

20224373236391

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: **20224373236391**

Fecha: **21-06-2022**

GD-F-007 V.16

Página 1 de 12

Bogotá D.C.

Señor:

ANONIMO

Dosquebradas /Risaralda

Asunto: Respuesta Radicado 20225292007952 del 19 de mayo de 2022

Derecho de petición 2022-239752-80664-NC

Remisión de información radicado 20225292344992 del 10 de junio de 2022

Respetado ciudadano:

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (Superservicios o SSPD) recibió el oficio del asunto, por medio del cual, la Contraloría General de la República trasladó la queja presentada de forma anónima en relación con inconformidades por el servicio de aseo prestado por la SERVICIUDAD ESP, en el municipio de Dosquebradas –Risaralda la petición consistía en lo siguiente:

“Día de hoy 17 de mayo 2022 siendo aproximadamente las 14:27 horas haga la denuncia contra la empresa de aseo serviciudad eps de Dosquebradas Risaralda ya que no han enviado el carro recolector de basuras desconociendo el motivo de su negligencia para con la ciudadanía de este sector desconozco lo que esta sucediendo ya que en varias ocacion es viene el carro recolector de basuras a horas autorizadas para recojer todo ese basurero y hoy ya más de medio día no hace presencia el carro recolector por eso acudo a ustedes para que se realiza las respectivas investigaciones o sanciones a que den lugar por estos desmanes o por su omisión o está limitación de sus funciones por no prestar esta empresa de aseo acavalidad para con los ciudadanos que mes a mes pagamos este paupérrimo servicio de aseo solicitado a ustedes una pronta respuesta a esta denuncia.” (sic)

En atención a dicha comunicación, esta Superintendencia requirió mediante radicado 20224372910151 del 06 de junio de 2022 a la EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS E.S.P (SERVICIUDAD ESP). solicitando informe sobre el estado de la prestación del servicio de aseo en el municipio,

acreditar el cumplimiento de rutas y frecuencias y presentar una propuesta de solución a la problemática.

De acuerdo con lo anterior, la empresa requerida emitió respuesta mediante el oficio con radicado 20225292344992 el 10 de junio de 2022, informando que, si bien en la queja no se encontró dirección o ubicación del sitio donde se presentó la situación mencionada por el peticionario anónimo, dado que, si se indicó la fecha en la que sucedió el hecho, y teniendo en cuenta que conforme a lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015 los vehículos cuentan con seguimiento satelital a través de dispositivos GPS, se realizó verificación de cada una de las o microrutas realizadas el día 17 de mayo de 2022, no encontrando anomalías y determinando que todas las rutas se cumplieron en los horarios establecidos.

A continuación, se incluye la respuesta del prestador:



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Dosquebradas, 10 de junio de 2022

Doctora
MABEL POVEDA FORERO
Coordinadora grupo interno de atención inmediata a la gestión
Dirección técnica de gestión de Aseo
Carrera 18 No 84-35 piso 4
Bogotá

Email: sspd@superservicios.gov.co

Asunto: respuesta al radicado No 20224372910151

En atención a su petición la Subgerencia Técnica y Operativa de la empresa SERVICIUDAD E.S.P, se permite informarle lo siguiente:

Serviciudad ESP, como empresa prestadora del servicio público de aseo, tiene establecido dentro de su contrato de condiciones uniformes y su plan operativo que, el servicio de recolección, transporte y disposición de residuos sólidos ordinarios se realiza en el municipio de Dosquebradas Risaralda, con 2 frecuencias por semana, para cada una de las 3 macro rutas que se tienen definidas así:

Macroruta 1 se presta el servicio los días lunes y jueves con 8 micro rutas
Macroruta 2 se presta el servicio los días martes y viernes con 8 micro rutas
Macroruta 3 se presta el servicio los días miércoles y sábados con 8 micro rutas

Plano de macrorutas



Macro Rutas y Micro Rutas de Barrido:
De acuerdo con el plan operativo vigente, la prestación del servicio se realiza con 3 Macro Rutas, y 16 microrutas que incluyen vías principales, cuya frecuencia es de lunes a sábado, con ellas se da cobertura al área urbana de prestación de servicio de SERVICIUDAD.
La frecuencia de cada macro ruta es de dos veces por semana y en los días que se relacionan a continuación:
Macro Ruta 1- lunes y jueves.
Macro Ruta 2- martes y viernes.
Macro Ruta 3- miércoles y sábado.
Vías Principales - Frecuencia 6 de lunes a sábado.

Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda
www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



Respecto de la queja del usuario, al revisar el documento no se encontró dirección o ubicación del sitio donde se presentó la situación mencionada por el peticionario. Sin embargo, dado que el mismo indicó la fecha en la que sucedió el hecho, y teniendo en cuenta que conforme a lo establecido en la resolución cra 720 de 2015, nuestros vehículos cuentan con seguimiento satelital a través de dispositivos GPS, se realizó verificación de cada una de las 8 micro rutas realizadas el día 17 de mayo de 2022, a continuación anexamos evidencia del registro arrojado por el aplicativo que se tiene para el seguimiento de los vehículos y el respectivo control de frecuencias y horarios.

