

1. Identificador del prestador

1.1. Nombre o razón social: OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE

1.2. NIT: 899999330 - 5

1.3. ID (SUI - RUPS):184

1.4. Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto y Alcantarillado

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Acueducto: Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución, comercialización Alcantarillado: Conducción de residuos líquidos, recolección, disposición final, comercialización

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

- Acueducto: 1 de enero de 2001
- Alcantarillado: 1 de enero de 2001

2. Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1. Año del programa al que pertenece la acción:2021

2.2. Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3. Motivo de la acción: Especial detallada concreta

2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Acta de visita de inspección in situ realizada del 4 al 6 de agosto de 2021. Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual y expediente del prestador para la vigencia.

3. Delimitación del marco de evaluación

3.1. Criterios evaluados:

El objetivo que pretende la presente evaluación integral es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE para el año 2020, conforme a la siguiente normativa:

- Ley 142 de 19941
- Resolución 1096 de 2000²
- Resolución 2115 de 2007³

¹Régimen de servicios públicos domiciliarios

²Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS

³ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

- Resolución 811 de 2008⁴
- Resolución 154 de 2014⁵
- Resolución SSPD N° 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias⁶
- Resolución MVCT 330⁷ de 2017
- Resolución 825⁸ del 28 de diciembre de 2017
- Resolución CRA N° 906⁹ de 23 de diciembre de 2019
- Resolución SSPD N° 2021100016645¹⁰ del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N° 20211000171855¹¹ de 21 de mayo de 2021
- Contrato de condiciones uniformes de OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZQUE

3.2. Marco temporal de evaluación: Vigencia 2020

4. Descripción de lo desarrollado:

4.1. Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 4 al 6 de agosto de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. SSPD No. 20214253062151 del 02 de agosto de 2021)
- Información allegada por el prestador mediante https://drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLTPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing
- Sistema Único de Información – SUI

4.2. Requerimientos realizados:

- Comunicación SSPD N° 20214253062151 del 2 de agosto de 2021.

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

- Suministrados en carpeta virtual por el prestador y expediente virtual del prestador.

4.4. Evaluaciones realizadas:

4.4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

4.4.1.1. Sumario

El presente informe de evaluación muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación

⁴ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución

⁵ Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones

⁶ "Por el cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009"

⁷ "Resolución MVCT 330 de 2017"

³ Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan."

⁹ "Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican0 unas resoluciones"

¹⁰ "Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2020 y se dictan otras disposiciones"

¹¹ "Por la cual se modifica la Resolución SSSPD20211000016645 del 09/04/21"

económica vigente, del prestador OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE ubicado en el municipio Lenguaque - Cundinamarca.

Asimismo, incorpora análisis del año 2020 y lo corrido del año 2021, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20214253062151 del 02 de agosto de 2021, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información – SUI, la información suministrada por la empresa en la visita de inspección realizada los días 4 al 6 de agosto de 2021 y en los archivos cargados al enlace: drive.google.com/drive/folders/11U9Or0_GL5L7y8cIWnc4j4YbnwEznUuk.

4.4.1.2. Datos Generales del Prestador

4.4.1.2.1. Composición y naturaleza jurídica

La Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque por ser una unidad directa del municipio, no cuenta con una composición accionaria, ni con un capital fiscal adicional asignado por el mismo, lo anterior indica que, el patrimonio institucional se encuentra compuesto por el traslado de otras cuentas patrimoniales, como es el caso de los resultados del ejercicio y de los activos en general de la unidad.

Dado que algunas oficinas o unidades de servicios públicos que realizan prestación directa por el municipio están compuestas por un capital institucional, el cual corresponde a los aportes otorgados para la creación y el desarrollo de las misma; en la mesa de trabajo que se desarrolló entre el 04 y 06 de agosto del 2021 el prestador indicó que el capital fiscal de la unidad no constituye un aporte de capital realizado por el municipio, ya que ellos solo son una unidad de servicio del mismo, por lo cual, el capital se ve reflejado únicamente en los estados financieros consolidados del Municipio, informando así que, la contabilidad que realizan al interior de la unidad se realiza de forma separada, representada como un unidad de costos dentro de la contabilidad general del municipio.

Imagen 1. Acuerdo No. 035 – Prestación directa de los servicios públicos Municipio de Lenguaque

ACUERDO No 035
(NOVIEMBRE 26 DE 2.000)

“POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE LA PRESTACIÓN DIRECTA DE LOS
SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILALDO Y ASEO POR
PARTE DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE”

EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE LENGUAZAQUE, CUNDINAMARCA,
en uso de sus atribuciones Constitucionales y legales, en especial las señaladas
en la ley 142 de 1994 y el decreto 1333 de 1986 y,

CONSIDERANDO

Que habiendo hecho invitación publica a los Municipios, al Departamento de Cundinamarca, a la Nación y a las personas publicas o privadas para organizar una empresa de servicios públicos que los preste, no hubo respuesta adecuada (Art.6 ley 142 de 1994).

Que para un cabal cumplimiento de la responsabilidad de prestar los servicios de Agua Potable y saneamiento Básico, teniendo en cuenta sus características técnicas y económicas, es Conveniente que la Administración Municipal.

Que es deber del Municipio prestar los servicios públicos de Acueducto, alcantarillado y aseo, para un óptimo bienestar de al Comunidad.

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO: PRESTACION DIRECTA DEL SERVICIO. Establézcase la prestación directa de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por intermedio de la Oficina de Servicios Públicos, adscrita al despacho del Alcalde.

Fuente: Oficina de Servicios Públicos de Lenguaque – Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de este prestador, se encuentran los siguientes datos generales:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	184
RAZÓN SOCIAL	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE
SIGLA	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE
NIT	899.999.330-5
FECHA DE INSCRIPCIÓN EN RUPS	16/03/2006
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	11/03/2021
TIPO DE PRESTADOR	MUNICIPIO PRESTADOR DIRECTO
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: Urbano y Rural Alcantarillado: Urbano Aseo: Urbano
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: Conducción de Residuos Líquidos, recolección, Disposición Final, comercialización. Aseo: Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables, lavado de áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	26/11/2000
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/01/2001
REPRESENTANTE LEGAL	FRANCISCO AUGUSTO LÓPEZ RODRÍGUEZ
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN REPRESENTANTE LEGAL	01/01/2020
CLASIFICACIÓN	Menor o Igual a 2500 Suscriptores
DIRECCIÓN	Carrera 5 No. 3 – 09
TELÉFONO	8557114
CORREO ELECTRÓNICO	serviciospublicos@lenguazaque-cundinamarca.gov.co

Fuente: SUI – RUPS. Agosto 2021

4.4.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

En esta sección se realiza el análisis de la información reportada y remitida por el prestador en materia administrativa y financiera y se presentan los principales hallazgos encontrados, así:

4.4.2.1. Aspectos Administrativos

4.4.2.1.1. Empleados

Conforme a la información entregada por LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE, respecto al personal se observa que para la vigencia 2019 y 2020, la Empresa contaba con catorce (14) empleados de los cuales (2) son funcionarios de planta y (12) tienen contrato por prestación de servicios, en la siguiente tabla se detallan el nombre de cada colaborador, el cargo y el rango salarial:

Tabla 2. Empleados vigencia 2020

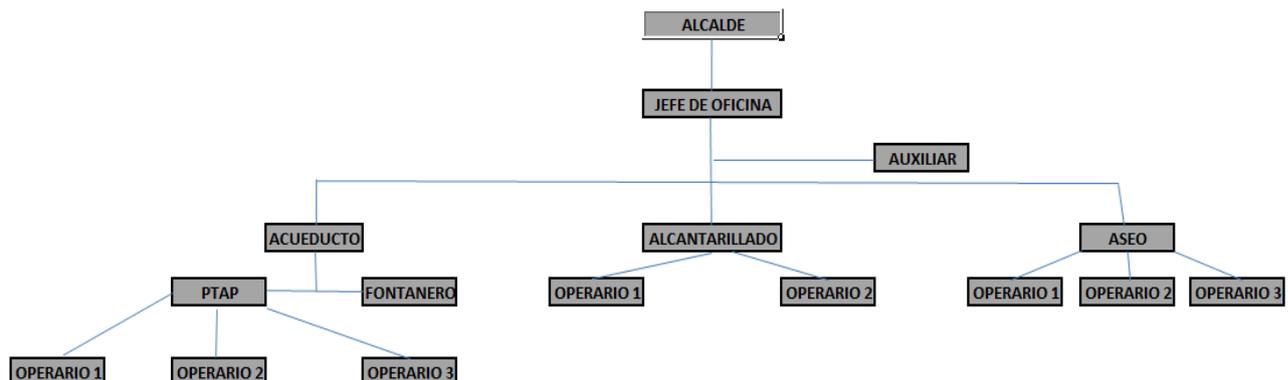
CARGO	SALARIO	TIPO DE VINCULACIÓN
Jefe de oficina	1.953.569	CARRERA ADMINISTRATIVA
Profesional de apoyo	2.500.000	OPS
Fontanero urbano (acueducto y alcantarillado)	2.113.723	OPS
Fontanero rural (acueducto y alcantarillado)	1.518.148	OPS
Operario (alcantarillado)	1.168.823	OPS
Operario planta	1.687.500	OPS
Operario mantenimiento estaciones de bombeo	1.450.000	OPS
Operario de planta	1.400.000	TRABAJADOR OFICIAL

Fuente: Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque – Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

4.4.2.1.2. Estructura organizacional

De acuerdo con el organigrama suministrado por el prestador, y al ser la oficina de servicios públicos del municipio de Lenguazaque un municipio prestador directo de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio, se evidencia que el mayor órgano de decisión es el Alcalde Municipal, quien ejerce control directo sobre todas las unidades de servicio del municipio, incluyendo la oficina de servicios públicos, la cual ejerce dirección a la parte operativa, administrativa y contable.

Imagen 2. Organigrama



Fuente: Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque – Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

4.4.2.1.3. Control Fiscal

En cumplimiento del artículo 50 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 5 de la Ley 689 de 2001, el control fiscal sobre la Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque está a cargo de la Contraloría General de la República, toda vez que la mencionada oficina es una unidad directa del municipio de Lenguazaque.

4.4.2.1.4. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, se encuentra clasificada como un prestador directo que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido el literal b del párrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

Artículo 6. Modifícase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados"

permanente con personas privadas especializadas. (..) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

- a) *Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) *Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*
- c) *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) *Los productores de servicios marginales". (Subrayado fuera de texto).*

Atendiendo el literal a) del parágrafo 1, la Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque, al ser un prestador directo de servicios públicos, no está obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados, sin embargo, esta ha sido sometida a una auditoría externa de gestión y resultados para las vigencias 2019 y 2020.

4.4.2.1.5. Control Interno

La oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque indicó que el municipio tiene implementado un sistema de control interno. El prestador remitió un informe de auditoría externa de gestión y resultados correspondientes al año 2019 y 2020 con el objetivo de evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definen las comisiones y los requerimientos de esta Superintendencia.

Según la información suministrada por el prestador la auditoria fue atendida por el Jefe de Servicios Públicos y desarrollada por el auditor Víctor Manuel Sánchez Caicedo para la vigencia 2020.

4.4.2.1.6. Competencias Laborales

En términos de competencias laborales, la Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque, entregó certificación de algunos colaboradores del área técnico - operativo, de acuerdo con lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

A continuación, se detalla las únicas certificaciones del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) presentadas en visita por el prestador:

- Efraín Cristancho Riaño: Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.
- Gloria Stella Gómez Castillo: Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas.

4.4.2.2. Aspectos Financieros

4.4.2.2.1. Concepto del Revisor Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*, para las vigencias evaluadas la oficina de servicios públicos del municipio señaló que, por ser municipio de prestación directa no se encuentran en la obligación de tener revisor fiscal.

4.4.2.2.2. Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El prestador viene cumpliendo con los reportes de información financiera, por lo tanto, el análisis contenido en este documento se realizó basado en la información reportada al SUI y con la documentación suministrada por el prestador en la vista realizada del 4 al 6 de agosto de 2021.

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo NIF establecido para el grupo de clasificación Resolución 533 de 2015, resolución que fue expedida por la Contaduría General de la Nación, lo cual se validó también en los reportes de clasificación que realizó dicha entidad, tal como se refleja a continuación:

Imagen 3. Reporte de clasificación NIF Contaduría General de la Nación



No.	ID_ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
354	210725407	899999330-5	Lenguazaque

Fuente: CGN Empresas sujetas al ámbito de la Resolución 533 de 2015.

4.4.2.2.3. Reportes financieros aplicación NIF

La Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque ha certificado satisfactoriamente los cargues de la información de las vigencias 2018, 2019 y 2020 requeridos en formato XBRL, como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 4. Reporte de Información SUI – Gobierno NIF

06/10/2021 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Usuario actual : DAAA_LMONTOYA

Cargues de información
Consultar cargues de información

Taxonomías
Consultar taxonomías

Consulta de cargues de información

Tenga en cuenta que debe seleccionar al menos un filtro.

Empresa: 184-OFICINA DE SERVICIOS PUBLI

Taxonomía: Todas las taxonomías

Estado de cargue: Todos los estados

 Exportar

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Resolución 533 Individual		Certificado	17/10/2019			Ver	Ver	
184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Resolución 533 Individual		Certificado	30/11/2020			Ver	Ver	
184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	Si	Si	Si	No	No	No	Resolución 533 2020 Individual		Certificado	11/06/2021				Ver	

Fuente: http://www.sui.gov.co/niif-xbrl/revision/inicio_rev.jsf

4.4.2.2.4. Análisis de los Estados Financieros 2019 – 2020

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador para las vigencias 2019 - 2020 bajo los nuevos marcos regulatorios NIF, los cuales fueron suministrados en medio magnético bajo estructura de presentación que señalan los anexos complementarios del Decreto Único Reglamentario DUR 2420 de 2015, para aquellas empresas que se encuentran clasificadas en Grupo 2 NIIF para Pymes.

