalle Costo	Segmento No.1	Segmento No.2
Costo Comercial	Diferente	Diferente
Costo de Barrido	Igual	Igual
Poda De Árboles	Igual	Igual
Corte césped	Diferente	Diferente
Lavado de vías y áreas Públicas	Igual	Igual
instalación De Cestas	Igual	Igual
Mantenimiento De Cestas	Igual	Igual
Costo Recolección Transporte	Igual	Igual

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
 Palmira-Colombia
 Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
 www.veolia.com.co



Detalle Costo	Segmento No.1	Segmento No.2
Costo disposición Final.	Igual	Igual
Costo Tratamiento Lixiviado	Igual	Igual
Valor Base Aprovechamiento	Igual	Igual

Fuente: Archivo 13. COSTOS_UNITARIOS ASEO 720 VEOLIA S1 2025.

4- ¿Con base en qué criterios metodológicos, técnicos y normativos se determina el número de unidades habitacionales a los cuales se les realiza el cobro por la prestación del servicio de aseo?

Respuesta:

Respecto al cobro de unidades independientes del servicio de aseo, el soporte legal y el procedimiento que utiliza la empresa para la actualización del catastro de usuarios, cambios de uso de comercial a residencial o viceversa y el aumento de unidades habitacionales, es el siguiente:

Normatividad aplicable

Decreto 1077 de 2015

“(…) ARTÍCULO 2.3.2.1.1. Definiciones:

Unidad habitacional. Apartamento o casa de vivienda independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes del conjunto multifamiliar y separada de las otras viviendas, de tal forma que sus ocupantes puedan acceder sin pasar por las áreas privadas de otras viviendas.

Unidad independiente: Apartamento, casa de vivienda, local u oficina independiente con acceso a la vía pública o a las zonas comunes de la unidad inmobiliaria”.

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.2.109. De los deberes. Son deberes de los usuarios, entre otros **No.10.** Dar aviso a las personas prestadoras del servicio público de aseo de los cambios en la destinación del inmueble

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.1.100. Información al usuario. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán contar con la información completa y actualizada de sus usuarios, en especial de los datos sobre su identificación, de la modalidad del servicio que reciben, cantidad de residuos que genera, estado de cuentas y demás información que sea necesaria para el seguimiento y control del servicio.

La persona prestadora suministrará al usuario la información que le permita evaluar el servicio prestado en los términos establecidos en el artículo 9.4 de la Ley 142 de 1994 (...).”

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



Por lo tanto, la empresa VEOLIA ASEO PALMIRA realiza el siguiente procedimiento:

1. Se realiza un censo en el municipio por comunas y por barrios, con un grupo de funcionarios capacitados sobre actualización catastral de usuarios nuevos del servicio de aseo, se identifican aquellos predios que por sus características externas se evidencia claramente más de una unidad habitacional y solo son alimentados por un medidor de energía.
2. A los predios en donde se logre identificar la posible aplicación de un cambio en la facturación, ya sea porque cuenta con más de una unidad habitacional y/o ha cambiado de uso residencial a uso comercial, se les realiza la entrega de un comunicado en el cual se le indica que a partir de la fecha, cuenta con un mes de plazo para solicitar la verificación Interna de su vivienda, de lo contrario, daremos por confirmado el incremento de Unidades y/o el cambio de uso residencial a comercial, y se realizará el respectivo ajuste al cobro del servicio
3. Una vez depurada la base de usuarios e identificadas las unidades habitacionales, el área de facturación informa al ente facturador qué predios se les debe cargar el costo correspondiente por unidad habitacional.
4. Una vez emitida la factura, el usuario que considere no le procede el cobro de unidades independientes para el servicio de aseo, interpone una reclamación y se procede nuevamente a realizar visita al predio, con la finalidad de poder hacer un mayor análisis sobre el caso.
5. Si el caso (PQR) es procedente para el usuario, se ajustan las facturas en reclamación y se desactivan las unidades independientes adicionales, de no ser procedente se confirman las unidades independientes y se conceden los recursos de ley, garantizando el derecho a la defensa, debido proceso con la actuación administrativa.

Ahora bien, **según Concepto SSPD No. 803 de 2012**, de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios donde se considera como unidad independiente el inmueble que reúna ciertas características: “(…) Espacio físico independiente y privado, para el uso particular y exclusivo de un usuario, compuesto como mínimo de baño, cocina y alcoba, que genera residuos sólidos derivados de la actividad residencial privada o familiar. En el caso de vivienda compartida, a pesar de la existencia de una única entrada, cada unidad independiente será tomada en cuenta para efectos del catastro de usuarios y facturación a pesar que no se encuentre debidamente legalizada.

Para el caso de las unidades no residenciales, es el espacio físico independiente y privado para el uso particular y exclusivo de un usuario, donde desarrolla una actividad que genera residuos sólidos derivados de una actividad no residencial(2) (Subrayado fuera de texto).

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



Conforme a lo anterior, para efectos de la facturación del servicio de aseo, se considera como unidad independiente en primer lugar, aquel espacio dotado como mínimo de un baño, una cocina y una alcoba, de la cual se generan residuos derivados de una actividad residencial, privada o familiar; en segundo lugar, y dentro de lo cual encuadran las situaciones puestas como ejemplo en su escrito, para los casos de viviendas compartidas con una única entrada, se toma en cuenta cada unidad independiente de la que se generen residuos sólidos por una actividad familiar, residencial o privada, a pesar de que dichas unidades no se encuentren legalizadas.

De esta manera, si dentro de un mismo inmueble se encuentran varias de estas unidades independientes, en las cuales se distinguen claramente los usuarios, por cuanto cada unidad genera sus propios residuos sólidos, por lo ya expuesto la empresa prestadora del servicio de aseo, bien puede proceder a realizar la facturación por cada unidad, a pesar que se trate de un solo inmueble (...)”.

5-¿Por qué razón, se le asocian a un solo usuario o unidad residencial, varias unidades habitacionales, y se realizan varios cobros por la prestación de servicio de aseo por unidad habitacional?

Respuesta:

Como se explicó en la respuesta al punto anterior, VEOLIA ASEO PALMIRA de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente y los conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos y la CRA, determina que si dentro de un mismo inmueble se encuentran varias unidades independientes, en las cuales se distinguen claramente los usuarios, por cuanto cada unidad genera sus propios residuos sólidos, la empresa prestadora del servicio de aseo, proceder a realizar la facturación por cada unidad, a pesar que se trate de un solo inmueble.

6-¿Qué planes de mejora ha implementado Veolia para garantizar una recolección eficiente y oportuna de residuos en Palmira?

Respuesta:

Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P. ha venido implementando, a lo largo de los últimos años, un conjunto de planes de mejora orientados a garantizar una recolección eficiente, oportuna y de calidad para todos los habitantes del municipio, tanto en suelo urbano como rural.

