



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



El futuro
es de todos

DNP
Departamento
Nacional de Planeación



No: 20203210042622 Cód ver: 4084a

Fecha: 17-MAR-2020 04:02 PM

No Páginas: 5 No Anexos: Anex Desc:

GD-F-007 V.12 Remitente: SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS
COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO BÁSICO

Bogotá, D.C

Bogotá D.C. Carrera 12 # 97-80, Piso 2, Tel: 4873821



Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20204370002221

Fecha: 06/03/2020

Página 1 de 5

Señores

COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

Carrera 12 No. 97 – 80, Piso 2

Bogotá D.C.

Asunto: Radicado 20205290070602 del 23 de enero de 2020. Petición usuario
Radicado CRA 20200120006191 del 22 de enero de 2020.
Radicado 20204370000331 del 5 de febrero de 2020 Requerimiento a E.S.P.
Radicado 20204370000341 del 5 de febrero de 2020, remisión de la respuesta a la
CRA del radicado 20205290070602 del 23 de enero de 2020.
Radicado 20205290199142 del 21 de febrero de 2020 Respuesta E.S.P.
Radicado 20205290199202 del 21 de febrero de 2020 Respuesta E.S.P.
Radicado 20205290210832 del 24 de febrero de 2020 Respuesta E.S.P.

Respetados señores:

Esta entidad recibió la comunicación citada en el asunto, mediante la cual, se dio traslado por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico de la queja presentada por un denunciante anónimo, contra Empresas Municipales de Santander de Quilichao E.S.P., donde se manifiesta lo siguiente:

"... La empresa Emquilichao de la población no está dando el valor del subsidio a estratos 1 y 2 como es porque solo da un 15 por ciento al estrato dos. Mi (sic) me llega caro el recibo me quejo miles de veces no me paran bolas igual que a los demás usuarios. nadie (sic) dice nada y la ley 142 de 1994 dice otra cosa. porque (sic) no se cumple. gannan millones cada mes y no invierten en nada ni siquiera limpian las zonas verdes. el (sic) aseo son 20.000 mil es más caro el aseo que la energía ..porque los alcaldes hacen lo que les da la gana se quedan con el dinero de los usuarios .y un local en el centro le ponen otro estrato?. más (sic) bajo para que pague menos? Porque un comerciante accede al subsidio y la gente vulnerable no.? Que pasa con esta empresa Emquilichao .hagan algo .y digan (sic) exactamente cuánto debo recibir de subsidio si soy estrato 2? Tengo razón o no."

En consideración a lo anterior, esta Coordinación mediante radicado 20204370000341 del 5 de febrero de 2020 dio respuesta a algunos de los puntos planteados por el peticionario, procediéndose a enviar dicha respuesta a la CRA con el fin de que si el denunciante deseara información, pudiera acceder a ésta a través de la oficina donde presentó la denuncia, pues la petición fue trasladada a esta entidad con una reserva de identidad del denunciante.

Ahora bien, como quiera que otra de las solicitudes presentadas por el peticionario era **"La empresa no limpia las zonas verdes."**, esta entidad, en ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control



Sede principal. Carrera 18 nro. 84-35, Bogotá D.C. Código postal: 110221
PBX (1) 691 3005. Fax (1) 691 3059 - ssp@superservicios.gov.co
Línea de atención (1) 691 3006 Bogotá. Línea gratuita nacional 01 8000 91 03 05
NIT: 800.250.984.6
www. superservicios.gov.co

conferidas por la Ley 142 de 1994, procedió a requerir a Empresas Municipales de Santander de Quilichao E.S.P., mediante radicado 20204370000331 del 5 de febrero de 2020, con el fin de que se pronunciara sobre el particular, y presentara un informe actualizado referido a la prestación del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Santander de Quilichao, para lo cual, debía anexar el material probatorio que considerara pertinente, eficaz y útil para sustentar los argumentos de la respuesta.

Además de lo anterior se le requirió a la prestadora lo siguiente:

- Reporte del cumplimiento del corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas en el municipio de Santander de Quilichao, remitiendo copia de las actividades realizadas por cada una de las cuadrillas, adjuntando el registro de monitoreo y el reporte del seguimiento de las rutas que siguen estas cuadrillas.
- Informar las medidas de contingencia implementadas por la empresa para la prestación del servicio de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas en los eventos de suspensión o retraso de este, en la zona de prestación a cargo e indicar si se ha dejado de prestar el servicio en el municipio de Santander de Quilichao, de ser así demostrar el lapso y justificar las razones de esta.
- Presentar copia de la respuesta y socialización a la comunidad del cronograma que la empresa tienen establecido mes a mes, para la prestación del servicio de corte de césped y poda de árboles ubicados en las vías y áreas públicas de los parques en el municipio de Santander de Quilichao.
- Acreditar el cumplimiento de las obligaciones pactadas en el PGYR, en lo que tiene que ver con la prestación del servicio de corte de césped y poda de árboles en el municipio de Santander de Quilichao.
- Remitir copia de las respuestas emitidas por la empresa a las solicitudes presentadas por el peticionario.