Asimismo, los estados financieros se encuentran debidamente firmados, certificados y aprobados por el representante legal, contadora pública y revisora fiscal, así:

- **Representante Legal:** Francisco Augusto López Rodríguez
- **Contadora Pública:** Sandra Jacqueline Ángel Murcia T.P: 110980-T
- **Certificación:** Los estados financieros de la vigencia 2020 se encuentran certificados por la contadora pública y el representante legal mediante acta No. 001 del 13 de agosto de 2020.

Los estados financieros de la vigencia 2019 se encuentran certificados por la contadora pública y el representante legal mediante acta No. 001 del 10 de junio de 2021.

4.4.2.2.5. Estado de Situación Financiera Año 2019 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera comparativo correspondiente a las vigencias 2019 – 2020, suministrado por el prestador durante la visita técnica realizada del 4 al 6 de agosto de 2021.

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2019-2020, Representado en Pesos

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CONSOLIDADO AAA 2020	CONSOLIDADO AAA 2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
1	ACTIVO	5.452.252.353	4.490.765.922	961.486.431	21%
11	EFFECTIVO	182.877.321	53.461.118	129.416.203	242%
14	DEUDORES	78.213.260	41.130.299	37.082.961	90%

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CONSOLIDADO AAA 2020	CONSOLIDADO AAA 2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
16	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	5.191.161.772	4.396.174.505	794.987.267	18%
1645	PLANTAS Y DUCTOS	4.897.144.714	4.102.157.547	794.987.167	19%
1650	REDES LINEAS Y CABLES	16.491.975	16.491.875	100	0%
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE	346.906.353	346.906.353	0	0%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	69.381.270	69.381.270	0	0%
2	PASIVO	6.771.992	0	6.771.992	0%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL	6.771.992	0	6.771.992	0%
3	PATRIMONIO	5.445.480.261	4.490.765.922	954.714.339	21%
32	HACIENDA PUBLICA	5.445.480.261	4.490.765.922	954.714.339	21%
3208	CAPITAL FISCAL	5.359.378.790	4.489.864.774	869.514.016	19%
3230	RESULTADO DEL EJERCICIO	86.101.471	901.148	85.200.323	9455%

Fuente: Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque – Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

Activos

A partir de la información suministrada se puede evidenciar que el activo total presentó un aumento del 21% respecto del año 2019, donde el activo corriente tuvo una participación del 5% del activo total. La variación positiva está representada principalmente en un aumento del 242% en los depósitos realizados que corresponden a recursos propios por servicios públicos prestados que estarán destinados a inversión y funcionamiento. Adicionalmente se evidencia un aumento en los rubros de propiedad, planta y equipo y clientes.

Deudores

Las cuentas por cobrar tuvieron una variación positiva del 90% respecto al año inmediatamente anterior, realizando un comparativo de las cuentas por cobrar con el ingreso por facturación de servicios públicos se evidencia que, aproximadamente tiene un 88% en la eficiencia de recaudo, toda vez que las cuentas por cobrar finalizaron con un saldo de \$78 millones frente a un ingreso por facturación de \$311 millones.

Propiedad, planta y equipo

En cuanto a la propiedad planta y equipo, se observó una variación positiva del 90%, frente al año anterior, representada en la adquisición y mejoramiento de las plantas, ductos y túneles. Este aumento es realmente significativo teniendo en cuenta que la propiedad, planta y equipo representa el 95% del activo total.

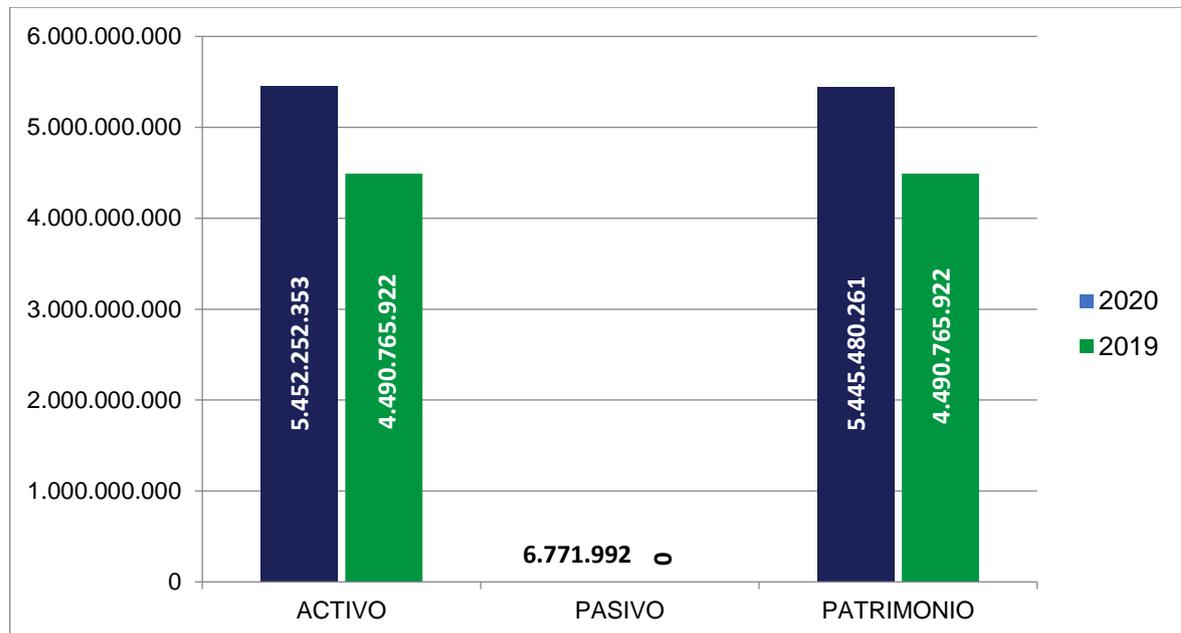
Pasivo

El pasivo del prestador no presentó variación alguna para estas vigencias y estos representan el 0,12% del total de los activos.

Patrimonio

El patrimonio presentó un comportamiento positivo respecto a la vigencia 2019, ya que éste aumentó en un 21%, reflejado principalmente en un aumento del capital representado en compras y mejoras de la propiedad, planta y equipo y por un aumento del 9.5% en sus utilidades.

Gráfico 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2019 - 2020.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos Municipio de Lenguazaque - Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

4.4.2.2.6. Análisis Estado de Resultados 2019 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultado comparativo correspondiente a las vigencias 2019 – 2020 con su respectivo análisis, el cual corresponde a la información suministrada en visita técnica realizada del 4 al 6 de agosto de 2021.

Tabla 4. Estado de Resultados Integrales 2019 - 2020

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CONSOLIDADO AAA 2020	CONSOLIDADO AAA 2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	% DIF
4	INGRESOS	311.439.615	308.095.931	3.343.684	1%
43	VENTA DE SERVICIOS	311.439.615	308.095.931	3.343.684	1%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	212.476.985	209.278.517	3.198.468	2%
4322	SERVICIO DE ALCANTARILLADO	48.157.593	53.559.844	-5.402.251	-10%
4323	SERVICIO DE ASEO	50.805.036	45.257.570	5.547.466	12%
5	GASTOS	159.879.896	179.781.062	-19.901.166	-11%
51	ADMINISTRACIÓN	90.498.626	110.399.792	-19.901.166	-18%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	24.126.577	38.189.405	-14.062.828	-37%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	6.087.125	9.398.734	-3.311.609	-35%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	1.258.600	1.867.200	-608.600	-33%
5107	PRESTACIONES SOCIALES	8.566.860	13.672.510	-5.105.650	-37%
5108	GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	0	1.101.750	-1.101.750	-100%
5111	GENERALES	48.440.464	45.122.193	3.318.271	7%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	2.019.000	1.048.000	971.000	93%
53	DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	69.381.270	69.381.270	0	0%
5360	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	69.381.270	63.381.270	6.000.000	9%
6	COSTO DE VENTA SERVICIOS Y OPERACIÓN	65.458.248	127.413.721	-61.955.473	-49%
63	COSTO DE VENTA SERVICIOS PÚBLICOS	65.458.248	127.413.721	-61.955.473	-49%
6360	SERVICIOS PÚBLICOS	65.458.248	127.413.721	-61.955.473	-49%
7	COSTOS DE PRODUCCIÓN	0	0	0	0%

CODIGO	DESCRIPCIÓN	CONSOLIDADO AAA 2020	CONSOLIDADO AAA 2019	DIFERENCIA ABSOLUTA	% DIF
75	SERVICIOS PÚBLICOS	0	0	0	0%
7502	ACUEDUCTO	0	0	0	0%
7503	ALCANTARILLADO	0	0	0	0%
7504	ASEO	0	0	0	0%
RESULTADO DEL EJERCICIO		86.101.471	901.148	85.200.323	9455%

Fuente: Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque – Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia del 2020, fue de un 1% frente a la vigencia 2019, lo cual indica que no hubo mayor variación en la facturación realizada de un año a otro; el servicio con mayor participación en el ingreso corresponde al servicio de acueducto el cual comprende el 68% del total del ingresos, seguido por los ingresos por aseo el cual comprende un 16% del total del ingresos, ya que para el año 2020 aumentaron en un 12% y por último el servicio de alcantarillado el cual comprende un 15% del total del ingreso que para la vigencia 2020 tuvo una disminución del 10%.

No se observan ingresos bajo otro concepto diferente al de servicios públicos, lo cual indica que el prestador, brinda exclusivamente la actividad económica de la prestación de los servicios públicos y no cuenta con otras fuentes de ingresos diferentes a las ya mencionadas.

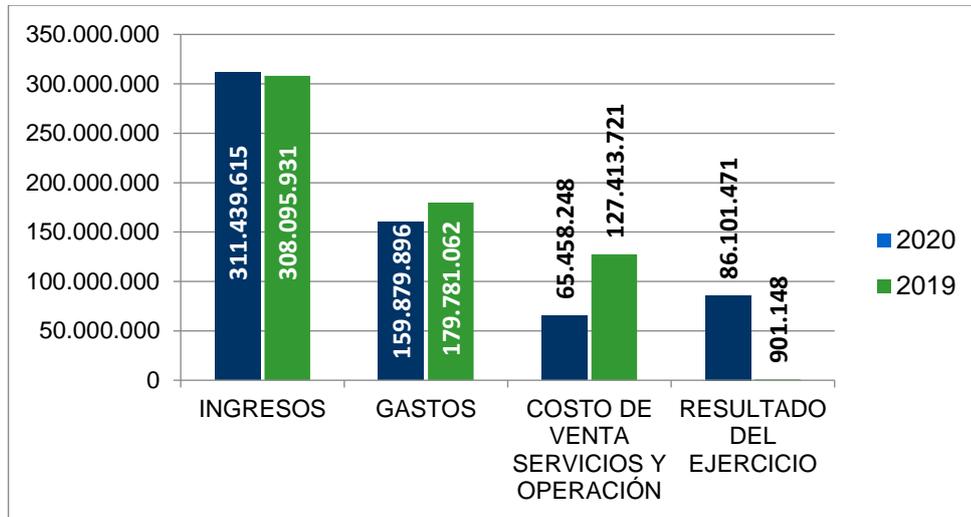
Costos

Los costos de operación por concepto de servicios públicos para la vigencia 2020 comprenden un 21% del total de los ingresos y presentaron una disminución considerable respecto del año inmediatamente anterior, esta disminución se ubicó en el 49%, lo cual indica que los costos de operación para la prestación de los servicios públicos, puede considerarse bajo respecto a los ingresos facturados; por lo anterior, es importante revisar el motivo de la disminución y verificar la razonabilidad de la misma, sin embargo el prestador deberá seguir llevando el control interno sobre la austeridad de gasto, como fuente de información que proporciona la toma de decisiones en cuanto a las estrategias para generar más rentabilidad dentro de la operación.

Gastos

Los gastos operacionales presentaron una disminución del 36% respecto del periodo inmediatamente anterior, representado principalmente en que para la vigencia 2020 no se realizaron provisiones. El componente con mayor participación en el gasto corresponde a los gastos de administración con un 57% de participación en el gasto total, y presentaron una disminución del 18% respecto del año inmediatamente anterior, lo cual indica una mayor eficiencia en la ejecución del gasto.

Gráfico 2. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados Integrales 2019-2020



Fuente: Empresa de Servicios Públicos Municipio de Lenguazaque - Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

4.4.2.2.7. Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada por el prestador y teniendo en cuenta la Resolución CRA 906 de 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones”; para ello, se tomó en cuenta la dimensión de sostenibilidad financiera; en el cual se deriva la sub-dimensión S.F.1 Suficiencia Financiera.

En el caso de los pequeños prestadores, la suficiencia financiera (SF.1) será el 100% del indicador financiero total, lo que da lugar a que este indicador sea el único que se tendrá en cuenta para determinar el nivel de riesgo financiero en el que se encuentra el prestador.

Para el caso de la Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque estos son los resultados del indicador:

Tabla 5. Cálculo Indicador Suficiencia Financiera 2019 - 2020.

SUFICIENCIA FINANCIERA	2019		2020	
	Cálculo del Indicador	Indicador Normalizado	Cálculo del Indicador	Indicador Normalizado
SF1.1 LIQUIDEZ-L	100,00	0	38,55	0
SF1.2 EFICIENCIA DE RECAUDO	100,00	96,28	88,09	97,88
SF1.3 CUBRIMIENTO DE COSTOS	2,39	100	1,27	100
SF1.4 Relación de Endeudamiento	0,72	0	0,00	0

Fuente: Estados Financieros NIF OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LENGUAZAQUE. - Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

Tabla 6. Resultado ponderado Indicador Suficiencia Financiera 2019 - 2020.