Entre las acciones más relevantes se destacan:

- Contenerización en conjuntos cerrados y zonas específicas, con el fin de optimizar la disposición inicial de residuos y mejorar las condiciones de salubridad.
- Implementación de equipos satélites y buggies, que permiten atender zonas de restricción para el acceso de compactadores, tanto en áreas rurales como en pasajes y callejones urbanos.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



- Puesta en operación de un equipo Ampliroll con siete cajas de 17 m³ y minicargador, lo que ha fortalecido la atención de puntos críticos y solicitudes comunitarias, representando un valor agregado al servicio.
- Ejercicios piloto de contenerización en la zona urbana, que han evidenciado retos frente a la cultura ciudadana de disposición, y que nos han permitido extraer aprendizajes para futuros ajustes. En contraste, la contenerización implementada en Caucaseco (zona rural) ha mostrado resultados positivos y alta satisfacción de los usuarios.
- Renovación constante de la flota, incorporando en promedio tres vehículos nuevos por año, con tecnología Euro 6, amigable con el medio ambiente.
- Optimización de los programas de mantenimiento mediante herramientas tecnológicas que permiten un control riguroso de mantenimientos preventivos y correctivos.
- Capacitación continua de nuestro personal operativo y administrativo, fortaleciendo competencias técnicas, la cultura de seguridad y la calidad en la prestación del servicio.
- Vehículos equipados con sistemas de videovigilancia (4 cámaras por unidad), lo cual nos permite verificar la correcta ejecución del servicio y dar respuesta a quejas ciudadanas con trazabilidad objetiva.
- Junto a la actual administración del Dr Victor Ramos, se han realizado más de doscientos (200) operativos de limpieza en diferentes sectores de la ciudad, en el marco del programa Palmira es Mi Casa.
- Lanzamiento en mayo del 2025 del programa “Avanzando juntos con Palmira” el cual ha permitido articular junto a la administración municipal la atención de operativos de limpieza y recuperación en distintos sectores de la ciudad.

Estas acciones evidencian que Veolia no solo cumple con sus obligaciones regulatorias y contractuales, sino que también mantiene un proceso continuo de innovación y mejora, siempre con el propósito de garantizar un servicio oportuno, eficiente y alineado con las necesidades de la comunidad Palmirana.

7- ¿Cuáles son los indicadores actuales de continuidad, cobertura y frecuencia del servicio en el municipio?

Respuesta:

En relación con los indicadores de continuidad, cobertura y frecuencia del servicio de aseo en Palmira, es importante precisar que Veolia Aseo Palmira S.A.S. E.S.P. cumple de manera estricta con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Tal como lo exige la normatividad vigente, los indicadores son calculados y reportados de manera mensual y semestral al Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, garantizando transparencia y trazabilidad en la gestión respecto a los indicadores de continuidad del servicio y de estándares del servicio.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



En cuanto al componente de continuidad, el servicio se presta de forma ininterrumpida acordes a lo definido en el programa de prestación del servicio de aseo (PPSA) y según lo establecido en el plan de gestión integral de residuos sólidos vigente del municipio.

Respecto a la cobertura, en el área urbana se alcanza una cobertura del 100% en la recolección de residuos sólidos ordinarios, teniendo en cuenta que en la ciudad existen otros dos (2) prestadores del servicio que desarrollan su actividad en algunos sectores en específico de la ciudad. En la zona rural, se han venido ampliando los esquemas de atención a través del empleo de vehículos satélite y contenerización, si bien, no se cubre el 100% de la zona rural debido a factores asociados a zonas de difícil acceso dadas las condiciones de infraestructura y de altas pendientes.

Las frecuencias de recolección se prestan con la frecuencia definida en el marco regulatorio vigente para suelos urbanos y rurales, acorde al Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, lo que garantiza a los usuarios un servicio regular y previsible. Actualmente se realizan mínimo 3 frecuencias en suelo urbano, además de la existencia de frecuencias adicionales adaptadas a las necesidades y particularidades de las zonas (sectores comerciales, galerías, vías principales, entre otros), en el sector rural, las frecuencias mínimas son de 2 frecuencias por semana, tal como lo define el marco regulatorio vigente.

8- ¿Cómo garantizan la prestación en zonas rurales y barrios periféricos?

Respuesta:

La prestación del servicio en las zonas rurales y en los barrios periféricos de Palmira se garantiza a través de un esquema de recolección específicamente planificado y articulado con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio y con las disposiciones del Plan de Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) vigente.

Este esquema contempla:

- Rutas diferenciadas y planificadas, que se ejecutan con la frecuencia establecida en el marco regulatorio, y acorde a los instrumentos de planeación municipal.
- Vehículos especializados y adaptados al territorio, incluyendo compactadores de menor capacidad y vehículos satélites, que permiten la atención en zonas de difícil acceso, caminos veredales y barrios con limitaciones de infraestructura vial.
- Contenerización selectiva en puntos estratégicos de centros poblados rurales, lo que facilita la disposición adecuada por parte de los usuarios y mejora las condiciones operativas de la recolección.
- Articulación con líderes comunitarios y juntas de acción comunal, con el fin de ajustar frecuencias y puntos de recolección a las necesidades reales de cada sector, fomentando además la corresponsabilidad ciudadana en el adecuado uso del servicio.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



De esta manera, Veolia asegura que los usuarios de la zona rural y de los barrios periféricos reciban una prestación continua, eficiente y con cobertura creciente, en condiciones de equidad frente a la población urbana, pese a los desafíos logísticos y geográficos que implica el territorio.

9- ¿Cuál es el número de PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias) recibidas en los últimos cinco años y qué porcentaje ha sido resuelto dentro de los plazos legales?

Respuesta:

A continuación Veolia Aseo Palmira, detalla por tipo de tramite las peticiones, quejas, reclamos y recursos recibidos durante los últimos 5 años:

Tipo caso	Causal	2021	2022	2023	2024	2025	TOTAL
Total Peticiones		1979	1394	1482	1343	4767	10965
	Desvinculaciones	0	0	0	0	3771	3771
	Actualización de Predio a Desocupado	1016	654	855	750	557	3832
	Otras peticiones	963	740	627	593	439	3362
Total Quejas		764	598	579	419	333	2693
	Inconformidad con el servicio de recolección	446	278	273	174	177	1348
	Inconformidad con el servicio de barrido	116	171	189	141	101	718
	Otras quejas	202	149	117	104	55	627
Total Reclamos		2239	1770	965	738	1170	6882
	Inconformidad con la tarifa aplicada	1210	833	435	274	268	3020
	Inconformidad cobro unidades independientes	718	494	255	235	496	2198
	Otros reclamos	311	443	275	229	406	1664
Total Recursos		22	21	12	10	2084	2149
	Desvinculaciones	0	0	0	0	2075	2075
	Inconformidad con la tarifa aplicada	12	10	6	3	3	34
	Inconformidad cobro unidades independientes	10	6	2	1	3	22
	Otros recursos	0	5	4	6	3	18
TOTAL		5004	3783	3038	2510	8354	22689