A continuación, relacionamos evidencia de rastreo satelital de nuestros vehículos en operación para el desarrollo de la operación de recolección, evidenciando que cada micro ruta se terminó dentro los horarios establecidos.

Vehículo OEY 026



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Vehículo OEY 028



Vehículo OCA 004



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Vehículo OEY 015



Vehículo OEY 022



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Vehículo OEY 018

Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda
www.serviciudad.gov.co

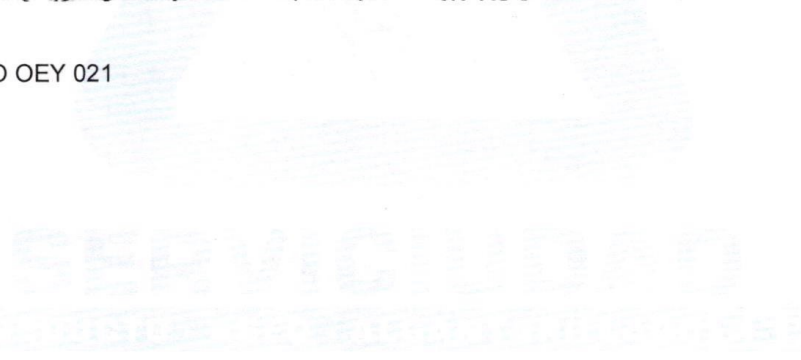




SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



VEHICULO OEY 021



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda
www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



VEHICULO OCA 003



Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Cumplimiento de Horarios

De acuerdo a este reporte se puede evidenciar que todas las rutas se realizaron dentro de los horarios establecidos y dentro del límite superior que admite la norma. La empresa ha venido cumpliendo sin falta con las frecuencias mencionadas, en cuanto a cumplimiento de horarios, se puede llegar a presentar algún retraso por situaciones propias y estimadas dentro de la operación, tales como vehículos varados, cierre de vías, demoras en el relleno sanitario entre otros aspectos. Es pertinente mencionar que la distancia del centroide del municipio al relleno es de 20 kilometro, sumado a que dicho relleno presta el servicio a más de 20 municipios de toda Risaralda y algunos del Valle del Cauca, lo que puede ocasionar demoras en el descargue y tránsito dentro del mismo, lo que se refleja en retrasos en las rutas de recolección.

Cabe mencionar que Serviciudad ESP cuenta con 2 vehículos de contingencia, los cuales están identificados con las placas OCA 083 Y OEY 002, con los que además de apoyar rutas, cubrimos posibles fallas mecánicas o accidentes de los demás vehículos.

Plan de mejoramiento

Como política empresarial, se tiene la compra de un nuevo vehículo compactador cada año, con el fin de renovar el parte automotor y garantizar la eficiente prestación del servicio. Para el presente año se viene adelantando el proceso de compra de un vehículo de 25 yardas. Con la entrada de este vehículo se tiene previsto crear una nueva microruta, la cual será denominada ruta de grandes generadores, con la que se reducirá el volumen que debe recoger la ruta habitual, mejorando los tiempos de atención y prestación del servicio.

Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda
www.serviciudad.gov.co





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Así mismo, tal como puede apreciarse en la gráfica Macrorutas, la empresa viene desarrollado un estudio para determinar la implementación de un nuevo plan operativo que permita mejorar y reducir los tiempos de recolección de acuerdo al crecimiento residencia y comercial que existe en la ciudad y con la proyección de crecimiento que se vendrá para los futuros años, razón por la cual se viene planificando la redistribución de estas macrorutas de tal manera que la operación esté concentrada en una misma zona del municipio, lo que redunda en mayor eficiencia, reducción de costos operativos y mayor satisfacción de los usuarios.

Atentamente,

LEONARDO RAMOS RAMIREZ

Gerente Suplente

JOSÉ FERNANDO OSORIO GONZALEZ

Profesional Aseo

Edificio CAM piso 1 PBX (6) 332 21 09 Dosquebradas - Risaralda

www.serviciudad.gov.co




Así las cosas, dado que no se cuenta con los canales de comunicación para solicitar ampliación y aclaración de la queja presentada, esta SSPD debe concluir que no cuenta con los soportes necesarios para continuar con el procedimiento administrativo, por lo que la información recaudada será anexada al expediente de la empresa prestadora como material de tipo informativo.

No obstante, en caso de contar con aspectos adicionales se solicita la remisión de dicha información con el fin de hacer el seguimiento y respectiva verificación de los hechos, de tal suerte que, en caso de encontrar alguna trasgresión a la normatividad vigente esta entidad, adopte las medidas de control a las que haya lugar.

Para finalizar reiteramos que la Dirección Técnica de Gestión de Aseo, continuará ejerciendo constante y rigurosamente las funciones de inspección, vigilancia y control frente a la prestación del servicio público de aseo, en el marco de las competencias atribuidas por la Constitución y la Ley.

Atentamente,



MABEL POVEDA FORERO

Coordinadora

Grupo Interno de Atención Inmediata y Apoyo a la Gestión

Dirección Técnica de Gestión de Aseo

Superintendencia Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Proyectó: Lucila Palacios Medina – Profesional Especializado GAIAG DTGA.

Revisó y aprobó: Mabel Poveda - Coordinadora GAIAG DTGA.

Expediente: 2022420351600075E