RESULTADO DEL INDICADOR SF.1		
	2019	2020
IUS SF	59	59
Nivel de Riesgo	Medio Alto	Medio Alto

Fuente: Estados Financieros NIF OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LENGUAZAQUE. - Visita de inspección y vigilancia del 4 al 6 de agosto de 2021

Conforme a lo anterior encontramos que la Oficina de Servicios Públicos de Lenguaque reflejó un comportamiento poco favorable para la vigencia 2019 – 2020, esto obedece a que si bien los indicadores de eficiencia en el recaudo y cubrimiento de costos y gastos presentan un resultado positivo, los indicadores de liquidez y relación de endeudamiento se ven afectados con la normalización de los mismos, toda vez que se evidencia un exceso de liquidez así como también ausencia de fuentes de financiación.

4.4.2.2.8. Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como una vez verificada dicha obligación se observa que el prestador a la fecha cuenta con obligaciones en cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios correspondiente a la vigencia 2021.

Imagen 5. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA		NIT						
OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZQUE		8999993305						
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)								
A 06/10/2021 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2021	20210000015016	ACUEDUCTO	27/09/2021		443.000,00		Pague Aquí

Fuente: <http://apinternas.superservicios.gov.co/facturaPSE/facturacionServlet>

4.4.3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Lenguaque, Cundinamarca, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección a los sistemas de acueducto y alcantarillado, en la información entregada por el prestador durante la visita realizada en el mes de agosto de 2021, y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

4.4.3.1. Servicio público domiciliario de acueducto

4.4.3.1.1. Sistema de abastecimiento

El abastecimiento de agua para el municipio de Lenguaque, en su sector urbano y rural (veredas Taitiba, Resguardo, Ramada Alta y Ramada Flores), se realiza a través de un sistema de acueducto compuesto por una planta de tratamiento convencional, la cual es operada directamente por el municipio a través de la Oficina de Servicios Públicos de Lenguaque.

4.4.3.1.1. Concesión de agua superficial

La concesión de aguas fue otorgada al municipio de Lenguazaque mediante Resolución N° 1555 del 29 de julio de 2008, expedida por la Corporación Autónoma Regional (CAR) con una vigencia de 15 años, es decir hasta 2023, en la cual se estipula un caudal de 13,65 litros/segundo.

Tabla 7. Concesión de agua

FUENTES	MUNICIPIO	CAUDAL CONCESIONADO L/S	ACTO ADMINISTRATIVO	VENCE	CORPORACIÓN AMBIENTAL	ESTADO
Río Lenguazaque	Lenguazaque	13,65	Resolución N° 1555 del 29 de julio de 2008	29/07/2023	CAR	Vigente

Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque – Resoluciones aportadas

4.4.3.1.2. Sistema de captación y tratamiento

4.4.3.1.2.1. Fuente de abastecimiento

Como se ha mencionado, el municipio de Lenguazaque se abastece del Río Lenguazaque. Según información señalada por el municipio, en su Programa de Ahorro y Uso eficiente del Agua (PUEAA), el talud localizado en cercanías de la bocatoma, al margen izquierdo del río, se encuentra parcialmente deforestado, facilitando que el agua de escorrentía, por el declive del terreno, genere un proceso erosivo acelerado sobre dicho talud, que se traducirá en problemas a mediano plazo sobre el sistema.

Esta fuente hídrica, es propensa a aumentar sus niveles de turbiedad en época de invierno, dificultando el tratamiento del agua captada. En tiempos de estiaje el caudal mínimo que se registra según estudios hidrológicos corresponde a 3,21l/s con el 95% de excedencia, con lo cual, según informa el municipio es suficiente para suplir las necesidades requeridas.

4.4.3.1.2.2. Captación

La Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque realiza la captación del recurso hídrico de la fuente superficial denominada Río Lenguazaque, a través de una bocatoma lateral con rejilla superficial construida en la vereda Espinal Alizal a 6 km de la PTAP. Consta de tres secciones: las dos primeras diseñadas como vertedero lateral y de excedentes y la tercera es el vertedero de crecidas. En él se encuentran instaladas las compuertas de lavado y el rebose.

Imagen 6. Bocatoma municipio de Lenguazaque



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD

La estructura de captación fue construida en su totalidad en concreto reforzado con acero, para contener las fuerzas hidrostáticas que se presentan en casi toda la estructura. Los muros laterales aguas abajo de la presa se encuentran contruidos en concreto ciclópeo. Ahora bien, no se realiza medición del caudal captado en la bocatoma, únicamente al ingreso de la PTAP.

El predio en el cual se encuentra la bocatoma y el desarenador son propiedad de un tercero, y no pagan servidumbre. Según informó el prestador durante la visita no se tiene planeado por ahora constituir la servidumbre o comprar los predios.

Posteriormente, el agua captada es conducida a dos desarenadores por gravedad, contruidos en concreto y sus cámaras de desagüe son en mampostería. El desarenador No. 1 tiene tubería de entrada y salida de 6" de diámetro de PVC, mientras que el desarenador No. 2 tiene una tubería de entrada y salida de 6" de diámetro de AC.

Imagen 7. Desarenadores 1 y 2



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD

4.4.3.1.2.2.1. Operación y mantenimiento

Durante la visita, se informó que para la captación y desarenadores se realizan mantenimiento cada quince días, o según necesidad del sistema, sin embargo, no se entregó la programación de mantenimiento del sistema de abastecimiento para la vigencia 2020 ni 2021, por lo que no fue posible verificar si se da cumplimiento al mismo.

Asimismo, no se entregaron los registros de operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento vigencias 2020 y lo corrido de 2021.

Por lo anterior, y conforme con lo señalado en la visita de inspección, el operador no lleva un registro de los mantenimientos realizados, ni cuenta con una programación de mantenimientos a ejecutar periódicamente.

4.4.3.1.2.2.2. Información reportada al SUI

La información suministrada por el prestador coincide con la información reportada para la vigencia 2019, en el formulario "Registro de captaciones de agua fuentes superficiales" como se evidencia a continuación:

Tabla 8. Estructuras de captación Lenguazaque – Reporte SUI

EMPRESA	MUNICIPIO	NOMBRE	TIPO	FUENTE DE CAPTACIÓN	UTILIZA EQUIPOS DE BOMBEO
Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque	Lenguazaque	Río Lenguazaque	Superficial Lateral	Río	No

Fuente: Consulta SUI

4.4.3.1.2.3. Aducción

La aducción del sistema de acueducto del municipio de Lenguazaque está compuesta por dos tuberías, la primera es en PVC y la segunda está conformada por tubería de AC. Cada una de 6 pulgadas. La tubería de AC es la más antigua, instalada en 1963, mientras que la tubería en PVC fue instalada en 2007.

4.4.3.1.2.3.1. Información reportada al SUI

La información suministrada coincide parcialmente con la información reportada para la vigencia 2009, como se evidencia a continuación, dado que hace falta el reporte de la segunda línea de aducción:

Tabla 9. Tuberías de aducción

MUNICIPIO	NOMBRE DE LA ADUCCIÓN	TIPO DE COMPONENTE	LONGITUD (KM)	MATERIAL	DIÁMETRO	CAUDAL DE DISEÑO (L/S)
Lenguazaque	No	Aducción	5,7	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6 a 8 pulg	13

Fuente: Consulta SUI

4.4.3.1.2.4. Planta de tratamiento

Se encuentra localizada en la vereda El Resguardo a 3 Km del parque principal del municipio de Lenguazaque. La vía de acceso se encuentra sin pavimentar, pero es de fácil acceso, se encuentra con portón de ingreso y cerco perimetral.

Tabla 10. Caudal tratado

CAUDAL	L/S
Caudal de diseño	13
Caudal Operación	10

Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque

El tratamiento del agua se realiza por medio de una planta de tipo convencional, que cuenta con una canaleta Parshall con regleta, aforo volumétrico, dos floculadores uno tipo tabiques y otro tipo Alabama y dos sedimentadores de alta taza tipo colmena, 4 filtros mixtos de lavado descendente y un tanque de almacenamiento de capacidad de 230 m³ en el cual se realiza la cloración en la entrada.

Imagen 8. Procesos PTAP



Canal de ingreso a la PTAP y dosificación de Cal



Canaleta Parshall



Floculadores



Floculadores



Sedimentadores



Filtros



Dosificación Cloro



Tanque de almacenamiento



Stok de químicos



Dosificador de cloro



Salidas a tanque de almacenamiento



Macromedidor en funcionamiento

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD

El agua captada ingresa a la PTAP por una cámara de quietamiento que conecta con el canal de entrada, donde es aforado el caudal por medio de un vertedero triangular, la medición del volumen que ingresa se realiza de forma volumétrica con una regleta calibrada.

En la caja de entrada se dosifica Cal hidratada y coagulante Sulfato de Aluminio Tipo A. La adición de coagulantes se realiza por medio de una bomba dosificadora que impulsa el agua a través de una tubería ubicada sobre el inicio del resalto hidráulico generado por el vertedero triangular, el agua entra a una cámara, la cual por medio de vertederos distribuye de forma homogénea el agua hacia las dos líneas de tratamiento.

Posteriormente, el agua ingresa a los floculadores tipo Alabama donde se lleva a cabo el proceso de floculación, con sus respectivos pases de tamaño variable con tabiques o codos, que aseguran tres secciones con gradientes decrecientes, esto genera cambios de flujo y permite la conformación de un floc consistente para el siguiente proceso, el cual consta de unidades de sedimentación de alta tasa, con canaletas dentadas de recolección superior de agua, canal de ingreso de agua floculada.

Luego, el agua es tratada por cuatro filtros rápidos mixtos de arena y antracita, los cuales permitirán una remoción de sólidos o floc's que no se removieron en las unidades anteriores.

Finalmente, se adiciona una solución de cloro gaseoso al ingreso del tanque de contacto para permitir su desinfección. La adición de cloro se realiza con una bomba dosificadora sobre el resalto generado por el vertedero ubicado en la entrada al tanque de contacto de cloro.

No cuentan con tratamiento de lodos generados en el proceso de tratamiento.

Sobre los equipos de macromedición, a la salida de la PTAP en cada línea de distribución (Sector urbano y sector rural) se cuenta con dos equipos de medición, así:

Tabla 11. Equipos de macro medición

INSTRUMENTO	DESCRIPCION Y CARACTERISTICAS	UBICACION	ESTADO
Macromedidor	4" AQ 2010	Salida a la PTAP	Funcionamiento
Macromedidor	8" AQ 2010	Salida a la PTAP	En reparación

Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguaque

4.4.3.1.2.4.1. Laboratorio de control de procesos

En las instalaciones de la PTAP se cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. En este laboratorio se realiza la medición de parámetros fisicoquímicos, a saber: turbiedad, color, pH, cloro residual y test de jarras.

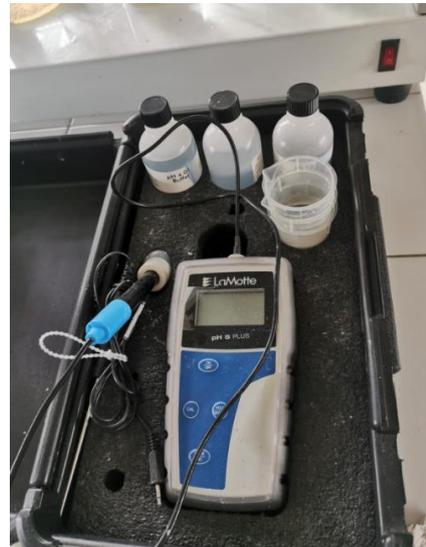
Durante la visita, se encontraron los instrumentos de medición de la calidad del agua como la prueba de jarras, turbidímetro, comparador colorimétrico de cloro, instrumentación que permiten realizar pruebas de tratabilidad del agua cruda en el sistema de tratamiento con el fin de determinar los procesos necesarios a implementar.

De acuerdo con los soportes suministrados por el prestador, se observó que el municipio realiza la calibración periódica de sus equipos de medición. Asimismo, el prestador suministró soportes de las calibraciones realizadas a sus equipos durante el año 2020, y Contrato 097 de 2021, el cual contempla el mantenimiento de equipos de laboratorio y potabilización del agua.

Imagen 9. Laboratorio PTAP



Equipo test de jarras



Equipo medición de pH



Equipos medición de color y turbiedad



Balanza



Turbidímetro



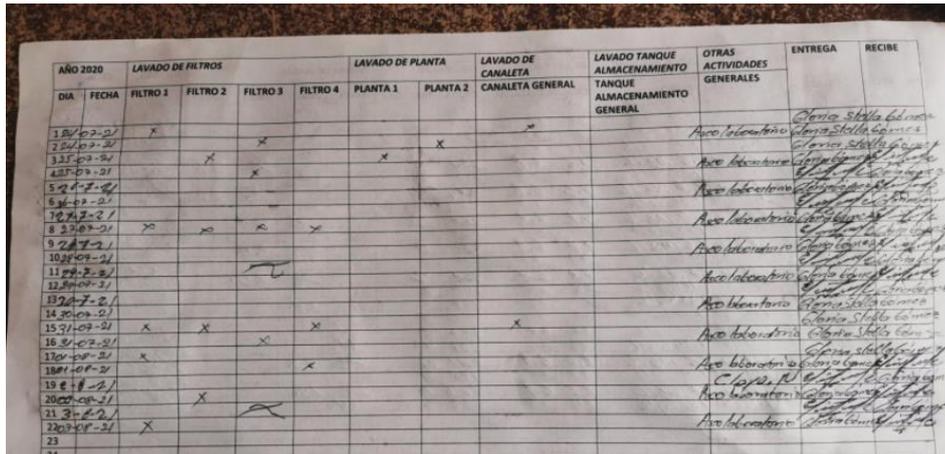
Equipo medición de Cloro

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.2.4.2. Operación y mantenimiento

El municipio cuenta con manual de operación de la PTAP, y lleva una bitácora de mantenimientos en la que se registra por proceso la fecha del mantenimiento, y las novedades de cada unidad. Sin embargo, no se aportó la programación de los mantenimientos para la PTAP en aras de verificar el cumplimiento del mismo.