Vale la pena resaltar que el tramite a cada una de estas solicitudes se ha realizado en estricto cumplimiento de la legislación vigente, Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, Ley 1755 de 2025 y demás normas complementarias aplicables al sector de servicios públicos domiciliarios, ha llevado a cabo la gestión integral de las Peticiones, Quejas y Reclamos presentadas por los usuarios del servicio público de aseo.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
 Palmira-Colombia
 Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



El proceso de atención de PQRS en Veolia Aseo Palmira está diseñado para garantizar la transparencia y la eficiencia, siguiendo un procedimiento riguroso que incluye:

- **Radicación:** Cada PQRS recibida es debidamente registrada, asignándole un número de radicado que permite su seguimiento y control.
- **Gestión:** Una vez radicada, la PQRS es asignada al área o equipo competente para su análisis y resolución. Durante esta fase, se recopila la información necesaria, se realizan las verificaciones pertinentes y se ejecutan las acciones correctivas o preventivas que sean del caso, emitiendo la respuesta correspondiente.
- **Notificación:** La respuesta a la PQRS es comunicada al usuario de manera formal y oportuna. Este paso es crucial para mantener informado al usuario sobre el estado y la resolución de su solicitud en virtud de lo establecido en la Ley 1437 de 2011.

A través de este procedimiento, Veolia Aseo Palmira garantiza el debido proceso a todos sus usuarios, asegurando que sus derechos sean respetados y que sus inquietudes sean atendidas de manera justa y diligente dentro de los quince (15) días hábiles determinados por la normatividad. Este compromiso refleja la responsabilidad de la empresa con la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.

10- ¿Qué canales de atención dispone Veolia y cómo garantizan la accesibilidad a los usuarios más vulnerables?

Respuesta:

Veolia Aseo Palmira, en su compromiso con la excelencia operativa y la satisfacción del cliente, en cumplimiento de las disposiciones normativas vigentes y en consonancia con la dimensión comercial del desempeño multifacético de nuestra organización, hemos consolidado y optimizado nuestros canales de atención.

Entendiendo la importancia de la accesibilidad y la eficiencia, nuestra atención a usuarios se brinda a través de una robusta infraestructura que incluye tanto canales presenciales como no presenciales. Estos canales han sido diseñados para asegurar una experiencia fluida y satisfactoria, garantizando que cada consulta, solicitud o inquietud sea atendida con la celeridad y profesionalismo que nuestros usuarios merecen. A continuación, se detallan los diversos medios por los cuales nuestros usuarios pueden interactuar con nosotros:

- **Oficina de atención al usuario:** Ubicada en la Carrera 31 N° 18 - 25
- **Línea de atención gratuita:** 018000950096, atención 24/7
- **Página Web:** <https://www.veolia.com.co/vallei/contactenos>
- **Correo electrónico** pqr.palmira.co@veolia.com

Así mismo, a través de los círculos comunitarios realizados en el municipio, se han fortalecido la comunicación constante con los presidentes de las juntas de acción comunal, líderes comunitarios y usuarios en general a través de los números corporativos asignados a las áreas de operaciones y gestión social, a través de los cuales pueden comunicarse directamente y así dar alcance rápidamente a cualquier requerimiento.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



11- ¿Qué acciones concretas se han adoptado frente a las quejas reiteradas de mala atención?

Respuesta:

En referencia a las quejas por servicio interpuestas por los usuarios, vale la pena resaltar que durante el año 2024 se recibieron 625, lo que corresponden al 0,62% del total de usuarios atendidos en la ciudad de Palmira, en este sentido en conjunto con el área de operaciones, se vienen adelantando los planes de acción correspondientes tendientes a la disminución de este tipo de insatisfacciones por parte de los palmiranos, así las cosas entre ellas se pueden destacar:

- **Inducción y reinducción sobre la calidad del servicio:** Programa exhaustivo de capacitación y actualización para todo el personal operativo, enfocándose en los estándares de calidad del servicio. Estos programas cubren desde la atención al cliente hasta la eficiencia operativa, asegurando que todos los empleados comprendan su rol en la prestación de un servicio de excelencia.
- **Escuelas de servicio:** Espacios que funcionan como centros de formación continua. En estas escuelas, se imparte capacitación especializada en diversas áreas, como manejo de emociones, respaldo al líder, comunicación asertiva y trabajo en equipo, protocolos de seguridad y desarrollo de habilidades interpersonales para una mejor interacción con la comunidad.
- **Campañas de socialización de horarios y frecuencias:** Campañas de comunicación estratégicas y continuas para informar a la comunidad sobre los horarios y frecuencias del servicio. Estas campañas incluyen el uso de medios digitales (redes sociales, cuñas radiales), medios impresos (folletos, carteles) y círculos comunitarios, garantizando que la información sea accesible y clara para todos los ciudadanos.
- **Contacto directo por operaciones:** Una vez recibida una queja, el área de operaciones se comunica directamente con el usuario afectado para validar la información y comprender la naturaleza específica de la queja.
- **Visita y explicación en sitio:** Dependiendo del tipo de queja, el líder de operaciones de la actividad, realiza una visita al usuario para ofrecer una explicación detallada y pertinente. Esta explicación puede abordar temas como el alcance del servicio, la zona asignada (o no) a nuestro operador, las frecuencias de recolección establecidas, y cualquier otra inquietud relacionada con la prestación del servicio.
- **Seguimiento a las acciones:** Se brinda una solución oportuna a la problemática identificada, y se realiza un seguimiento exhaustivo para asegurar la plena satisfacción del usuario.
- **Renovación de flota vehicular:** Durante el mes de julio de 2025, Veolia Aseo Palmira cuenta con 4 vehículos adicionales para la prestación eficiente del servicio público de aseo, entre ellos se encuentran 2 compactadores Scania de 28 Yardas cúbicas, tecnología Euro 6 y 2 unidades satélites para el acceso a las zonas rurales a las cuales un vehículo pesado no puede ingresar.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



Las acciones que se vienen adelantando han permitido evidenciar una mejora significativa en términos de percepción de calidad en el servicio por parte de los usuarios, al finalizar el primer semestre de 2025, se recibieron 276 quejas, identificando una disminución del 15% en comparación al mismo periodo de 2024; dichas quejas representan el 0,27% del total de usuarios en la ciudad de Palmira.

Este enfoque proactivo y directo tiene como objetivo no solo resolver las quejas de manera eficiente, sino también fortalecer la confianza de la comunidad en la calidad de nuestro servicio. de la misma manera, optimizar nuestros procesos operativos y, en última instancia, elevar los estándares de satisfacción del cliente, consolidando así la percepción de un servicio público confiable y de alta calidad.

12 -¿Cómo se calculan las tarifas cobradas en Palmira y cuál es la justificación técnica de su valor actual?

Respuesta:

Como punto de partida tenemos que para el municipio de PALMIRA se está dando aplicación a las Resoluciones CRA 720 de 2015 para la zona urbana.

