



# Guía del servicio público de aseo en el marco del SARS-COV-2 (COVID-19)



## Alivios financieros para los usuarios del servicio público de aseo

Medida	Instrumento Normativo	Entidad Responsable	Línea de atención
Pago de servicios públicos por entidades territoriales	Decreto 580/20, art. 2.	Municipios Distritos	Telefónica de cada ESPD Internet de cada ESPD
Pago diferido de servicios públicos a 36 meses para estratos 1 y 2	Decreto 528/20, art. 1.	Empresas de servicios públicos domiciliarios	www.minvivienda.gov.co www.superservicios.gov.co
Aumento en subsidios máximos para estratos 1, 2 y 3	Decreto 580/20, art. 1.	Municipios Distritos	Telefónico de cada ESPD Internet de cada ESPD
Incentivos y opciones tarifarias a favor de suscriptores y usuarios	Decreto 528/20, art. 3.	Empresas de servicios públicos domiciliarios	Telefónico de cada ESPD Internet de cada ESPD



## Medidas para prestadores del servicio público de aseo

Medida	Instrumento Normativo	Entidad Responsable	Línea de atención
Acceso a Línea de liquidez	Decreto 528/20, art. 2	Findeter	www.findeter.com.co
Monto de la línea de liquidez	Decreto 528/20, art. 2.	Ministerio de Vivienda Superservicios	www.minvivienda.gov.co www.superservicios.gov.co
Crédito directo	Decreto 581, art. 1.	Findeter	www.findeter.com.co
Pago de subsidios	Decreto 528/20, art. 4.	Municipios	Telefónico de cada ESP Internet
Giro directo de subsidios	Decreto 528/20, art. 4. Circular Externa Informativa MVCT 2020EE0025766 del 20/04/2020	Ministerio de Vivienda	www.minvivienda.gov.co
Garantía para créditos	Decreto 581/20, art. 2.	Fondo Nacional de Garantías	www.fng.gov.co
Superávit para el servicio de aseo	Decreto 580/20, art. 6.	Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	Telefónico de cada ESP Internet
Reporte de información financiera y operativa	Resolución SSPD 20201000009825/20	Superintendencia de Servicios Públicos	www.superservicios.gov.co



## Preguntas frecuentes

- ¿A partir de qué corte se empieza a diferir el cobro a los 36 meses?**  
**Respuesta:** El cobro diferido cubre desde el consumo causado a partir del 17 de marzo de 2020.
- Si los usuarios vienen con mal comportamiento de pago, ¿también aplica el beneficio de los 36 meses?**  
**Respuesta:** El beneficio del cobro diferido se aplica indistintamente de la condición de deuda en que se encuentre el usuario.
- ¿Cómo se tendrán en cuenta los intereses a los suscriptores que se les dé facilidad de pago?**  
**Respuesta:** No habrá cobro de intereses para los usuarios beneficiarios del cobro diferido a 36 meses.
- Respecto a los deudores morosos antes de la medida de financiación a 36 meses, ¿cómo se aplica el pago de la deuda anterior?**  
**Respuesta:** Los prestadores del servicio público de aseo, en el marco de su gestión comercial, podrán diseñar opciones e incentivos a favor de sus suscriptores o usuarios, con el fin de contribuir con la recuperación de la cartera.
- ¿Cuáles son las fuentes de financiación para las personas prestadoras que permitan aplicar los subsidios en servicios públicos?**  
**Respuesta:** Se han contemplado como Fuentes de Financiación para otorgar los subsidios a través de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, las siguientes:
  - Los recursos provenientes de los aportes solidarios cobrados a los estratos 5 y 6, y a los suscriptores de los usos comercial e industrial.
  - Los recursos obtenidos de otros Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del orden municipal, distrital y departamental.
  - Los recursos de los municipios en los ingresos corrientes de la Nación provenientes del Sistema General de Participación (SGP) para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
  - Los recursos provenientes de las regalías por concepto de explotación de recursos naturales no renovables de propiedad del Estado.
  - Los recursos presupuestales de las entidades descentralizadas del orden nacional o territorial.
  - En ningún caso se utilizarán recursos del crédito para atender subsidios.
- ¿Pueden las entidades territoriales asumir el costo de servicio público de aseo?**  
**Respuesta:** Sí pueden. Las entidades territoriales podrán asumir total o parcialmente el costo de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad de recursos con que cuenten para el efecto y la necesidad de priorizar las asignaciones para las personas de menores ingresos.
- ¿Cuáles son los valores máximos de subsidios para usuarios del servicio público de aseo que se pueden aplicar?**  
**Respuesta:** Los valores máximos de los subsidios para el servicio público de aseo son: Estrato 3, 40%. Estrato 2, 60%. Estrato 1, 80%.
- ¿Los prestadores están en la obligación de financiar y diferir los pagos de facturación?**  
**Respuesta:** Es discrecional. Las personas prestadoras del servicio público de aseo podrán diferir por un plazo de treinta y seis (36) meses el cobro del cargo fijo y del consumo no subsidiado.
- ¿Qué se debe hacer para solicitar financiar y diferir pagos de facturación?**  
**Respuesta:** Los usuarios deberán dirigirse a las oficinas de atención a peticiones, quejas y recursos a solicitar directamente la financiación.
- ¿A los estratos 5 y 6 y los usuarios comerciales e industriales se les puede financiar el pago?**  
**Respuesta:** En los decretos de emergencia no está contemplada esta opción. No obstante, pueden solicitar financiación del pago en la forma en que las empresas lo han venido haciendo, es decir, dentro de sus planes comerciales de financiación de deudas.
- ¿El Gobierno Nacional ha contemplado recursos de apoyo a los prestadores del servicio público de aseo frente a la afectación en recaudo por el no pago de los servicios públicos?**  
**Respuesta:** Sí, con FINDETER, previa evaluación del monto a solicitar por parte del Ministerio.
- ¿Cuál es el procedimiento para acceder al crédito FINDETER que actúa como fondeo?**  
**Respuesta:** en la página [www.findeter.gov.co](http://www.findeter.gov.co), se habilitaron tanto los requisitos como el procedimiento a seguir para optar por los fondos destinados a cubrir los déficits de caja por el no pago de las tarifas del servicio público de aseo.
- ¿Se pueden hacer giros directos a los prestadores de los recursos de SGP - APSB?**  
**Respuesta:** Si se puede. El Ministerio expidió la Circular Externa Informativa del 20 de abril de 2020, en la cual se expone el “trámite de giro directo por solicitud de persona prestadora para el pago de subsidios, con cargo a los recursos del Sistema General de Participaciones para agua potable y saneamiento básico, en el marco del artículo 4º del Decreto 528 de 2020”.



## Otros documentos relacionados

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, Ministerio de Ambiente-MVCT, Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible-MADS y Ministerio de Salud y Protección Social-MINSALUD.

“Lineamientos a tener en cuenta para la separación, manejo, recolección en el servicio público de aseo y la gestión de los residuos sólidos en el estado de emergencia generado por el SARS-COV-2 (COVID-19)”



MINSALUD. Resolución 680 del 24 de abril de 2020.

“Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo de coronavirus Covid-19 en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico”