Imagen 10. Bitácora mantenimiento PTAP



AÑO 2020		LAVADO DE FILTROS				LAVADO DE PLANTA		LAVADO DE CANALETA	LAVADO TANQUE ALMACENAMIENTO	OTRAS ACTIVIDADES GENERALES	ENTREGA	RECIBE
DIA	FECHA	FILTRO 1	FILTRO 2	FILTRO 3	FILTRO 4	PLANTA 1	PLANTA 2	CANAleta GENERAL	TANQUE ALMACENAMIENTO GENERAL			
1	20/01/20	X										
2	21/01/20			X								
3	22/01/20		X			X	X					
4	23/01/20			X								
5	24/01/20											
6	25/01/20											
7	26/01/20											
8	27/01/20	X	X	X	X							
9	28/01/20											
10	29/01/20											
11	30/01/20											
12	31/01/20											
13	01/02/20											
14	02/02/20											
15	03/02/20	X	X		X			X				
16	04/02/20			X								
17	05/02/20	X										
18	06/02/20					X						
19	07/02/20		X									
20	08/02/20			X								
21	09/02/20	X										
22	10/02/20											
23												
24												

Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.1.2.4.3. Información reportada en el SUI

Verificado el SUI no se encontró reporte sobre la planta de tratamiento de agua potable que opera el municipio de Lenguazaque. Por lo que se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, se insta al prestador para que adelante lo pertinente y de cumplimiento al cargue de la información requerida.

4.4.3.1.2.5. Redes de acueducto

La red de distribución está conformada por tuberías de PVC en su totalidad, en diámetros comprendidos entre 1 1/4 y 8 pulgadas y fue implementada en el año de 1983. Se cuenta con 3 hidrantes, no cuenta con una sectorización operativa y en algunos sitios se encuentran desconectados los circuitos.

Las redes de distribución contienen una longitud total de tubería instalada de 10.592,24 m, de los cuales, 475,2 m corresponde a un diámetro de 1 1/4", 3783,1 m a 2", 4704,3 m a 3", 928,1 m a 4" y 702,3 m a tubería en 8". La siguiente tabla muestra las longitudes instaladas para cada diámetro nominal:

Tabla 12. Longitud de tubería (Redes de distribución)

DIÁMETRO (IN)	LONG (M)	MATERIAL	%
1 1/4	475.2	PVC	4.49
2	3,783.1	PVC	35.71
3	4,704.3	PVC	44.41
4	928.1	PVC	8.76
8	702.3	PVC	6.63
Total	10.592,94		100

Fuente. Consorcio Aguas de Cundinamarca, 2014 / Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque

No se cuenta con un catastro actualizado de redes.

Frente a la información reportada por el prestador al SUI, no se encontró el registro del formulario “Redes de Acueducto”. Por lo que se debe dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, se insta al prestador para que adelante lo pertinente y de cumplimiento al cargue de la información requerida.

4.4.3.1.2.6. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores técnicos de prestación del servicio de acueducto

4.4.3.1.2.6.1. Cobertura de acueducto

Conforme a lo informado por el prestador, este realiza la prestación del servicio público de acueducto en el casco urbano del municipio de Lenguazaque Cundinamarca, con una cobertura del 100% correspondiente a un total de 840 suscriptores atendidos, adicional a los 362 suscriptores en área rural.

Tabla 13. Cobertura Acueducto

APS	VIVIENDAS	COBERTURA ACUEDUCTO	SUSCRIPTORES
Urbano	864	Casco Urbano	840
Rural	1987	Veredas Ramada Alta, Ramada Flores, Taitiva y Resguardo	362

Fuente: Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque durante visita inspección SSPD, agosto 2021

Sin embargo, no se aportaron variables de cálculo para confirmar dicha afirmación, y como se observa en la anterior tabla, el número de viviendas es superior al número de suscriptores por lo que la cobertura de acueducto es inferior al 100%.

Aunado a lo anterior, los suscriptores reportados en SUI, y los relacionados en los soportes del componente comercial (1.226), no coinciden con los relacionados por viviendas y en la cobertura de acueducto. Por lo anterior, el prestador debe aclarar el catastro de usuarios y las inconsistencias mencionadas en los diferentes componentes.

4.4.3.1.2.6.2. Continuidad del servicio

Conforme a lo evidenciado en la visita el índice de continuidad del servicio en el municipio de Lenguazaque es de 24 horas al día, los 30 días del mes en zona urbana, y en las veredas Taitiba y Resguardo.

Para las veredas Ramada Alta y Ramada Flores, el servicio se suministra aproximadamente cada tres días. Esta información no pudo ser constatada ya que el prestador no entregó anexo técnico del CCU.

Ahora bien, pese a lo mencionado anteriormente, no se entregaron variables de cálculo o soportes para verificar esta información. Asimismo, tampoco se entregó el anexo técnico del CCU para verificar la continuidad establecida para la zona rural del municipio.

Posteriormente, al verificar la información reportada al SUI para 2020, se encuentra una continuidad de 23,5 h/día, la cual, según lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 se considera un suministro CONTINUO.

Tabla 14. Continuidad de suministro 2020

ID	EMPRESA	MUNICIPIO	AÑO	CONTINUIDAD RSL 2115 (HORA/DÍA) POR MES	CLASIFICACIÓN	CONTINUIDAD RES 906 (%)
184	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	LENGUAZAQUE	2020	23.5	Continuo	98.98

Fuente: Consulta SUI

La información reportada en el SUI al formulario de “Continuidad en la oferta del servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2020 coincide con la información suministrada por el municipio de Lenguaque para el año de estudio.

4.4.3.1.2.6.3. Suspensiones

La empresa no hizo entrega de los registros de suspensiones del servicio de acueducto para la vigencia bajo estudio. Respecto al “Formato suspensiones servicio de acueducto” en SUI, se registran suspensiones asociadas a reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios:

Tabla 15. Suspensiones del servicio de acueducto

TIPO	HORAS SUSPENSIÓN	FECHA SUSPENSIÓN	AÑO
Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios	15	9/19/2020	2020
	15	7/15/2020	2020
	15	4/7/2020	2020
	15	6/10/2020	2020
	15	5/7/2020	2020
	15	8/18/2020	2020
	15	2/6/2020	2020
	15	3/5/2020	2020
	15	1/13/2020	2020
	15	10/10/2020	2020
	15	11/13/2020	2020
	15	12/14/2020	2020
	15	1/5/2021	2021
	15	2/2/2021	2021

Fuente: Consulta SUI

Para el año 2020 se presentaron 12 suspensiones del servicio, las cuales en promedio duraron 15 horas sin servicio.

4.4.3.1.2.6.4. Presiones en la red de distribución

El municipio de Lenguaque no realiza la medición de presiones en red de distribución y por lo tanto no lleva un registro de las presiones de suministro, por lo que no es posible verificar el cumplimiento de la misma. Adicionalmente, si bien se entregó copia del CCU, no se aportó el anexo técnico del mismo, por lo que no es posible verificar si se cumple con las condiciones técnicas establecidas en el CCU del municipio.

4.4.3.1.2.6.5. Pérdidas de agua

El municipio de Lenguazaque informó que no calcula este indicador, pese a contar con macromedición a la salida de la PTAP y micromedición instalada. Es de aclarar que, no fue posible determinar el IANC dado que no se aportó información correspondiente al volumen de agua distribuida en el municipio.

El desconocimiento de este indicador no permite a esta superintendencia evaluar el desempeño de la Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque, respecto a la gestión de las pérdidas y del uso eficiente del recurso hídrico, por lo cual, se hace necesario que se implementen controles del agua distribuida en el municipio, así como, del estado del parque de medidores, control de pérdidas y de usuarios fraudulentos.

4.4.3.1.2.6.5.1. Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PUEAA

Según se informó durante la visita, en 2017 se radicó en la CAR el PUEAA para su aprobación, sin embargo, esta corporación emitió comentarios sobre el mismo hasta 2018, en 2019 se adelantaron las modificaciones. En julio de 2020 se reunió la empresa y la CAR virtualmente, y esa corporación solicitó la actualización del PUEAA según la Resolución 1257 de 2018.

En ese sentido, si bien se cuenta con una versión del PUEAA este no cuenta con acto administrativo bajo el cual se aprueba el mencionado programa por parte de la CAR.

A la fecha, se encuentran adelantando la actualización de este documento para volver a iniciar el trámite ante la corporación.

4.4.3.1.2.6.6. Programa de reducción de pérdidas

Acorde con lo informado en la información remitida, el prestador no hace referencia a la existencia o implementación del programa de reducción de pérdidas.

4.4.3.1.2.6.7. Estimación Oferta Vs. Demanda

La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cuál es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales de acuerdo con la metodología propuesta en la Resolución 330 de 2017. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total para el municipio de 3,29%, estimada a partir de la población reportada por el DANE entre los años 2018 y 2020. Los datos de entrada son:

Tabla 16. Datos de entrada Oferta vs Demanda

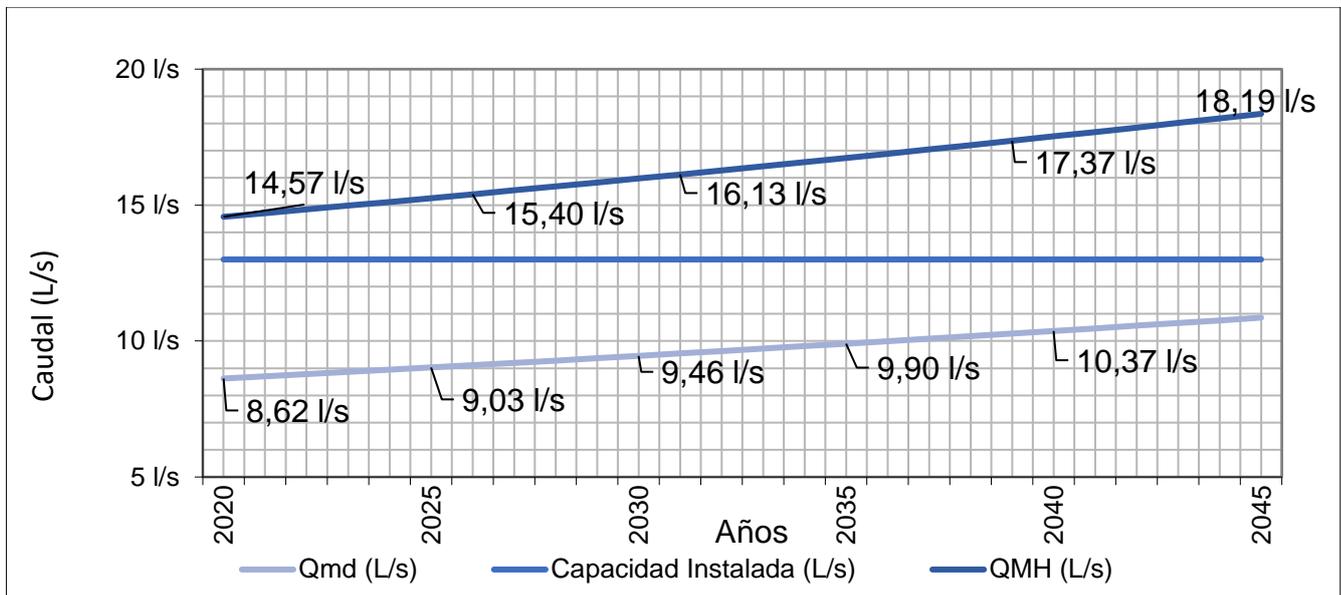
AÑO	MUNICIPIO	POBLACIÓN PROYECTADA	IANC	DNETA [L/HAB-DÍA]
2020	Lenguazaque	4.033 ¹²	35 ¹³	120

Fuente: Cálculos SSPD

¹²Cálculo con base en el número de suscriptores y número de personas por hogar (1.226 suscriptores * 3,29)

¹³Dato supuesto, bajo el mejor de los escenarios operativos del sistema, con pérdidas cercanas a las mínimas aceptadas.

Gráfico 3. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que, para este cálculo se utilizó un IANC supuesto del 35%, valor cercano a las pérdidas mínimas aceptadas, teniendo en cuenta que el prestador no realiza el cálculo de este indicador.

Bajo ese entendido, es fundamental que el prestador calcule el indicador de IANC, y realice el cálculo de su oferta y demanda para determinar más precisamente las necesidades futuras del sistema conforme con las demandas actuales y futuras de agua en el municipio de Lenguaque.

Ahora bien, como se observa en la gráfica actualmente el sistema estaría operando con déficit, en términos del Caudal Máximo Horario – QMH ya que este supera la capacidad instalada de la PTAP. En términos de Caudal Medio Diario – QMD, y bajo el supuesto de pérdidas bajas, el caudal de 13 l/s sería suficiente para abastecer a la población hasta el año 2045. No obstante, cabe señalar que la PTAP actualmente opera con un caudal inferior a la capacidad instalada de la misma.

En todo caso, se aclara que el cálculo de proyección de la demanda es un estimado y puede no representar la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

4.4.3.1.2.6.8. Calidad del agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador, para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) para el municipio, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la Autoridad Sanitaria.

4.4.3.1.2.6.8.1. Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua

De acuerdo con la información aportada durante la visita, la Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque cuenta con el acta de concertación y materialización de puntos de muestreo con la autoridad sanitaria competente del 30 de julio de 2015, y acta de actualización del 29 de junio de 2021 en la cual se establecen 5 puntos de muestreo.

Con base en lo anterior y de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 2.501 y 10.000 habitantes es de 5.

Imagen 11. Puntos de muestreo calidad del agua



Planta de beneficio



1001 Planta de Tratamiento después del macromedidor



Parque principal



Calle 1 No. 6-28



Carrera 3 No. 7-01

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Ahora bien, una vez revisada la información reportada en el SUI, se encontró que el municipio realizó el respectivo reporte de las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo para el año 2020, las cuales coinciden con la información remitida.