Calculo Zona urbana: Mediante la Resolución CRA 720 de 2015 la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) estableció la metodología tarifaria que debe ser aplicada a partir del 1° de enero del año 2016 por parte de las empresas prestadoras del servicio público de aseo que atienden las zonas urbanas de los municipios con más de 5.000 suscriptores. El régimen de regulación tarifaria establecido en la Resolución CRA 720 de 2015 es el de libertad regulada y la metodología tarifaria empleada es la de precio techo. Los precios máximos se constituyen en siete componentes los cuales son: 1. Costo Comercial por Suscriptor, 2. Costo de Limpieza Urbana, 3. Costo de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas, 4. Costo de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos y 5. Costo de Disposición Final, 6. Costo de Tratamiento de Lixiviados y un componente de aprovechamiento.

VEOLIA ASEO PALMIRA S.A E.S.P., presta el servicio público de aseo bajo el régimen de libertad regulada, en los componentes de 1. Comercialización, 2. Limpieza Urbana, 3. Barrido y Limpieza de Vías y Áreas, 4. Recolección y Transporte de Residuos Sólidos, 5. Disposición Final y Tratamiento de Lixiviados. La actividad de Aprovechamiento que hace parte de la tarifa de aseo, pero no es una actividad prestada por la Empresa.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



Tabla No 3. Descripción de variables asociadas a la producción de residuos

Variable	Descripción	Uso
QBLj Art. 40	Toneladas mensuales de barrido y limpieza recogidas por el prestador j.	Cálculo de TRBL. Valor que se traslada a la tarifa en el componente variable.
QLUj Art. 40	Toneladas mensuales de limpieza urbana recogidas por el prestador j.	Cálculo de TRLU. Valor que se traslada a la tarifa en los componentes variables, excepto aprovechamiento.
QRj Art. 40	Toneladas mensuales de rechazo de aprovechamiento recogidas por el prestador j.	Cálculo de TRRA. Valor que se traslada a la tarifa en el componente variable.
QAj Art. 40	Toneladas mensuales de aprovechamiento del prestador j.	Cálculo de TRA. Valor que se traslada a la tarifa en el componente de aprovechamiento.
QNAz Art. 41	Toneladas mensuales de residuos no aprovechables producidas por el suscriptor en el APS z. Esta variable incluye la variable QRj.	Cálculo de la tarifa en el componente variable.
QRTz Art. 24	Toneladas promedio de seis meses recolectadas y transportadas por el prestador del APS z. Es entonces la suma de QBL, QLU y QNA.	Cálculo del costo de recolección y transporte.
Qag Art. 24	Toneladas promedio de seis meses manejadas en la estación de transferencia.	Cálculo del costo de recolección y transporte y del costo de estación de transferencia y transporte a granel.
QRS Art. 25	Toneladas promedio de seis meses recibidas en el sitio de disposición final.	Cálculo del costo de disposición final.

Para el cálculo de las tarifas los datos base corresponden a los promedios de: kilómetros de barrido y limpieza, toneladas de residuos recolectados y número de suscriptores, para lo cual se utiliza el promedio mensual del semestre inmediatamente anterior, así: i) Para los períodos de facturación entre enero y junio, con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos y número de suscriptores, de julio a diciembre del año inmediatamente anterior y ii) Para los períodos de facturación de julio a diciembre con base en el promedio mensual de: kilómetros, residuos y número de suscriptores, de enero a junio del año en cuestión.

Según lo anterior, los residuos de barrido y limpieza, limpieza urbana, rechazo de aprovechamiento y aprovechamiento se ponderan por suscriptor de acuerdo con lo indicado por el artículo 40 de la Resolución CRA 720 de 2015. Se determina el promedio de suscriptores totales (N), suscriptores desocupados (ND) y suscriptores con aforo de aprovechamiento (NA) del municipio. De acuerdo con lo señalado en la Resolución son:

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
 Palmira-Colombia
 Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



Tabla No. 4 Residuos promedio por suscriptor según artículo 40.

Variable	Fórmula
<u>TRBL</u>	$TRBL = \frac{\text{promedio} [\sum_{j=1}^m \square QBL_j]}{N}$
<u>TRLU</u>	$TRLU = \frac{\text{promedio} [\sum_{j=1}^m \square QLU_j]}{N}$
<u>TRRA</u>	$TRRA = \frac{\text{promedio} [\sum_{j=1}^m \square QR_j]}{N - ND}$
<u>TRA</u>	$TRA = \frac{\text{promedio} [\sum_{j=1}^m \square QA_j]}{N - ND - NA}$

La distribución de los residuos entre los demás usuarios debe hacerse de acuerdo con el estrato y uso según lo establecido en el artículo 41, en otras palabras calcular las Toneladas de residuos no aprovechables por tipo de suscriptor (TRNA_{u,z}):

$$TRNA_{u,z} = \frac{(QNA_z - QR_z - \sum_i \square TAFNA_{i,z}) * Fu}{\sum_{u=1}^8 \square ((n_{u,z} - na_{u,z} - nD_{u,z}) * Fu)}$$

Donde,

- QNA_z y QR_z corresponden a las variables definidas anteriormente.
- $\sum TAFNA_{i,z}$ corresponde al total de las toneladas aforadas de residuos no aprovechables en el área de prestación z.
- Fu corresponde al factor de producción, que para los usuarios residenciales y pequeños productores son establecidos en el artículo 42 a saber:
- N_{u,z} corresponde al promedio de 6 meses del número de suscriptores del tipo u en el APS z de la empresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4;
- Na_{u,z} corresponde al promedio de 6 meses del número de suscriptores aforados del tipo u en el APS z de la empresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4; y
- ND_{u,z} corresponde al promedio de 6 meses del número de suscriptores desocupados del tipo u en el APS z de la empresa, de acuerdo con lo establecido en el artículo 4.



Tabla 5. Factor de producción

Tipo de suscriptor	Factor de producción
F_estrato 1	0,79
F_estrato 2	0,86
F_estrato 3	0,90
F_estrato 4	1,00
F_estrato 5	1,22
F_estrato 6	1,50
F_pequeño productor	2,44
Desocupado	0,00

DETERMINACIÓN DE COSTOS TECHO

Costo Fijo- CFT

El costo fijo corresponde a la suma del costo de comercialización, el costo de limpieza urbana y el costo de barrido y limpieza, los cuales a su vez se calculan de acuerdo con lo establecido en los capítulos I, II, III y IV de la Resolución CRA 720 de 2015.

$$\text{CFT}=(\text{CCS}+\text{CLUS}+\text{CBLs})$$

Costo de Comercialización- CCS

El servicio se factura conjuntamente con el servicio de energía y teniendo en cuenta el promedio de suscriptores (N) calculado, la empresa se ubica en el segmento dos.

En el momento, en el municipio de PALMIRA se llevan a cabo actividades de aprovechamiento por lo tanto se está dando aplicación a lo establecido en el parágrafo del artículo 14, es decir se cobra un 30% del costo de comercialización por esta actividad.