Ahora bien, a través de los radicados 20205290199142, 20205290199202 del 21 de febrero de 2020 y 20205290210832 del 24 de febrero de 2020, la prestadora en mención allegó la respuesta correspondiente, indicando lo siguiente:

“...Para el cumplimiento de las actividades de corte de césped la empresa de servicios públicos Emquiiichao ESP realizó la programación para la vigencia anterior y la actual vigencia donde se muestra las áreas públicas y zonas verdes que fueron intervenidas con las cuadrillas de guadaña. Esta actividad se realizó con personal de la empresa y se apoyó mediante contratación de prestación de servicios. Se anexa cronograma de actividades.”

Referente a la poda de árboles se ejecutó la actividad por medio de los contratos de prestación de servicios No. 0282019, No. 072-2019, No. 161-2019 y No. 117-2019; los cuatro contratos fueron suscritos y ejecutados en el año 2019 con lo cual se evidencia el cumplimiento de la actividad de poda y mantenimiento de árboles en zonas públicas.

En el año actual, se suscribió el contrato No 020-2020 con acta de inicio del 14 de febrero de 2020, Se anexa registro fotográfico de las actividades desarrolladas.”

Así mismo, respecto a las medidas de contingencia implementadas por la empresa para la prestación de la actividad de corte de césped y poda de árboles, indicó lo siguiente:

"...La programación de la Empresa para la temporada vacacional, en el segundo trimestre de 2019, como medida de contingencia, incluyó la suscripción del contrato de prestación de servicios No. 047-2019 cuyo objeto fue "Realizar la limpieza y desmonte manual y mecánica de las zonas adyacentes a la carrera 13 entre la calle primera sur e intersección con la vía panamericana en paso elevado de la vía Popayán sector conocido como la Virgen" de igual forma con el objetivo de garantizar el cabal cumplimiento del corte de césped se realizó el contrato de prestación de servicios No 065-2019 cuyo objeto fue "Realizar la limpieza y desmonte manual y mecánico de las zonas adyacentes a la carrera 13 y mediana entre las dos calzadas en sentido norte-sur entre el paso elevado de la vía panamericana y el retorno, sector entre la urbanización Chicao, igual los bordes externos de las calzadas entre el retorno y el campus Carvajal de la Universidad del Valle en el Municipio de Santander de Quilichao"

El corte de césped, desde el mes de enero del presente año, se está ejecutando con personal de la empresa. Se adjunta copia de la programación..."

Además, indicó que para dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos respecto al servicio de corte de césped y poda de árboles, realizó las siguientes actividades:

- *"Adquirir herramientas, equipos y Elementos de Protección Personal (EPP) idóneos para la prestación del servicio público de corte de césped y poda de árboles..."*

"...Los elementos de protección personal y los equipos idóneos, para la prestación del servicio público de corte de césped y poda de árboles, se adquirieron durante el año 2019 y se entregaron al personal; la lista de recibo reposa en la minuta de salud ocupacional. Esto con el fin de garantizar la salud de los operarios y el excelente desempeño en sus labores.

En el año 2018, a través de las órdenes de compra 00000000052 y 00000000067, se obtuvieron 3 guadañas para el corte de césped, como estas no presentaron fallas y sus condiciones aún son las apropiadas se decidió no realizar compras en el año 2019; de igual manera la compra de la motosierra se formalizó con la minuta número 00000000061 en el año 2018. Esta información se encuentra en las órdenes de compra de almacén carpeta 2018."

- *"Aprovechar los residuos sólidos producto de la actividad de corte de césped y poda de árboles."*

Los residuos sólidos derivados del corte de césped se aprovechan en la vereda Guayabal donde se prepara bio-abono. En lo que respecta al aprovechamiento de los residuos de poda de árboles, la madera de potencial y larga vida útil se utiliza como postes y barrotes, el resto se aprovecha para hacer cisco. Los bio-abonos son empleados para mejorar las condiciones biofísicas del vivero de Emquilichao, de ahí que, todos los residuos generados en estas actividades son aprovechados.

- *"Disponer adecuadamente los residuos generados de corte de césped y poda de árboles que no son aprovechados."*

Como se dijo anteriormente, todos los residuos generados en el corte de césped y poda de árboles se aprovechan en su totalidad.

- *"Desarrollar campañas de control y protección de los árboles de áreas públicas urbanas que son objeto de corte de césped."*

A través del contrato 122- 2019 se ejecutó la construcción e instalación de vallas informativas con soporte y lámina metálicos; cada panel informativo de 110 cm de base y 70 cm de altura..."