4.4.3.1.2.6.8.2. Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El prestador realiza el control de la calidad del agua suministrada a la población mediante dos muestras mensuales que realiza el laboratorio de la ASEBIOL S.A.S el cual se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud en el Programa Inter laboratorio de Control de Calidad de Agua Potable — PICCAP, Resolución No. 2625 de 2019, para la realización de los análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para el consumo humano.

En cuanto a las muestras de control, el municipio informó que contrata la toma de dos muestras mensuales con el laboratorio antes mencionado, además de los controles que realiza al agua tratada en la planta de tratamiento; por lo que, una vez revisada la información y contrastada con lo estipulado en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, se encontró lo siguiente:

Tabla 17. Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras de control

POBLACIÓN ATENDIDA POR LA PERSONA PRESTADORA	CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA	CUMPLIMIENTO
2.501* - 10.000	Turbiedad	3 muestras mensuales	Para la vigencia 2020 se cumplió la frecuencia en el mes marzo, para los demás parámetros solo se realizaron, en promedio, dos muestras por mes.
	Color aparente		
	pH		
	Cloro residual libre		
	COT	2 muestras anuales	Para la vigencia 2020 no se tomaron muestras para COT, Fluoruros ni residual de coagulante, por lo que no se dio cumplimiento a la frecuencia de estos parámetros.
	Fluoruros		
	Residual de coagulante		
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	Para la vigencia 2020 no se cuenta con avances en la proyección del mapa de riesgo, por lo que no se ha establecido los parámetros y frecuencias adicionales.	

*Población abastecida urbana 2345 + población abastecida rural 1004, según información señalada en el acta de concertación y actualización de los puntos de muestreo para la calidad del agua 2021.

Durante la visita se realizó la verificación de los siguientes parámetros, en el punto de muestreo localizado en la PTAP, con los siguientes resultados, dentro de los rangos establecidos en la Resolución 2115 de 2007:

- Turbiedad: 1,84 NTU
- Color: 4
- Cloro Residual: 1,83

4.4.3.1.2.6.8.3. Vigilancia de la calidad del agua suministrada

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2019 y 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para las vigencias 2019 y 2020, respectivamente, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 18. Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2019 y 2020

MES	2019		2020	
	% IRCA	NIVEL DE RIESGO	% IRCA	NIVEL DE RIESGO
Enero	0	Sin riesgo	0	Sin riesgo
Febrero	22,4	Riesgo Medio	-	-
Marzo	-	-	-	-
Abril	-	-	-	-
Mayo	-	-	-	-
Junio	-	-	-	-
Julio	0	Sin riesgo	-	-
Agosto	-	-	-	-
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	-	-	-	-
Noviembre	-	-	-	-
Diciembre	18	Riesgo Medio	18	Riesgo Medio
Meses		4		2
Número de muestras		5		2

Fuente: SUI - SIVICAP 2019 - 2020

Con base en lo anterior, se evidencia que el municipio de Lenguaque suministró agua no apta para consumo humano, en los meses de febrero y diciembre de 2019, y diciembre de 2020, según lo reportado por la Autoridad Sanitaria al SIVICAP.

4.4.3.1.2.6.8.4. Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el prestador debe remitir a la SSPD, para el seguimiento de las acciones de reducción de riesgo, el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que solicita la autoridad sanitaria competente a la persona prestadora, señalado en el literal a) del numeral 1 del presente artículo.

Al respecto, el municipio de Lenguaque no ha adelantado actividades junto con la autoridad sanitaria en el marco de la gestión para desarrollar el mapa de riesgo de la fuente de abastecimiento del municipio. Por lo anterior, se requiere que se adelanten las acciones pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010, en el marco de sus competencias.

4.4.3.2. Servicio público domiciliario de alcantarillado

En la última actualización del RUPS, el prestador registró las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización, para el servicio público de alcantarillado, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia con lo informado por el prestador durante la visita de inspección realizada en el mes de agosto de 2021 por esta Superintendencia.

El sistema de alcantarillado es exclusivo del municipio de Lenguaque y a continuación, se presenta el análisis del sistema de alcantarillado, realizado con base en la información reportada en el SUI y la información recopilada en campo.

4.4.3.2.1. Cobertura del sistema de alcantarillado

Según lo manifestado por el prestador durante la visita de inspección, el servicio de alcantarillado en el municipio de Lenguaque tiene una cobertura del 99% en la cabecera municipal. Sin embargo, no se aportaron variables de cálculo para confirmar dicha afirmación.

Si bien se tiene información del número de viviendas, y se reportaron 1.226 suscriptores de alcantarillado, no se tiene certeza de cuantas viviendas se encuentran conectadas a la red de alcantarillado del municipio. Asimismo, tal y como se menciona en el componente comercial, se encontró una variación de suscriptores para los años bajo análisis que no permite calcular la cobertura de alcantarillado.

4.4.3.2.2. Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado funciona por gravedad y es de tipo separado en un 85%, está constituido por tubería de PVC Novafort en un 85%, Gres en 10% y 5% en cemento; las edades de las mismas corresponden a 20 y 40 años respectivamente, y son propiedad municipal.

Está dispuesto siguiendo la tendencia de la topografía característica, en el sentido de las calles de la cabecera, que presentan pendientes moderadas en todo su recorrido hacia el valle del río Lenguaque que es el punto más bajo. Las diferencias entre el punto más alto del casco urbano y el valle del río son de 37 m aproximadamente.

Realizan vertimientos directos a través de 7 puntos de vertimiento sobre el río Lenguaque, de los cuales se inspeccionaron dos durante la visita realizada por esta Superintendencia:

Tabla 19. Puntos de vertimiento municipio de Lenguaque

NO.	NOMBRE DEL VERTIMIENTO	CARACTERÍSTICAS	CUERPO RECEPTOR
1	Betania	Tramos: 8 Longitud: 488.52 m Pozos de inspección: 9	Río Lenguaque
2	Estadio de Fútbol	Tramos: 5 Longitud: 199.37 ml Pozos de inspección: 5	
3	Villas del Zaque	Tramos: 10 Longitud: 482.16 ml Pozos de inspección: 9	

NO.	NOMBRE DEL VERTIMIENTO	CARACTERÍSTICAS	CUERPO RECEPTOR
4	20 de julio 	Tramos: 13 Longitud: 528,45 ml Pozos de inspección: 13	
5	Centro 	Tramos: 81 Longitud: 3.703.11 ml Pozos de inspección: 79	
6	Centro Industrial	Tramos: 24 Longitud: 1.051.36 ml Pozos de inspección: 24	
7	San Antonio Industrial	Tramos: 56 Longitud: 2.186.88 ml Pozos de inspección: 54	

Fuente: Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque

Ahora bien, al verificar la información reportada al SUI se encontró lo siguiente para la vigencia 2020:

Tabla 20. Alcantarillado Sanitario SUI

TIPO DE RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	LONGITUD DE EMISARIOS FINALES (KM)	LONGITUD TOTAL EN KILÓMETROS	NÚMERO EMISARIOS FINALES	CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO	FECHA ACTUALIZACIÓN CATASTRO
Gravedad	.312	8.65	7	SI	31-12-2015

Fuente: Consulta SUI para vigencia 2020

4.4.3.2.2.1. Catastro de redes

Las redes del sistema de alcantarillado de Lenguaque están constituidas por tuberías entre 6 pulgadas y 16 pulgadas, con predominio de las de 8 pulgadas, la mayoría de estas, alrededor del 70%, son de gres.

Además de las redes principales que vienen por las calles desde las partes más altas hacia el río, se encuentran redes transversales que drenan por las calles, con una tendencia similar a las curvas de nivel, en donde las pendientes son relativamente menores con una longitud de 6.235 m de redes existentes.

Tabla 21. Catastro de redes alcantarillado

INVENTARIO CATASTRAL DE COLECTORES SANITARIOS							
LOCALIDAD	VERTIMIENTO	No. De POZOS	TIPO DE TUBERIA Y LONGITUD Y ESTADO				
			DIAMETRO PULG	GRES	ESTADO	CONCRETO	ESTADO
LENGUAZQUE	Principal		8	3115	R	1335	B
		108	10	852	R	365	B
			12	345	R	165	B
			16		R	58	B
TOTAL	2	108		4312		1923	

Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguaque

Imagen 12. Pozo alcantarillado Lenguaque (Centro, junto a la alcaldía)



Fuente: Registro fotográfico SSPD

Tabla 22. Información de redes de alcantarillado

ID	TIPO DE ALCANTARILLADO	TIPO DE PROCESO	CLASE DE DUCTO	TIPO DE SECCIÓN TRANSVERSAL	DIÁMETRO NOMINAL (PULGADAS)	LONGITUD EN KM	MATERIAL TUBERÍA
184	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	6	348	GRES
	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	8	6216	GRES
	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	10	727	GRES
	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	12	759	GRES
	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	14	152	GRES
	Combinado	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	16	33	GRES

ID	TIPO DE ALCANTARILLADO	TIPO DE PROCESO	CLASE DE DUCTO	TIPO DE SECCIÓN TRANSVERSAL	DIÁMETRO NOMINAL (PULGADAS)	LONGITUD EN KM	MATERIAL TUBERÍA
	Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	Diámetro Nominal	14	12	GRES
	Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	Diámetro Nominal	16	36	GRES
	Combinado	Estructura final de Vertimiento	Tubería	Diámetro Nominal	24	75	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	6	301	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	8	635	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	10	761	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	12	327	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	14	308	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	16	388	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	24	348	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	28	172	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	34	36	GRES
	Pluvial	Colectores Matrices	Tubería	Diámetro Nominal	36	214	GRES

Fuente: Reporte SUI – Formularios Redes de Alcantarillado

4.4.3.2.3. Planta de tratamiento de agua residual – PTAR

En el municipio hay una planta de tratamiento construida que jamás entró en operación ya que, una vez culminada su obra no se contaba con un interceptor final que recogiera las aguas residuales del municipio para conducirlas a la PTAR. Actualmente la infraestructura se encuentra deteriorada

Imagen 13. PTAR fuera de operación



Fuente: Registro fotográfico SSPD

4.4.3.2.3.1. Operación y mantenimiento

La Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque no entregó manuales de operación y mantenimiento, ni soportes de la ejecución de mantenimientos al sistema de alcantarillado del municipio. Según lo manifestado durante la visita de inspección, no se cuenta con una programación específica de mantenimientos, estos se realizan según necesidad del sistema, y no se lleva un registro de estos.

4.4.3.2.3.2. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos

El municipio de Lenguazaque cuenta con PSMV aprobado por la CAR a través de la Resolución CAR No. 2410 del 08 de septiembre de 2017 (Ejecutoriada: 26 de octubre 2017), contenida en el expediente No. 50077, por la cual se establece el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV del Área urbana del Municipio Lenguazaque (Cundinamarca).

Una vez revisado el Sistema Único de información SUI se observó que no se ha reportado la información antes citada.

4.4.3.3. Plan de emergencias y contingencias – PEC

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 154 de 2014 del MVCT, modificada por la Resolución 527 de 2018 del MVCT, esta Superintendencia verificará que los planes de emergencia y contingencia hayan sido articulados en la estrategia de respuesta municipal una vez sea necesario la activación del mismo, a saber:

“(…) ART. 4º—Análisis de la implementación de los planes de emergencia y contingencia posterior a las situaciones de emergencias. En el marco de las funciones establecidas, solamente en los casos de activación de los planes de emergencia y contingencia para la atención de una emergencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará el cumplimiento de la obligación de los prestadores de contar con el plan respectivo y de la implementación efectiva de las acciones definidas en el mismo.”

Ahora bien, se pudo verificar que la Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque cargó el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) al SUI el día 23 de octubre de 2020. En todo caso, es importante señalar que en la Resolución MVCT 154 de 2014, Resolución MVCT 527 de 2018 y en la Circular Externa SSPD No. 2020100000114 del 26 de marzo de 2020, se establece que deben tenerse en cuenta respecto de la inclusión de las medidas necesarias para mitigar los efectos derivados de las situaciones que dieron lugar a la declaratoria de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica.

Tabla 23. Documentos reportados por el prestador al SUI correspondiente al Plan de Emergencia y Contingencia anual 2020

NOMBRE DEL DOCUMENTO	VERSIÓN	FECHA DEL DOCUMENTO
Decreto-2015-DECGGL-2089 EPM	SD	Septiembre de 2015
Manual de comunicación y relacionamiento para eventos adversos y crisis	SD	SD
PADEC VP AyS 2019 v4	SD	Noviembre de 2018
Plan de Contingencias Mantenimiento Sistema Acueducto V4	04	Julio de 2020
Planes de Contingencia Operación del Sistema de Acueducto V5	05	Abril de 2020
Planes de Contingencia Producción Agua Potable 2020 v4	04	Julio de 2020
Protocolo de atención de eventos críticos - PADEC 2020	SD	SD

Fuente: Sistema Único de Información SUI

4.4.4. ASPECTOS COMERCIALES

La empresa presta sus servicios en el casco urbano del municipio de Lenguazaque y veredas Ramada Alta, Ramada Flores, Taitiva y Resguardo., La Oficina de Servicios Públicos se encuentra ubicada en el primer piso de la Alcaldía Municipal de Lenguazaque. Con horario de atención en general de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.

El componente comercial de la empresa está conformado por los siguientes cargos y personal:

La unidad cuenta con 14 empleados, 2 funcionarios de planta y 12 tienen contrato por prestación de servicios para los tres servicios.

Tabla 24. Personal por categoría de empleo.

CARGO	SALARIO	TIPO DE VINCULACIÓN
Jefe de Oficina	\$1.953569	Carrera Administrativo.
Profesional de apoyo	\$2.500.000	OPS
Fontanero Urbano (acueducto y alcantarillado)	\$2.113.723	OPS
Fontanero rural (acueducto y alcantarillado)	\$1.518.148	OPS
Operario (alcantarillado)	\$1.168.823	OPS
Operario Planta	\$1.687.500	OPS
Operario mantenimiento estaciones de bombeo	\$1 ,450.000	OPS
Operario de planta	\$1.400.000	Trabajador oficial

Fuente: Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque visita de inspección agosto de 2021

Los operarios rotan labores comerciales (entrega de facturas, cobros, cortes) y operación y mantenimiento de infraestructura.

La Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, maneja un sistema de información comercial con un software denominado "SINFA" el cual tiene los siguientes módulos: facturación general (en la oficina) y facturación en sitio (genera automáticamente la factura en campo), almacén, manejo de PQR, recaudos, generación de informes SUI, entre otros.

4.4.4.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

En visita se evidenció que cuentan con la Resolución 002 de 2004 mediante la cual se adopta el contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, sin embargo, este no cuenta con anexo técnico ni se encuentra firmado por el representante legal, ni publicado en la cartelera de la oficina.

La jefe de la oficina informó que no ha sido socializado en los últimos días y desconoce si se cuenta con concepto de legalidad emitido por la CRA. El documento del CCU fue adoptado mediante Resolución No 02 de septiembre 6 de 2004.

Al revisar el aplicativo SUI se encontró que el prestador cuenta con reporte del CCU vigente, para los servicios de acueducto y alcantarillado, en el cual no reporta fecha de última actualización del CCU.

En la última solicitud de actualización del RUPS con radicado 20215290443922 del 11 de marzo de 2021, el prestador reportó que cuenta con concepto de legalidad por parte de la CRA, tal como se muestra a continuación, contrario a lo evidenciado en la visita donde no se pudo identificar el concepto de legalidad, así las cosas, el prestador no cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA:

Imagen 14. Información CCU

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ASEO - RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	002	06/09/2004		SI	002	06/09/2004
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	002	06/09/2004		SI	002	06/09/2004
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	002	06/09/2004		SI	002	06/09/2004
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	002	06/09/2004		SI	002	06/09/2004

Fuente: http://www.sui.gov.co/SUIAuth/logon_auth.jsp?toCTemas=&main=%2Fnav%2Fmain.jsp&app=ADMIN+rups&service=R.U.P.S RUPS del 03 de agosto de 2021

4.4.4.2. Suscriptores

La USP en sede presentó la información de suscriptores de acueducto y alcantarillado por estrato y uso, con corte a 30 de julio 2021. Los datos se muestran a continuación:

Tabla 25. Número de Suscriptores Urbanos y Rurales

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1	94	94
2	917	917
3	90	90
4	5	5
Comercial	101	101
Oficial	16	16
Industrial	3	3
Total	1.226	1.226

Fuente: información suministrada por el prestador en visita

El prestador remitió información para la evaluación integral en Drive, de suscriptores de acueducto y alcantarillado por estrato y uso, con corte a marzo 2021. Los datos se muestran a continuación:

Tabla 26. Número de Suscriptores servicio de acueducto años 2019 y 2020

AÑOS	MES	Estrato y/o Uso							TOTAL GENERAL
		1	2	3	4	10	11	12	
2019	Ene	55	804	76		2	71	13	1.021
	mar	56	810	76		2	70	13	1.027
	may	60	814	76		1	75	13	1.039
	Jul	64	815	78		1	76	13	1.047
	Sep	65	814	78	4	1	77	13	1.052
	Nov	62	815	78	4	1	77	13	1.050
2020	Ene	67	824	81	5	1	80	13	1.071
	mar	72	830	81	5	1	94	13	1.096
	may	73	831	81	5	1	96	13	1.100
	Jul	73	834	81	5	1	96	13	1.103
	Sep	84	840	84	5	1	97	13	1.124
	Nov	84	851	84	5	1	93	13	1.131

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

Tabla 27. Número de Suscriptores servicio de Alcantarillado años 2019 y 2020

Cuenta de Código		Estrato y/o uso						TOTAL GENERAL
AÑOS	MES	1	2	3	4	11	12	
2019	ene	13	592	50		68	10	733
	mar	13	597	50		67	10	737
	may	13	599	50		67	10	739
	jul	13	601	52		67	10	743
	sep	13	601	52	4	67	10	747
	nov	13	602	52	4	67	10	748
2020	ene	18	609	55	5	69	10	766
	mar	19	614	55	5	70	10	773
	may	20	615	55	5	70	10	775
	jul	20	617	55	5	71	10	778
	sep	21	623	58	5	71	10	788
	nov	21	625	58	5	70	10	789

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

Como se observa en las **Tabla 26** y **Tabla 27**, en información enviada por la Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque ESP, indica que para el mes de noviembre del año 2019, para el servicio de acueducto contaban con 1050 suscriptores y 748 para el servicio de alcantarillado. Para noviembre del año 2020 en el servicio de acueducto tenían 1131 suscriptores y en alcantarillado 789 suscriptores, lo que corresponde a un incremento de una vigencia a la otra del 7,7% (81 suscriptores) para el servicio de acueducto y del 5,5% (41 suscriptores) de suscriptores para el servicio de alcantarillado.

A continuación, se realiza la descripción de acuerdo a lo reportado en el SUI, para las vigencias en estudio:

Tabla 28. Suscriptores Acueducto 2019 y 2020

Mes/2019	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	Mes/2020	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Febrero	981	731	Marzo	1050	748
Abril	1021	733	Mayo	1071	766
Junio	1027	737	Junio	-	773
Agosto	1038	739	Agosto	1100	775
Octubre	1047	743	Octubre	1103	778
Diciembre	1052	742	Noviembre	1124	778

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

Según lo reportado por la Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque, los suscriptores del servicio de acueducto para el año 2020 disminuyeron comparados con los reportados para el año 2020, mientras que los suscriptores del servicio de alcantarillado aumentaron de vigencia a vigencia, situación que debe ser aclarada por el prestador para verificar que no corresponda a un mal reporte en el SUI comparada con la información verificada en visita (ver tablas 26, 27 y 28).

Por lo anterior, al cotejar la información de suscriptores 2019 y 2020 enviada por el prestador, con la reportada al SUI, presenta inconsistencias, tanto para acueducto como para alcantarillado, es necesario que se verifique la información registrada en el SUI y en caso de ser necesario solicite las reversiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD

20101300048765 del 14 de diciembre de 2010¹⁴.

4.4.4.3. Micromedición

Una vez verificada la información reportada en el SUI, se encontró que solo 1124 suscriptores cuentan con micromedidor, lo que equivale a una cobertura del 91,6%.

Imagen 15. Información micro medición

2019				2020			
ACCIONES SISTEMA DE INFORMACION DE CATASTRO DE MEDIDORES	NUMERO DE MEDIDORES	EDAD PROMEDIO MEDIDORES	FECHA DE CARGUE	ACCIONES SISTEMA DE INFORMACION DE CATASTRO DE MEDIDORES	NUMERO DE MEDIDORES	EDAD PROMEDIO MEDIDORES	FECHA DE CARGUE
NINGUNA	1035	165	11-05-2020	NINGUNA	1124	165	23-03-2021

Fuente: SUI http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_157 - agosto 2021

En ese sentido, se puede observar diferencias, entre la información reportada al SUI y la informada por la Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, así las cosas, la unidad no estaría dando cumplimiento al porcentaje mínimo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Es importante que la unidad aclare esta situación, con el fin de conocer realmente el porcentaje de micromedición del prestador.

4.4.4.4. Facturación y Recaudo

La Oficina De Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, entregó seis (6) copias de facturas mensuales por uso y estrato, las cuales fueron emitidas haciendo uso del sistema de información comercial llamado Sinfa, el cual tiene los siguientes módulos: facturación general (en la oficina) y facturación en sitio (genera automáticamente la factura en campo), almacén, manejo de PQR, recaudos, generación de informes SUI, entre otros.

El prestador realiza con este software, la facturación cada dos meses (bimestral), no obstante, no se evidenció que tuvieran código de barras implementado o un sistema para su control. Una vez se termina la fecha límite de pago, una persona de la oficina se dirige a los puntos de pago a recoger las colillas de pago, y con ellas se organizan en la oficina por fecha de pago y se genera una base Excel que es alimentada al SINFA.

El recaudo lo realizan en el Banco Agrario, un café internet de donde Fabio Corega y en Interrapidísimo.

Cuenta corriente 03141000254-2.

¹⁴ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Imagen 16. Factura de prestación del servicio

MUNICIPIO DE LENGUAZQUE
MUNICIPIO DE LENGUAZQUE
Nit: 899999330-5
Palacio Municipal

23/06/2021

Datos del Suscriptor
RUTA: 00010935 DIR: CARRERA 5 No 2- 70
RODRIGUEZ LUIS ALFONSO
COD. CATASTRAL: 10000110008001 20 de Julio
Estrato: MEDIO BAJO Uso: industrial

REFERENCIA: 1-00212-0
TOTAL: \$ 20,600

Número Factura: 8511
Periodo Facturado: MAR-ABR 2021
Fecha pago oportuno: 20-Jun.-21
Fecha limite para evitar suspensión: 12-Jul.-21

ACUEDUCTO

DESCRIPCIÓN	Mts 3	TARIFA	COSTO TOTAL	SUBSIDIO (-)	TOTAL
Cargo Fijo		7,884.00	7,884.00	-1,182.00	6,702.00
Cons Básico 0-22	4	616.19	2,464.76	-369.72	2,095.04
Cons Complementario 22-44	0	616.19	0.00	0.00	0.00
Cons Suntuario >44	0	616.19	0.00	0.00	0.00
SUBTOTAL ACUEDUCTO			10,349	-1,552	8,797

ALCANTARILLADO

DESCRIPCIÓN	Mts 3	TARIFA	COSTO TOTAL	SUBSIDIO (-)	TOTAL
Cargo Fijo		3,154.00	3,154	-473	2,681
Cons Básico 0-22	4	246.09	984	-148	837
Cons Complementario 22-44	0	246.09	0	0	0
Cons Suntuario >44	0	246.09	0	0	0
SUBTOTAL ALCANTARILLADO			4,138.36	-620	3,518

LIQUIDACION DE ASEO

COMPONENTES	VALOR	COMPONENTES	VALOR
Barrido y Limpieza de vías	0	Recolección y Transporte	8,500
Comercialización	0	Transporte tramo excedente	0
Tratamiento y Disposición final	0	Pequeño Productor	0
TARIFA SIN SUBSIDIO Y CONTRIBUCIÓN			8,500
SUBSIDIO (-)			1,275
CONTRIBUCIÓN (+)			0
TOTAL ASEO			7,225

OTROS COBROS

DESCRIPCIÓN	VALOR	DESCRIPCIÓN	VALOR
Interes por Pago Extemporáneo	1,034		
Ajuste a la Centena	26		
SUBTOTAL OTROS COBROS			1,060

RESUMEN

DESCRIPCIÓN	VALOR
ACUEDUCTO	8,797
ALCANTARILLADO	3,518
OTROS COBROS	1,060
TOTAL FACTURA	20,600

RECUERDE PAGAR SUS FACTURAS DENTRO DEL TIEMPO ESTABLECIDO Y EVITE SUSPENSIONES

FACTURA No: 8511 REF PAGO: 1002120
 PERIODO: MAR-ABR 2021 ACUEDUCTO: 8,797
 Nom. Usuario: RODRIGUEZ LUIS ALFONSO ALCANTARILLADO: 3,518
 Fecha pago oportuno: 25-Jun.-21 ASEO: 7,225
 Fecha limite para evitar suspensión: 12-Jul.-21 OTROS COBROS: 1,060
TOTAL FACTURA: 20,600

(415)(8020)(000011002120)(3900)(0000020600(96)20210712

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

De igual manera, se revisaron las facturas entregadas evidenciando que no cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo 148 de la Ley 142 y posteriormente definido por la Resolución CRA 375 de 2006 derogada por la CRA 873 de 2019, de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 29. Requisitos de la factura

REQUISITOS	CUMPLE?
1 El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2 El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3 La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4 El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5 El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6 El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7 El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	NO*
8 El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9 Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
10 Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI**

REQUISITOS		CUMPLE?
11	La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	NO
12	La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	SI
13	El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14	El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15	Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO
16	En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD"	NO

** Solo aplica cuando hay lugar a devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación.

*Solo aplica cuando ahí lugar a corte, suspensión y reconexión

El prestador entrega archivo Word con la información de la facturación y recaudo total en \$ y en m³ por uso y estrato de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias 2020 y lo corrido de 2021, de la siguiente manera:

Tabla 30. Facturación y recaudo de prestación del servicio acueducto, alcantarillado y aseo - 2020.