Costo de Limpieza Urbana- CLUS

El costo agrega la sumatoria de las actividades prestadas por todos los prestadores del municipio.

Se calcula de acuerdo con la siguiente ecuación

CLUS

$$= \frac{\sum_{j=1}^m (CP_j + CCC * m_{ccj}^2 + CLAV * m_{LAVj}^2 + CLP * kLP_j + (CCEI * TI_j + CCEM * TM_j))}{N}$$

Que incluye los costos de poda (CP), corte de césped (CCC), lavado de áreas (CLAV), instalación de cestas (CCEI) y mantenimiento de las mismas (CCEM).

Costo de Barrido y Limpieza- CBLs

El artículo 21 de la Resolución CRA 720 de 2015 precisa que el costo de barrido y limpieza techo o máximo a cobrar (CBL) es de \$28.985 pesos de diciembre de 2014 por kilómetro. Se calculado de acuerdo con la siguiente ecuación:

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



$$CBL S = \frac{\sum_{j=1}^m (CBL_j * LBL_j)}{N}$$

Donde LBL es el promedio de los 6 meses de kilómetros mensuales ejecutados, y N es el promedio de 6 meses del número de suscriptores del área de prestación del servicio (APS).

Costo Variable- CVNA

El costo variable corresponde a la suma del costo de recolección y transporte, el costo de disposición final y el costo de tratamiento de lixiviados, los cuales a su vez se calculan de acuerdo con lo establecido en los capítulos V y VI de la Resolución CRA 720 de 2015.

$$CVNA=(CRT+CDF+CTL)$$

Costo de Recolección y Transporte- CRT

El Costo de Recolección y Transporte de residuos sólidos no aprovechables en el APS será calculado de acuerdo con la siguiente ecuación:

$$CRT_z = MIN(f_1, f_2) + PRT_z$$

Donde f1 es la función que remunera la actividad de recolección sin hacer uso de una estación de transferencia y f2 es la función que remunera la actividad de recolección haciendo uso de una estación de transferencia, y PRT es el costo de los peajes en el trayecto al sitio de disposición final.

Costo de Disposición Final- CDF y Costo de Tratamiento de Lixiviados- CTL

Como se mencionó previamente, VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P. traslada los costos de dichos de los componentes de disposición final y tratamiento de lixiviados a las facturas de los usuarios, pues el servicio debe ser facturado de forma integral, más no presta las actividades de forma directa, razón por la cual tampoco calcula dichos costos.

Los costos anteriormente descritos se actualizan de conformidad al artículo 36 de la Resolución CRA 720 de 2015.

DETERMINACIÓN DE TARIFAS

El título tercero de la Resolución ibídem indica la metodología para la construcción de tarifas. Si el usuario no tiene aforo, la fórmula será:

$$TFS_{u,z} = (CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + \overline{TRNA}_{u,z} + \overline{TRRA})) + (VBA * \overline{TRA}) * (1 \pm FCS_u)$$

Si el usuario tiene aforo, la fórmula será:

$$TFS_{i,z} = (CFT + CVNA * (\overline{TRBL} + \overline{TRLU} + \overline{TAFNA}_{i,z} + \overline{TRRA})) + (VBA * \overline{TAFa}_{i,k}) * (1 \pm FCS_u)$$

Donde FCS es el factor de subsidio o contribución según corresponda. Se resalta la variación de las tarifas finales del servicio público de aseo cobradas a los usuarios del municipio de PALMIRA

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



se afectan por los subsidios y contribuciones determinados por administración municipal, según el acuerdo de subsidios vigente.

13- *¿Qué auditorías internas o externas se han hecho sobre la facturación?*

Respuesta:

- Consorcio AS Palmira: Firma designada por el Municipio de Palmira, para desarrollar la interventoría del contrato suscrito entre Veolia y el Municipio de Palmira.
- Saenz Auditores: Realizan la Auditoría Externa de Gestión y resultados - Art. 51 de la Ley 142 de 1994

14 -*¿Por qué las tarifas en Palmira son percibidas como más altas en comparación con municipios similares?*

Respuesta:

Para este punto se hace claridad que las tarifas del servicio domiciliario de aseo aplicadas por VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P, en el municipio de PALMIRA están reguladas por las normativas vigentes a nivel nacional, ahora bien en cuanto a la percepción del porqué las tarifas del municipio de PALMIRA son más altas que algunos municipios similares, se hace claridad que existen diferente factores tales como:

- **Nivel de consumo:** los niveles de consumo básicos que se tiene en cuenta para el cálculo de la tarifa corresponden a: los Km de barrido, Toneladas recogidas y transportadas, actividades de limpieza urbana (corte de césped poda de árboles), etc dichas actividades que están definidas en los PGIRS (Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos), tienen variación significativas dependiendo de las característica de los municipios, y disposiciones técnicas.
- **Subsidios y aportes solidarios:** Los cambios en el nivel de subsidios a los estratos más bajos o en los aportes solidarios que pagan los estratos más altos pueden influir en la tarifa, en los diferentes municipios.
- **Costos operativos y disposición final:** El costo de la recolección, el transporte y, especialmente, la disposición final de los residuos puede ser significativamente diferente entre municipios, y esto se refleja en la tarifa. La distancia y eficiencia para llevar los residuos a los centros de disposición son cruciales.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



15- *¿Qué posición tiene Veolia frente a los señalamientos de acaparamiento y posición dominante en Palmira?*

Respuesta:

Veolia Aseo Palmira, no acepta este tipo de señalamientos, lo anterior en el entendido que, de conformidad con la Ley 142 de 1994 en la que se establece que los usuarios y/o suscriptores de los servicios públicos domiciliarios tienen la libertad de elegir su prestador, ha cumplido a cabalidad con el trámite de desvinculación y/o terminación anticipada del Contrato de Condiciones Uniformes –CCU- establecido en el artículo 2.3.2.2.4.2.110 del Decreto 1077 de 2015 en concordancia con la Resolución CRA 845 de 2018, en donde se contempla los requisitos:

- Presentar solicitud ante la persona prestadora, en la cual manifieste su voluntad de desvincularse, con un término de preaviso, el cual no podrá ser superior a dos (2) meses.
- Acreditar que va a celebrar un nuevo contrato con otra persona prestadora que preste las mismas actividades del servicio de las que desea desvincularse y en la misma APS. En este caso, la solicitud de desvinculación deberá ir acompañada de la constancia del nuevo prestador en la que manifieste su disponibilidad para prestar el servicio público de aseo al solicitante determinando la identificación del predio que será atendido.
- En los casos en que no se vaya a vincular a un nuevo prestador, acreditar que dispone de otras alternativas que no causen perjuicios a la comunidad, conforme a lo establecido en el parágrafo del artículo 16 de la Ley 142 de 1994. La Superintendencia de Servicios Públicos será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad. Adicionalmente, las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, las incluidas en el componente de limpieza urbana y la de aprovechamiento deberán ser atendidas por alguna prestadora del servicio público de aseo.
- Estar a paz y salvo por las obligaciones asociadas a la prestación del servicio con la persona prestadora a la cual solicita la terminación anticipada del contrato o haber celebrado un convenio de pago respecto de tales obligaciones económicas.