- *"Capacitar al personal encargado del corte de césped y poda de árboles."*

El servicio nacional de aprendizaje SENA en cumplimiento del Decreto 933 de 2003 certifica en un nivel avanzado el corte de césped de acuerdo a las normas técnicas, este certificado se concedió a los operarios de poda de césped en septiembre del año 2019 y está inmerso en la hoja de vida de cada colaborador.

- *"Realizar el corte de césped"*

El corte de césped se realiza con una frecuencia trimestral o cuando se presentan solicitudes para que se preste el servicio anticipándose a la programación.

En el año 2019 se podaron 594 966 ma en todo el casco urbano del municipio de Santander de Quilichao_ La programación de cada área a podar. se encuentra en el documento Mantenimiento de parques y zonas verdes 2019 en la sección de aseo de Emquilichao E.

- *"Realizar la poda de los arboles..."*

La actividad de poda de árboles se realiza una vez al año, o cuando se presente una necesidad imprevista, informando a la Corporación Autónoma y a la Comunidad vecina sobre el riesgo que se haya identificado.

Esta actividad se realizó en 2019 a través de los contratos por prestación de servicios No. 072 -2019 y 161-2019, en diferentes partes del área urbana y en los centros poblados.

Las actividades que se realizaron en este programa fueron:

- Troza y desrame*
- Poda y limpieza*
- Tala y poda*
- Poda apical y ramas laterales*
- Retiro de hojas secas*
- Poda aérea..."*

Por último, indicó respecto a la remisión de copias de las respuestas emitidas por la empresa a las solicitudes presentadas por el peticionario, que en 2019 "recibió un derecho de petición, el cual radicó con el número 14549, en el que el Señor FRANZ WILLIAM CÁRDENAS, actuando en nombre de los vecinos y residentes de la carrera sexta con calle cuarta del barrio Nipororo demandaron los servicios de poda de árboles y corte de césped..."

En 2020, durante el mes de enero, se presentaron 3 solicitudes puntuales, las cuales fueron atendidas, se realizaron las visitas técnicas y se programaron las actividades de manera concertada con los peticionarios..."

A la comunicación remitida por la empresa se anexó lo siguiente:

- *Copia de "Informe de supervisión técnica contrato 072 – 2019"*
- *Copia de "Contrato de Prestación de Servicios No. 117 – 2019"*
- *Copia de "Contrato de Prestación de Servicios No. 161 – 2019"*
- *Copia del cronograma de actividades, años 2019 y 2020.*
- *Copia de derecho de petición de fecha 26 de noviembre de 2019, suscrito por el señor Franz Willian Cárdenas y copia del oficio de respuesta.*
- *"Registro fotográfico actividades de corte de césped enero – febrero 2020"*

- Copia del "Contrato de prestación de servicios No. 022 – 2019" y registro fotográfico de tala y poda de árboles.

Así las cosas, esta coordinación atendiendo al principio de buena fe y de confianza legítima, de acuerdo con los elementos de prueba aportados a la presente actuación administrativa, observa que Empresas Municipales de Santander de Quilichao E.S.P. se encuentra cumpliendo las actividades propias de su competencia respecto de lo señalado en la queja.

Además de lo anterior, y en atención a lo evidenciado en el material probatorio aportado por la prestadora, se observó que la misma cumple lo establecido en el PGIRS respecto a la actividad de corte de césped y poda de árboles.

En este contexto, estamos dando por atendida y tramitada, la queja presentada ante esta Superintendencia a través del radicado 20205290070602 del 23 de enero de 2020, no sin antes manifestarle que esta entidad continuará atenta a que los servicios públicos domiciliarios a cargo de Empresas Municipales de Santander de Quilichao E.S.P. sean suministrados a los usuarios con criterios de calidad y eficiencia y de encontrar alguna trasgresión a la normatividad, adoptará las medidas de control a que haya lugar en el marco de las funciones y competencias conferidas por la Constitución y la Ley.

De igual manera, le manifestamos la disposición de este ente de control y vigilancia para atender las quejas asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por hechos que afecten el suministro a los usuarios.

Por último, y considerando que la comunicación fue trasladada con una reserva de identidad del denunciante, se notifica nuevamente a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, con el objetivo de que, si el denunciante desea información, pueda acceder a esta a través de la oficina donde presentó la denuncia.

Atentamente,



NATALIA BERNATE SUÁREZ

Coordinadora

Grupo de Reacción Inmediata y de Apoyo a la Gestión de Aseo

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Gloria Paola Hernández - Contratista – Grupo de Reacción Inmediata y de apoyo a la Gestión de Aseo

Revisó y aprobó: Natalia Bernate Suárez- Coordinadora Grupo de Reacción Inmediata y de apoyo a la Gestión de Aseo

Expediente Virtual: 2020437170100013E