	USO	ESTRATO	USUARIOS	CONSUMO(M ³)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)
MARZO – ABRIL 2020	Residencial	BAJO,BAJO	79	1675	\$4.065.400	\$2.414.601
		BAJO	891	24071	\$26.204.030	\$26.177.994
		MEDIO BAJO	86	2565	\$3.193.700	\$3.198.400
		MEDIO	5	191	\$146.000	\$232.900
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	0	\$21.500	\$19.600
	Comercial	CATEGORIA UNICA	100	2499	\$15.962.800	\$4.164.600
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1507	\$13.532.200	\$1.893.600
	TOTAL		1.179		\$63.125.630	\$38.101.695
MAYO-JUNIO 2020	Residencial	BAJO,BAJO	79	1067	\$3.324.900	\$920.100
		BAJO	891	19920	\$24.303.100	\$18.064.093
		MEDIO BAJO	86	2208	\$3.026.100	\$2.223.401
		MEDIO	5	127	\$362.000	\$106.000
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	2222	\$1.823.800	\$18.700
	Comercial	CATEGORIA UNICA	100	2365	\$17.492.000	\$5.865.297
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1147	\$14.515.900	\$2.036.300
	TOTAL		1.180	-	\$61.821.700	\$29.233.891
JULIO – AGOSTO 2020	Residencial	BAJO,BAJO	89	1423	\$3.421.000	\$2.066.300
		BAJO	900	31871	\$33.555.800	\$44.237.520
		MEDIO BAJO	87	2117	\$2.591.900	\$5.295.000
		MEDIO	5	140	\$218.300	\$569.900
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	2	\$22.900	\$1.823.800
	Comercial	CATEGORIA UNICA	101	2482	\$13.432.200	\$7.882.714

	USO	ESTRATO	USUARIOS	CONSUMO(M ³)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1393	\$15.666.900	\$1.993.900
	TOTAL		1.201		\$68.909.000	\$63.869.134
SEPTIEMBRE- OCTUBRE 2020	Residencial	BAJO,BAJO	89	1894	\$3.812.300	\$837.700
		BAJO	900	43746	\$40.277.700	\$21.762.200
		MEDIO BAJO	89	2613	\$3.351.200	\$3.168.100
		MEDIO	5	156	\$221.100	\$218.300
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	6	\$26.100	\$22.900
	Comercial	CATEGORIA UNICA	101	3079	\$13.379.100	\$10.040.900
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1358	\$17.110.100	\$620.100
	TOTAL		1.203		\$78.377.600	\$36.670.200
NOVIEMBRE - DICIEMBRE 2020	Residencial	BAJO,BAJO	89	1527	\$3.276.900	\$
		BAJO	900	46527	\$43.633.300	\$
		MEDIO BAJO	89	3848	\$3.357.800	\$
		MEDIO	5	163	\$86.500	\$
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	0	\$48.800	\$
	Comercial	CATEGORIA UNICA	101	3222	\$14.296.100	\$
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1739	\$16.764.200	\$
	TOTAL		1.203		\$81.463.500	\$

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

Tabla 31. Facturación y recaudo de prestación del servicio acueducto, alcantarillado y aseo - 2021.

	USO	ESTRATO	USUARIOS	CONSUMO (M ³)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)
ENERO FEBRERO 2021	Residencial	BAJO,BAJO	93	1942	\$3.326.000	\$1.542.700
		BAJO	915	40594	\$48.496.700	\$25.731.350
		MEDIO BAJO	90	3954	\$3.291.100	\$3.873.100
		MEDIO	5	133	\$73.839.800	\$140.600
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	2	\$21.300	\$0
	Comercial	CATEGORIA UNICA	102	4228	\$14.703.000	\$5.713.000
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	1873	\$19.045.800	\$2.350.200
	TOTAL		1.224		\$162.723.700	\$39.351.250
MARZO - ABRIL 2021	Residencial	BAJO,BAJO	94	1388	\$3.326.000	\$1.224.300
		BAJO	917	17722	\$48.496.700	\$27.738.600
		MEDIO BAJO	90	2038	\$5.857.000	\$4.157.900
		MEDIO	5	80	\$144.300	\$269.100
	Industrial	CATEGORIA UNICA	3	0	\$21.300	\$74.200
	Comercial	CATEGORIA UNICA	101	2180	\$14.703.000	\$8.655.100
	Oficial	CATEGORIA UNICA	16	987	\$19.045.800	\$1.515.900
	TOTAL		1.226		\$91.594.100	\$43.635.100

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

A continuación, se realiza la descripción de acuerdo con lo reportado en el SUI, para las vigencias 2019 y 2020.

Tabla 32. Facturación y Recaudo Acueducto

MES	USO	ESTRATO	2019				2020			
			USUARIOS	CONSUMO	FACTURADO	RECAUDADO	USUARIOS	CONSUMO	FACTURADO	RECAUDADO
				(M3)	(\$)	(\$)		(M3)	(\$)	(\$)
ENERO - FEBRERO	Residencial	1	23	830	582.259	106.520	62	1.531	5.121.259	2.461.303
		2	797	27.560	25.317.761	7.264.912	815	29.091	29.922.487	16.480.556
		3	76	3.439	3.352.229	808.548	78	3.374	4.145.936	1.977.999
		4	-	-	-	-	4	115	135906	135908
	No Residencial	Industrial	2	4	23.703	0	1	1	11.050	11.051
		Comercial	70	3.619	7.163.413	1.803.745	77	4.145	8.982.179	2.226.353
		Oficial	13	2.020	5.014.184	97.848	13	2344	7.493.993	1.105.199
TOTAL			981	37.472	41.453.549	10.081.573	1.050	40.601	55.812.810	24.398.369
MARZO - ABRIL	Residencia	1	55	712	4.389.987	4.130.298	67	1.023	2.213.502	856.135
		2	804	15.713	19.142.687	10.515.276	824	12.801	21.765.445	10.107.437
		3	76	1.705	2.546.329	1.239.200	81	1.460	3.306.318	1.369.831
		4	-	-	-	-	5	131	120142	57544
	No Residencial	Industrial	2	4	23.703	23.704	1	0	10.249	10.250
		Comercial	71	1.971	6.595.663	2.180.169	80	1.575	8.961.280	3.417.725
		Oficial	13	852	4.801.949	154.033	13	1259	6.971.775	1.839.960
TOTAL			1.021	20.957	37.500.318	18.242.680	1.071	18.249	43.348.711	17.658.882
MAYO - JUNIO	Residencial	1	56	865	2.926.961	1.767.936	72	1.675	4.251.342	374.732
		2	810	20.598	23.514.030	9.925.264	830	24.071	32.644.732	14.019.520
		3	76	2.120	3.049.805	1.356.140	81	2.565	4.228.646	1.624.953
		4	-	-	-	-	5	191	216570	124287
	No Residencial	Industrial	2	4	23.703	23.704	1	0	10.450	0
		Comercial	70	3.111	6.466.174	2.179.157	94	2.499	12.384.792	2.060.209
		Oficial	13	1.150	5.500.517	970.549	13	1507	11.389.112	914.890
TOTAL			1.027	27.848	41.481.190	16.222.750	1.096	32.508	65.125.644	19.118.591
JULIO-AGOSTO	Residencial	1	60	777	4.164.710	2.136.471	73	1.067	4.607.441	1.422.718
		2	814	20.463	27.876.651	19.064.316	831	19.920	32.857.683	15.653.612
		3	76	2.070	3.409.485	1.986.491	81	2.208	4.540.572	2.106.769
		4	-	-	-	-	5	127	215958	215958
	No Residencial	Industrial	1	4	13.454	13.454	1	2222	1.801.124	1.801.124
		Comercial	74	4.421	9.039.187	5.427.642	96	2.365	13.989.215	2.932.361
		Oficial	13	1.539	5.612.009	715.622	13	1147	11.808.373	615.689
TOTAL			1.038	29.274	50.115.496	29.343.996	1.100	29.056	69.820.366	24.748.231
SEPTIEMBRE	Residencial	1	64	1.848	5.935.259	4.247.055	73	1.423	4.001.942	704.669
		2	815	26.831	26.092.854	12.058.836	834	31.871	38.570.819	14.730.590
		3	78	3.182	3.821.088	2.434.661	81	2.117	4.294.659	2.034.313

	USO	ESTRATO	2019				2020				
			USUARIOS	CONSUMO	FACTURADO	RECAUDADO	USUARIOS	CONSUMO	FACTURADO	RECAUDADO	
				(M3)	(\$)	(\$)		(M3)	(\$)	(\$)	
		4	-				5	140	125579	125579	
No Residencial	Industrial		1	4	13.454	13.454	1	2	11.850	11.850	
	Comercial		76	3.945	7.279.297	3.422.394	96	2.482	14.825.630	7.056.125	
	Oficial		13	2.167	6.369.613	825.554	13	1393	12.683.330	445.155	
TOTAL			1.047	37.977	49.511.565	23.001.954	1.103	39.428	74.513.809	25.108.281	
NOVIEMBRE - DICIEMBRE	Residencial	1	65	1.014	5.082.298	2.232.568	84	1.894	4330144	631.185	
		2	814	23.111	28.782.309	17.795.453	840	43.746	46222420	15.793.934	
		3	78	2.475	3.332.915	1.677.812	84	2.613	4414811	1.580.717	
		4	4	63	70356	37826	5	156	127541	127541	
	No Residencial	Industrial		1	1	11.050	11.051	1	6	15050	0
		Comercial		77	3.355	8.005.799	3.817.818	97	3.079	11714586	3.532.615
		Oficial		13	1.711	6.719.963	800.226	13	1358	13671701	297.598

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

Tabla 33. Variación Facturación 2019 y 2020

FACTURACIÓN ACUEDUCTO						
ESTRATO/USO	2019		2020		VARIACIÓN \$ 2019-2020	% VARIACIÓN 2019/2020
	FACTURACIÓN	% PARTI.	FACTURACIÓN	% PARTI.		
Estrato 1	23.081.474	8,5	24.525.630	6,3	1.444.156	6,2
Estrato 2	150.726.292	55,4	201.983.586	51,9	51.257.294	34
Estrato 3	19.511.851	7,2	24.930.942	6,4	5.419.091	27,7
Estrato 4	70.356	0,0	941.696	0,2	871.340	1.338
Industrial	109.067	0,0	1.859.773	0,5	1.750.706	1.705
Comercial	44.549.533	16,4	70.857.682	18,2	26.308.149	59
Oficial	34.018.235	12,5	64.018.284	16,5	30.000.049	88,2
TOTAL	272.066.808	100	389.117.593	100	117.050.785	43

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

De acuerdo con la información reportada al SUI, para el servicio de acueducto en el 2019 se observa que la mayor participación de la facturación la tiene el estrato 2 con el 55,4%, seguido del sector comercial con el 16,4% y el sector oficial con el 12,5%, situación que se mantiene para el 2020 con una participación del 51,9% en el estrato 2, seguido del sector comercial con el 18,2% y el sector oficial con el 16,5%

Frente a la variación, se identifica que el prestador aumentó la facturación del año 2019 al 2020 en un 43%.

Tabla 34. Variación Recaudo por estrato 2019 y 2020

RECAUDO ACUEDUCTO						
ESTRATO/USO	2019		2020		VARIACIÓN \$ 2019-2020	% VARIACIÓN 2019/2020
	RECAUDO	% PARTI.	RECAUDO	% PARTI.		
Estrato 1	14.620.848	5,4	6.450.742	1,7	-8.170.106	-44
Estrato 2	76.624.057	28,2	86.785.649	22,3	10.161.592	13,2

RECAUDO ACUEDUCTO						
ESTRATO/USO	2019		2020		VARIACIÓN \$ 2019-2020	% VARIACIÓN 2019/2020
	RECAUDO	% PARTI.	RECAUDO	% PARTI.		
Estrato 3	9.502.852	3,5	10.694.582	2,7	1.191.730	12,5
Estrato 4	37.826	0,0	786.817	0,2	748.991	2.080
Industrial	85.367	0,0	1.834.275	0,5	1.748.908	2.148
Comercial	18.830.925	6,9	21.225.388	5,5	2.394.463	12,7
Oficial	3.563.832	1,3	5.218.491	1,3	1.654.659	46,4
TOTAL	123.265.707	100	132.995.944	100	9.730.237	7,8

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

Como se observa en la tabla anterior, para el 2019 la mayor participación del recaudo la tiene el estrato 2 con el 28,2%, seguido del sector comercial con el 6,9% y estrato 1 con el 5,4%, para el 2020 el estrato 2 con una participación del 22,3%, seguido del sector comercial con el 18,2% y el estrato 3 con el 2,7%.

Llama la atención, que el recaudo para el 2020 en el estrato 1, disminuyó 44%, en comparación con el 2019. El prestador debe aclarar esta condición.

Frente a la variación, se identifica que el prestador aumentó el recaudo del año 2019 al 2020 en un 7,8%.

Tabla 35. Porcentaje de recaudo vs facturado Acueducto 2019 y 2020

USO	ESTRATO	2019				2020			
		CONSUMO (M3)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)	% RECAUDO	CONSUMO (M3)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)	% RECAUDO
Residencial	1	6.046	23.081.474	14.620.848	45,3	8.613	24.525.630	6.450.742	34,2
	2	134.276	150.726.292	76.624.057		161.500	201.983.586	86.785.649	
	3	14.991	19.511.851	9.502.852		14.337	24.930.942	10.694.582	
	4	63	70356	37826		860	941696	786817	
No Residencial	Industrial	21	109.067	85.367	2.231	1.859.773	1.834.275		
	Comercial	20.422	44.549.533	18.830.925	16.145	70.857.682	21.225.388		
	Oficial	9.439	34.018.235	3.563.832	9.008	64.018.284	5.218.491		
TOTAL		185.258	272.066.808	123.265.707		212.694	389.117.593	132.995.944	

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

De acuerdo con la información reportada al SUI, para el servicio de acueducto el prestador tuvo para el año 2019, un indicador de eficiencia de recaudo del 45,3%, el cual desmejoró considerablemente para el año 2020 ya que paso al 34,2%. Por lo que se requiere que el prestador aclarar esta condición.