Así las cosas, desde la fecha en la que un nuevo prestador ingresó al mercado del servicio público de aseo en Palmira, en el marco de la libre competencia y una vez completados los requisitos establecidos, se ha surtido la desvinculación de 1.556 usuarios.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



16- ¿Existen convenios, contratos o prácticas que limiten la entrada de nuevos operadores en el servicio de aseo en Palmira?

Respuesta:

No existe por parte de Veolia Aseo Palmira convenios, contratos o prácticas que limiten en ningún caso la libre competencia para el desarrollo de las actividades del servicio público de aseo.

En este caso es preciso señalar que, un área de servicio exclusivo en el servicio público de aseo es la única excepción al libre mercado, y está se crea para extender la cobertura del servicio de aseo a zonas con poblaciones de menores ingresos. Estas áreas se establecen por motivos de interés social, son declaradas por los municipios y permiten a un prestador único operar bajo la supervisión de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA), garantizando que el servicio sea financieramente viable y se subsidie a los usuarios de menores ingresos, sin embargo este no es el caso del municipio de Palmira, en donde actualmente existen aproximadamente 5 empresas prestadoras del servicio.

17- ¿Estaría Veolia dispuesta a participar en una licitación abierta frente a otros prestadores de aseo en Palmira?

Respuesta: En atención a la consulta formulada, resulta pertinente señalar que el servicio público de aseo en el municipio de Palmira, de conformidad con la Constitución Política y la Ley 142 de 1994, se rige bajo un esquema de libre competencia en el cual los usuarios gozan de la libertad de elegir su prestador. Este modelo busca garantizar eficiencia, calidad y cobertura, en desarrollo de los principios de libre iniciativa y libre empresa consagrados en el artículo 333 de la Constitución Política.

En este marco, los artículos 10 y 11 de la Ley 142 de 1994 establecen expresamente que los servicios públicos domiciliarios se prestan en condiciones de libre competencia, salvo en aquellos casos en los que, por razones de interés general, se constituyan áreas de servicio exclusivo. A su vez, el artículo 40 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 2.3.2.2.2.1 del Decreto 1077 de 2015, otorga a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA la facultad de delimitar dichas áreas mediante acto administrativo debidamente motivado.

En consecuencia, únicamente en los supuestos en que la CRA defina la existencia de un área de servicio exclusivo, o cuando se convoque un proceso de selección objetiva conforme a los parámetros legales y regulatorios, podría configurarse un esquema distinto de prestación, sin que ello implique transgresión a las normas que protegen la libre competencia en el sector de los servicios públicos domiciliarios.

No obstante lo anterior, Veolia Aseo Palmira, su plena disposición de participar en un eventual proceso de selección, siempre que el mismo se adelante con estricto apego a la normativa

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



vigente y bajo condiciones que garanticen la igualdad de oportunidades, transparencia, seguridad jurídica y respeto al principio de libre competencia.

18- ¿Qué programas de reciclaje, economía circular o educación ambiental desarrolla Veolia en Palmira?

Respuesta:

El área de Gestión Social de Veolia funciona como una instancia estratégica al interior de la compañía para dar cumplimiento a parámetros legales de información y capacitación, así como para fortalecer el acercamiento con las comunidades. Unificando programas y actividades bajo una estrategia corporativa coherente que busca promover estrategias innovadoras para fortalecer las relaciones de confianza entre clientes internos y externos a través de acciones que contribuyan a la preservación de los recursos.

En el marco de los programas ambientales que desarrolla Veolia en Palmira, la compañía implementa cuatro ejes de acción fundamentales: Educación Ambiental, Apoyo a la operación, Aporte a la ciudad y contribución social, e Iniciativas internas de apoyo al colaborador. Estos programas se ejecutan mediante diversas estrategias metodológicas que incluyen talleres teórico-prácticos con dinámicas para reforzar conceptos ambientales, campañas de divulgación, brigadas de limpieza programadas o solicitadas por la comunidad, embellecimientos de sitios de interés público para promover el sano esparcimiento, reuniones de coordinación para tratar temas informativos y de capacitación, y entregas de insumos y refrigerios para apoyar actividades comunitarias.

La implementación transversal de estos programas se enfoca en cinco componentes clave que constituyen la base de los programas de reciclaje, economía circular y educación ambiental en Palmira: capacitación comunitaria sobre uso eficiente del servicio y manejo adecuado de residuos, información actualizada sobre horarios y características del servicio de aseo, promoción de la cultura de la no basura que busca la reducción y aprovechamiento de residuos potencialmente reutilizables, fomento de la cultura ciudadana basada en el respeto por el otro y el medio ambiente, promoción de prácticas adecuadas para el manejo de residuos con características peligrosas que puedan representar riesgos para los colaboradores y para la comunidad en general.

Estos programas se aplican a todos los componentes del servicio según las resoluciones CRA 720 de 2015 y 853 de 2018, abarcando barrido y limpieza de vías públicas, recolección y transporte de residuos sólidos, poda de árboles, lavado de áreas públicas, instalación de cestas, aprovechamiento de residuos, y demás actividades contempladas en el plan de gestión integral de residuos sólidos municipal, constituyendo así un enfoque integral de economía circular y sostenibilidad ambiental.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



19 -¿Cuál es la tasa de aprovechamiento de residuos en el municipio?

Respuesta:

Teniendo en cuenta los reportes publicados por la SSPD **“Publicación información reportada al SUI, para cálculo de la tarifa de aprovechamiento como actividad complementaria del servicio público de aseo”** para el municipio de PALMIRA, y las toneladas recogidas y transportadas por VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P se detalla a continuación los porcentajes de aprovechamiento del primer semestre del año 2025.

Tabla 6. Detalle de Toneladas Municipio de Palmira

Detalle de Toneladas	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	Promedio
Toneladas Aprovechadas (Asociaciones - Empresas Aprovechamiento)	805	779	833	764	847	785	802
Toneladas No Aprovechas (Veolia Aseo Palmira S.A. E.S. P.)	8.764	7.589	8.259	8.568	8.787	7.875	8.307
Total	9.568	8.368	9.092	9.332	9.634	8.660	9.109

Porcentajes De Toneladas	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	Promedio
Toneladas Aprovechadas (Asociaciones - Empresas Aprovechamiento)	8,4%	9,3%	9,2%	8,2%	8,8%	9,1%	8,8%
Toneladas No Aprovechas (Veolia Aseo Palmira S.A. E.S. P.)	91,6%	90,7%	90,8%	91,8%	91,2%	90,9%	91,2%
Total	100%						

Dado lo anteriormente expuesto se puede determinar que el municipio de PALMIRA tiene un tasa de aprovechamiento para el primer semestre del año 2025 de 8,8%.

20- ¿Qué inversiones ha hecho la empresa en infraestructura ambiental (plantas de transferencia, disposición final, programas de recicladores de oficio)?

Respuesta:

Desde el año 2019, Veolia ha venido implementando el programa 'Recuperador Amigo', una iniciativa estratégica que busca establecer una alianza sólida y colaborativa entre la empresa y los recuperadores de oficio del municipio. Este programa se fundamenta en el desarrollo de jornadas de capacitación y procesos de dignificación de su rol como actores fundamentales en la cadena de aprovechamiento de residuos sólidos, reconociendo su importante contribución al medio ambiente y la economía circular. A través de esta alianza, se fortalecen las competencias de los recuperadores, se mejoran sus condiciones laborales y se promueve su integración formal en el sistema de gestión integral de residuos.

Desde el pasado mes de agosto del presente año se realiza el lanzamiento del programa de Renovadores Urbanos, un programa nacional que busca fortalecer la economía circular y la regeneración de recursos en el país, conectando a todos los actores de la cadena de reciclaje, incluyendo recicladores, comunidades y empresas. La iniciativa, que es una evolución del programa "Recuperador Amigo", se enfoca en dignificar la labor del reciclador de oficio a través de capacitación, así como en optimizar los procesos de reciclaje mediante la digitalización, para aumentar el aprovechamiento de residuos postconsumo, sus objetivos principales son:

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



- Aumentar el aprovechamiento de residuos: Incrementar las toneladas de residuos postconsumo que se gestionan y reciclan.
- Fortalecer la economía circular: Crear un modelo de reciclaje más eficiente, colaborativo y sostenible.
- Dignificar la labor del reciclador: Brindar herramientas y capacitación, para mejorar sus capacidades y condiciones de trabajo.
- Integrar actores: Fomentar la interacción y la colaboración entre recicladores, comunidades y otros actores clave en la cadena de reciclaje.
- Establecer puentes de colaboración entre los recicladores y otros agentes del sector.
- Capacitación y optimización: Se desarrollan programas de formación y herramientas digitales para mejorar la gestión y la eficiencia en el reciclaje.
- Acciones específicas: Se implementan iniciativas en barrios y comunidades, como "Veolia en tu Barrio" y "Guardianes Ambientales", para sensibilizar y mejorar las prácticas de reciclaje

Los vehículos compactadores que se han adquirido los últimos años cuentan con una tecnología Euro 6 que regula principalmente las **emisiones de gases contaminantes** que salen del escape de los vehículos. En particular, controla:

- **Óxidos de nitrógeno (NOx)**
- **Partículas (PM)**
- **Hidrocarburos no quemados (HC)**
- **Monóxido de carbono (CO)**

Para cumplir con estos estándares, los vehículos Euro 6 incorporan tecnologías como:

1. **Filtros de partículas diésel (DPF)**
Capturan y queman partículas sólidas (hollín).
 2. **Sistema de Reducción Catalítica Selectiva (SCR)**
Utiliza un aditivo llamado AdBlue (urea) que convierte los NOx en nitrógeno y vapor de agua.
 3. **Recirculación de gases de escape (EGR)**
Reduce la formación de NOx bajando la temperatura de combustión.
 4. **Catalizadores más eficientes**
Mejoran la conversión de gases tóxicos en compuestos menos dañinos.
-

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



Beneficios de la tecnología Euro 6 en vehículos recolectores

Los vehículos recolectores operan en zonas urbanas y rurales de forma constante, por lo que aplicar Euro 6 en ellos tiene **alto impacto positivo**:

✓ Reducción significativa de contaminantes:

- Hasta **80% menos NOx** respecto a normas anteriores (Euro 5).
- Disminución notable de partículas finas (PM), que causan problemas respiratorios.

✓ Menor impacto en la salud pública:

- Mejora de la **calidad del aire en zonas urbanas** donde operan estos vehículos.
- Menor exposición de la población a contaminantes peligrosos.

✓ Cumplimiento con normativas ambientales:

- Permite a las ciudades cumplir con objetivos de sostenibilidad y regulaciones internacionales.
- Facilita la implementación de **Zonas de Bajas Emisiones (ZBE)**, donde solo se permite circular a vehículos limpios.

✓ Eficiencia y modernización de flotas:

- Vehículos más nuevos y limpios suelen ser **más eficientes en consumo de combustible**.
- Reducción de ruido en versiones más modernas.

Aportes a la menor contaminación ambiental

La tecnología Euro 6 contribuye a:

- **Menos emisiones de efecto invernadero indirectas**, al mejorar eficiencia y reducir contaminantes precursores de ozono.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



-  **Mejora de la biodiversidad urbana**, al reducir la deposición de contaminantes en suelos y agua.
-  **Menor huella ambiental del transporte urbano**, clave en la lucha contra el cambio climático y la contaminación del aire.

21- ¿Cuál ha sido la inversión total de Veolia en infraestructura y tecnología en el servicio de aseo de Palmira desde el inicio del contrato? Desagregar la inversión por año.

Respuesta: De parte de Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P nos permitimos suministrar las cifras de los últimos 10 años, atendiendo la normatividad del código de comercio (Art. 60). La información desde el inicio del contrato no es posible suministrarla por la antigüedad de la misma.

Inversiones	Infraestructura y Tecnología	Flota Operativa	Total
2015	\$ 45.421.000	\$ 407.079.000	\$ 452.500.000
2016	\$ 32.665.000	\$ 702.481.000	\$ 735.146.000
2017	\$ 816.641.000	\$ 1.881.557.000	\$ 2.698.198.000
2018	\$ 171.119.000	\$ 713.961.000	\$ 885.080.000
2019	\$ 73.597.000	\$ 1.326.462.000	\$ 1.400.059.000
2020	\$ 97.564.000	\$ 367.984.000	\$ 465.548.000
2021	\$ 39.957.000	\$ 1.601.772.000	\$ 1.641.729.000
2022	\$ 52.765.000	\$ 1.676.895.000	\$ 1.729.660.000
2023	\$ 72.613.000	\$ 555.567.000	\$ 628.180.000
2024	\$ 170.324.000	\$ 2.090.239.000	\$ 2.260.563.000
Total	\$ 1.572.666.000	\$ 11.323.997.000	\$ 12.896.663.000

Fuente: Estados Financieros

22- ¿A cuánto ascienden los costos operativos y administrativos de Veolia en Palmira, y cómo se comparan con los de otros municipios del Valle del Cauca o a nivel nacional?

Respuesta:

Respecto a la comparación con otros municipios, es necesario aclarar que, como empresa prestadora independiente, Veolia no tiene acceso ni la obligación legal de conocer los costos internos de operación o administración de otras compañías, dado que cada prestador tiene

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25

Palmira-Colombia

Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115

www.veolia.com.co



condiciones contractuales, territoriales, de cobertura y de esquema operativo diferentes que hacen imposible establecer un comparativo homogéneo.

Para efectos de esta citación, ponemos a disposición de la Comisión la información correspondiente a los costos propios de nuestra operación en Palmira, con el fin de dar plena claridad sobre la estructura financiera que soporta el servicio público de aseo en el municipio:

De parte de Veolia Aseo Palmira S.A E.S.P nos permitimos suministrar las cifras de los últimos 10 años, atendiendo la normatividad del Código de Comercio (Art. 60). La información desde el inicio del contrato no es posible suministrar por la antigüedad de la misma.

Costos	Operativos y Administrativos
2015	\$ 15.365.253.000
2016	\$ 17.948.456.000
2017	\$ 25.192.773.000
2018	\$ 27.507.104.000
2019	\$ 27.888.072.000
2020	\$ 30.948.124.000
2021	\$ 33.862.776.000
2022	\$ 36.858.486.000
2023	\$ 39.990.371.000
2024	\$ 44.533.821.000
Total	\$ 300.095.236.000

Fuente: Estados Financieros

23- ¿Cuál es actualmente la cobertura del servicio de aseo en el municipio de Palmira? Sírvase indicar la anterior información discriminada por zona urbana y rural.

Respuesta:

En el componente de cobertura del servicio, Veolia Aseo Palmira S.A.S E.S.P en el área urbana se alcanza una cobertura del 100% en la recolección de residuos sólidos ordinarios en las zonas asignadas a la compañía. En la zona rural, se han venido ampliando y mejorando los esquemas de recolección a través del empleo de vehículos satélite, sin embargo, debido a puntualidades asociadas al terreno como zonas con altas pendientes e inexistente infraestructura vial, existen zonas donde es imposible acceder como sectores de Combia, Calucé, Toche, Potrerillo y Tenjo.

24 -¿A cuántos usuarios actualmente se le presta el servicio de aseo en el municipio de Palmira? Sírvase indicar la anterior información discriminada por zona urbana y rural, por corregimiento y por estrato socioeconómico.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



Respuesta:

A continuación se detalla resumen de los suscriptores facturados por VEOLIA ASEO PALMIRA S.A. E.S.P con corte al mes de agosto de 2025 discriminado por zona urbana y rural del municipio de PALMIRA.

Tabla 7. Detalle Suscriptores Municipio de Palmira

DISTRIBUCION POR ESTRATO Y USO			
TOTAL	2025		
	Urbano	Rural	Total
	89.533	16.159	105.692
Residencial Estrato 1	3.916	2.593	6.509
Residencial Estrato 2	43.658	12.694	56.352
Residencial Estrato 3	26.693	63	26.756
Residencial Estrato 4	8.380	100	8.480
Residencial Estrato 5	1.293	3	1.296
Residencial Estrato 6			-
RESIDENCIAL	83.940	15.453	99.393
Comercial	4.520	306	4.826
Industrial	228	153	381
Oficial	58	29	87
NO RESIDENCIAL - Pequeño Productor	4.806	488	5.294
Gran Productor Comercial	692	114	806
Gran Productor Industrial	49	99	148
Gran Productor Oficial	46	5	51
NO RESIDENCIAL - Gran Productor	787	218	1.005

25 - ¿Por qué a los usuarios a los que se les presta el servicio de aseo, se les está haciendo firmar un pacto de permanencia para que continúen adscritos a Veolia por un tiempo determinado? ¿Con base en que criterios a estos usuarios le bajan el valor de la tarifa de aseo?

Respuesta:

En efecto, Veolia Aseo Palmira en virtud de lo establecido en La ley 142 de 1994 en su artículo 129 que regula la relación entre usuarios y/o suscriptores y las empresas de servicios públicos así: "(...) **ARTÍCULO 129. Celebración del contrato. Existe contrato de servicios públicos desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza un inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa (...)**" El CCU determina los aspectos técnicos, jurídicos y tarifarios referentes a la prestación del servicio público de aseo en los municipios.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co



A su vez, la Resolución CRA 778 de 2016, modificada por la Resolución CRA 845 de 2018 y compilada a través de la Resolución CRA 943 de 2021, establece la posibilidad para las empresas de servicios públicos de otorgar a los usuarios y/o suscriptores ventaja sustanciales, entre las que se encuentran otorgamiento de beneficios tarifarios como es este caso particular, en este sentido, la entrega de este tipo de beneficios configuran un cambio en las condiciones inicialmente pactadas en el CCU, razón por la cual debe pactarse como una cláusula adicional en la que la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial.

Esta cláusula adicional se suscribe de conformidad con lo determinado en la Resolución 778 de 2016 (Modelo de CCU y anexos) como una cláusula de permanencia mínima que no podrá ser superior a dos años en atención al artículo 133.9 de la Ley 142 de 1994; es importante anotar que la cláusula de permanencia mínima requiere manifestación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.¹

Respecto al documento suscrito, cabe aclarar que al momento de efectuar el ofrecimiento comercial a los usuarios, ya sea en nuestros círculos comunitarios o en las campañas puerta a puerta, se lleva a cabo una amplia explicación de los puntos correspondientes al beneficio tarifario, también acerca de los servicios prestados por Veolia Aseo Palmira.

En referencia a los criterios para la disminución en el valor de la tarifa, por definición, la metodología tarifaria, se construyó con base en criterios de eficiencia y remuneración de costos (en concordancia con la Ley 142). Lo anterior le permiten al prestador recuperar los costos eficientes incurridos en la prestación y dan certeza jurídica al usuario que si el prestador incurre en ineficiencias, éstas no podrán ser trasladadas a este último para su cobro, pues se estaría incumpliendo las disposiciones establecidas por la metodología tarifaria en la materia; en este sentido, al implementar vehículos de última tecnología, Veolia Aseo Palmira tiene como resultado eficiencias que finalmente son trasladadas a la tarifa final.

Cordialmente,

LUCIA MARGARITA FADUL TRESPALCIOS
Gerente General

Elaboró: Karen Robins - Coordinadora de Información
Jaime Bernal - Jefe de Facturación
Carlos Nuñez - Jefe de Operaciones
Marucela Correa - Jefe Atención al Cliente

Revisó: Eliana Emilse López - Gerente Comercial
Jhon Freddy Villamizar - Gerente Operativo
Carolina Cruz - Gerente Jurídico

¹ Resolución CRA 778 2016: ARTÍCULO 5o. VIGENCIA DEL CONTRATO Y PERMANENCIA MÍNIMA La cláusula de permanencia mínima se pacta como una cláusula adicional a través de la cual, la persona prestadora ofrece al suscriptor y/o usuario una ventaja sustancial asociada a la prestación del servicio de aseo y/o a la prestación de la actividad de aprovechamiento y el usuario y/o suscriptor que celebra el contrato se obliga a no terminarlo anticipadamente, so pena de las consecuencias que establezca la persona prestadora. La cláusula de permanencia mínima requiere manifestación expresa y escrita del suscriptor y/o usuario.

Veolia Aseo Palmira S.A. E.S.P

Carrera 31 No. 18-25
Palmira-Colombia
Tel. (+57) 2 281 43 43 Ext. 1114-1115
www.veolia.com.co