Tabla 36. Facturación y Recaudo Alcantarillado

	USO	Estrato	Usuarios	Consumo	Facturado	Recaudado	Usuarios	Consumo	Facturado	Recaudado
				(m3)	(\$)	(\$)		(m3)	(\$)	(\$)
MAYO - JUNIO	Residencial	1	13	300	60.019	33.346	19	414	179.347	69.037
		2	597	16.958	7.273.829	2.845.406	614	19.157	8.505.664	4.471.069
		3	50	1.143	593.079	273.196	55	1.308	590.364	393.833
		4	-	-	-	-	5	191	85.887	49.170
	No Residencial	Comercial	67	2.834	2.415.466	834.995	70	1.986	3.125.633	653.971

	USO	Estrato	Usuarios	Consumo	Facturado	Recaudado	Usuarios	Consumo	Facturado	Recaudado
				(m3)	(\$)	(\$)		(m3)	(\$)	(\$)
		Oficial	10	672	1.855.317	170.762	10	722	2.214.312	158.010
	TOTAL		737	21.907	12.197.710	4.157.705	773	23.778	14.701.207	5.795.090
JULIO-AGOSTO	Residencial	1	13	303	75.724	59.009	20	296	164.586	105.498
		2	599	16.466	8.679.491	5.879.087	615	15.815	8.330.270	4.580.981
		3	50	1.156	724.648	598.948	55	1.111	599.878	363.694
		4	-	-	-	-	5	140	85.656	85.656
	No Residencial	Comercial	67	2.660	2.900.899	1.737.073	70	1.974	3.655.664	896.649
		Oficial	10	594	1.874.443	108.946	10	440	2.300.157	64.368
	TOTAL		739	21.179	14.255.205	8.383.063	775	19.776	15.136.211	6.096.846
SEPTIEMBRE - OCTUBRE	Residencial	1	13	539	120.975	39.913	20	365	120.440	76.872
		2	601	22.184	8.063.542	3.783.579	617	26.993	10.775.726	4.419.708
		3	52	1.625	635.650	477.451	55	988	613.805	523.881
		4	-	-	-	-	5	153	50.221	50.221
	No Residencial	Comercial	67	3.343	2.568.090	1.195.927	71	2.028	3.971.371	2.018.529
		Oficial	10	1086	2.066.649	61.787	10	482	2.499.340	166.645
	TOTAL		743	28.777	13.454.906	5.558.657	778	31.009	18.030.903	7.255.856
NOVIEMBRE - DICIEMBRE	Residencial	1	13	336	136.384	119.158	21	509	142.466	108.485
		2	601	18.662	8.658.367	5.497.044	623	28.904	11.453.944	4.905.307
		3	52	1.418	618.518	483.229	58	1.520	603.407	452.761
		4	4	63	28121	15121	5	103	50.959	50.959
	No Residencial	Comercial	67	2.909	2.780.476	1.266.426	71	2.416	3.235.291	1.373.993
		Oficial	10	982	2.285.165	154.081	10	416	2.576.894	115.800
	TOTAL		747	24.370	14.507.031	7.535.059	788	33.868	18.062.961	7.007.305

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

Tabla 37. Variación Facturación 2019 y 2020

FACTURACIÓN ALACANTARILLADO						
ESTRATO/USO	2019		2020		VARIACIÓN \$ 2019-2020	% VARIACIÓN 2019/2020
	FACTURACIÓN	% PARTI.	FACTURACIÓN	% PARTI.		
Estrato 1	592.310	0,2	764.944	0,2	172.634	29,1
Estrato 2	46.322.358	17,0	54.173.374	13,9	7.851.016	16,9
Estrato 3	3.729.622	1,4	3.541.502	0,9	-188.120	-5,1
Estrato 4	28.121	0,0	375.034	0,1	346.913	1.333
Comercial	16.100.367	5,9	20.160.284	5,2	4.059.917	25,2
Oficial	11.462.369	4,2	13.998.838	3,6	2.536.469	22,1
Total	78.235.147	100	93.013.976	100	14.778.829	18,9

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

De acuerdo con la información reportada al SUI, para el servicio de alcantarillado, para el 2019 se observa que la mayor participación de la facturación la tiene el estrato 2 con el 17,0%, seguido del sector comercial

con el 5,9% y el sector oficial con el 4,2%, situación que se mantiene para el 2020 con una participación del 13,9% en el estrato 2, seguido del sector comercial con el 5.2% y el sector oficial con el 3,6%.

Llama la atención, que el recaudo para el 2020 en el estrato 3, disminuyó 5,1%, en comparación con el 2019. El prestador debe aclarar esta condición.

Frente a la variación, se identifica que el prestador aumentó la facturación en general del año 2019 al 2020 en un 18,9%.

Tabla 38. Porcentaje de recaudo vs facturado Alcantarillado 2019 y 2020

USO	ESTRATO	2019				2020			
		CONSUMO (M3)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)	% RECAUDO	CONSUMO (M3)	FACTURADO (\$)	RECAUDADO (\$)	% RECAUDO
Residencial	1	2.075	592.310	349.266	12,3	2.130	764.944	429.364	9,5
	2	109.002	46.322.358	23.552.959		122.752	54.173.374	26.085.942	
	3	7.772	3.729.622	2.370.702		7.422	3.541.502	2.496.392	
	4	63	28121	15121		753	375034	313305	
No Residencial	Comercial	17.236	16.100.367	6.627.534		13.160	20.160.284	6.874.306	
	Oficial	4611	11.462.369	596.201		3106	13.998.838	661.464	
TOTAL		140.759	78.235.147	33.511.783		149.323	93.013.976	36.860.773	

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

De acuerdo con la información reportada al SUI, para el servicio de alcantarillado, el prestador tuvo para el año 2019, un indicador de eficiencia de recaudo del 12,3%, el cual desmejoró considerablemente para el año 2020 ya que paso al 9,5%. Al igual que en el servicio de acueducto, el prestador debe aclarar esta condición.

No fue posible cotejar la información entre la reportada al SUI y la enviada por la Oficina De Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, ya que el prestador envía información de facturación y recaudo consolidada para acueducto, alcantarillado y aseo.

Por lo anterior, es necesario que el prestador verifique la información registrada en el SUI y en caso tal solicite las reversiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010¹⁵.

4.4.4.5. Subsidios y Contribuciones

El prestador cuenta con el Acuerdo No 06 de agosto 27 de 2016 para las vigencias 2019 y 2020, en el cual se establecen los siguientes factores de aplicación de subsidios y contribuciones:

Tabla 39. Porcentajes de subsidios y contribuciones vigencia 2018 y 2019

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Estrato 1	-70%	-70%
Estrato 2	-40%	-40%
Estrato 3	-15%	-15%
Estrato 4	0	0

¹⁵ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Comercial	+50%	+50%
Industrial	+30%	+30%

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

Por lo tanto, se procedió a revisar las facturas enviadas por el prestador en la documentación allegada:

Tabla 40. Revisión facturas 2021

Estrato/Usos	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO				%
	#	Valor	Subsidio	valor a	%	Valor	Subsidio	valor a	
	Factura	total		pagar	aplicado	total		pagar	
Estrato 1	8529	\$ 17.743	\$ 12.420	\$ 5.323	70	\$ 7.091	\$ 4.964	\$ 2.127	70
Estrato 2	8352	\$ 14.662	\$ 5.864	\$ 8.798	40	\$ 5.861	\$ 2.345	\$ 3.516	40
Estrato 3	8511	\$ 10.349	\$ 1.552	\$ 8.797	15	\$ 4.138	\$ 620	\$ 3.518	15
Industrial	9055	\$ 7.884	\$ 2.366	\$ 10.250	30	\$ 0	\$ 0	\$ 0	30
Comercial	8294	\$ 9.733	\$ 4.867	\$ 14.600	50	\$ 3.892	\$ 1.946	\$ 5.838	50
oficial	8683	\$ 16.511	\$ 0	\$ 16.511	0	\$ 6.599	\$ 0	\$ 6.599	0

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

El prestador remitió seis (6) facturas para la vigencia 2021, en las que se evidencia que los acuerdos antes mencionados, se aplicaron de manera adecuada en cada estrato.

A 31 de julio de 2021 el prestador aclara que el municipio de Lenguaque está al día en el giro de subsidios y una vez se realice el cierre del periodo de facturación de marzo-abril 2021, iniciaran el respectivo cobro.

4.4.4.6. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos

Imagen 17. Sede administrativa de la empresa



Fuente: Registro fotográfico SSPD visita agosto 2021

La Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque, envía la siguiente información en relación con PQR.

Descripción de Procesos de Atención al Usuario

La Oficina de Servicios Públicos se encuentra ubicada en el primer piso de la Alcaldía Municipal de Lenguaque, se tiene establecido un horario de atención al público de 8:00 am a 1:00 pm y de 2:00 p.m.

Imagen 19. Formato encuesta de satisfacción

	República de Colombia Departamento de Cundinamarca Municipio Lenguazaque NIT 899999999	TIPO DE DOCUMENTO ENCUESTA	NOMBRE DEL DOCUMENTO ENCUESTA DE SATISFACCION	EDICION VERSION TITULO PAGINA CODIGO POSTAL	001-02 001-02 126.9 25007	
---	---	-------------------------------	--	---	------------------------------------	--

OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS
ENCUESTA DE SATISFACCION

Objetivo de la Encuesta: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios y Atención al Ciudadano ofrecidos por la Administración del Municipio de Lenguazaque.
 Es de gran importancia para la Administración Municipal evaluar los servicios ofrecidos a la Comunidad, con el fin de identificar fortalezas y debilidades que permitan desarrollar estrategias en búsqueda de la mejora continua. Por lo tanto, le solicitamos diligenciar la presente encuesta y agradeceremos su amable colaboración.

1. DATOS DEL USUARIO:

Fecha: _____ Sector/Vereda: _____
 Nombre (Opcional): _____ Género M F
 C.C. No. _____ Correo electrónico (Opcional): _____
 Teléfono: (Opcional): _____ Dirección: _____

2. INDIQUE QUE SOLICITO INFORMACIÓN REALIZO UN TRÁMITE

3. Obtuvo respuesta a su trámite, servicio e información ? SI NO
4. Su trámite, servicio e información le generó algún costo? SI NO

Por favor, marque con una X la casilla correspondiente a su valoración en cada uno de los aspectos mencionados a continuación.

	Excelente	Bueno	Regular	Nahr
5. El TRATO y la ATENCIÓN que recibí por parte de los funcionarios durante su visita a la entidad fue:				
6. El TIEMPO en la duración del trámite y/o servicio fue:				
7. El nivel de satisfacción en cuanto a la CALIDAD de nuestro servicio fue:				
8. El nivel de satisfacción en cuanto a la INFORMACIÓN que recibí frente a su solicitud o diligencia				
9. La LOCALIZACIÓN y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?				

Observaciones: _____

10. ¿QUE ALTERNATIVAS HA UTILIZADO PARA BUSCAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA?

Punto de atención. _____ Pagina web de la alcaldía. _____
 Líneas telefónicas de la entidad. _____ Otros. _____

11. ¿CÓMO CREE QUE PODEMOS MEJORAR NUESTROS SERVICIOS?

Firma del usuario _____

CONSTRUYENDO BIENESTAR*
<http://www.lenguazaque-cundinamarca.gov.co>
 Cra. # No 3-10 Alcaldía Municipal
 Teléfono: 85574006 - 85571114

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

El prestador entrega archivo Excel con la siguiente información de PQR para los años 2020 y lo corrido de 2021:

Tabla 41. PQR 2019 y 2020

CAUSAL	ACUEDUCTO 2020	ALCANTARILLADO 2020
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	-
Falla en la prestación del servicio por calidad	-	1
Datos generales incorrectos	1	-
Inconformidad con el consumo o producción facturado	1	-
Cobro de medidor	1	-
TOTAL	4	1

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

Tabla 42. PQR 2021

CAUSAL	ACUEDUCTO 2021	ALCANTARILLADO 2021
Cobro de medidor	1	-
Inconformidad con el consumo o producción facturado	14	-
Suspensión o corte del servicio	1	-
Cobro de medidor	1	-
Datos generales incorrectos	1	-
Estado de las Infraestructura	-	1
TOTAL	18	1

Fuente: información del prestador, drive.google.com/drive/folders/1Zd7_22gTu4y0GkLtPHxSgSJUB80wsk0o?usp=sharing

El prestador describió las siguientes acciones empresariales para disminuir reclamaciones:

- Mejoramiento de procesos a nivel de operatividad en la Planta de Tratamiento de Agua Potable tales

como cambio de lechos filtrantes y colmenas de sedimentación reduciendo reclamaciones por calidad de agua.

- Capacitaciones a personal administrativo acerca del manejo de software SINFA de facturación con el fin de disminuir PQR relacionadas con cálculos erróneos derivados del proceso de recaudo y facturación.
- Capacitaciones a personal administrativo y operativo en atención al usuario y manejo correcto de residuos sólidos.
- Mantenimientos periódicos a los sistemas de abastecimiento, alcantarillado y estaciones de bombeo con el objeto de buscar siempre la optimización en la prestación de los servicios públicos.

Al realizar la consulta de la información reportada al SUI por el prestador respecto a las reclamaciones, para los servicios de acueducto y alcantarillado, para los años 2019 y 2020 , se observa que para el 2019 el no reportó PQR y para el 2020 sólo reportó información para el servicio de alcantarillado de la siguiente manera:

Tabla 43. Reclamaciones Acueducto 2020

CAUSAL	ACUEDUCTO 2020
Facturación	2
Prestación	1
TOTAL	3

Fuente: Consulta SUI – O3 – agosto 2021

Como se observa, se presentan diferencias entre la información de PQR, remitida por el prestador contra lo reportado en el SUI para los años 2019 y 2020.

Por lo anterior, se requiere a La Oficina De Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque, para que verifique la información registrada en el SUI y en caso tal solicite las reversiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

4.4.4.7. Estratificación Socioeconómica

El prestador entregó copia del Decreto Urbano No. 60 del 28 de diciembre de 1994 y del Decreto Rural No. 032 de 15 de junio de 1996 de estratificación, mediante los cuales se adoptó la estratificación urbana y estratificación de las fincas y viviendas dispersas localizadas en la zona rural, respectivamente.

El prestador indicó durante la visita que no cuenta con catastro de suscriptores actualizado.

4.4.5. ASPECTOS TARIFARIOS

El prestador La Oficina De Servicios Públicos del Municipio de Lenguaque, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores.

Para tal efecto, se consultó en el SUI el número de suscriptores que atendió a 31 de diciembre de 2013, en el municipio Lenguaque, Sistema Único de Información – SUI – formularios: “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado”; evidenciando que la empresa contaba con menos de 5.000 suscriptores:

Tabla 44. Suscriptores de acueducto y alcantarillado atendidos a diciembre de 2013

NO. DE SUSCRIPTORES (DICIEMBRE 31 DE 2013)	SERVICIOS PRESTADOR – LENGUAZAQUE, CUNDINAMARCA	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
No Residenciales	80	76
Residenciales	677	586
Total por servicio	757	662
TOTAL	1419	

Fuente: SUI

En ese sentido, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 1 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.

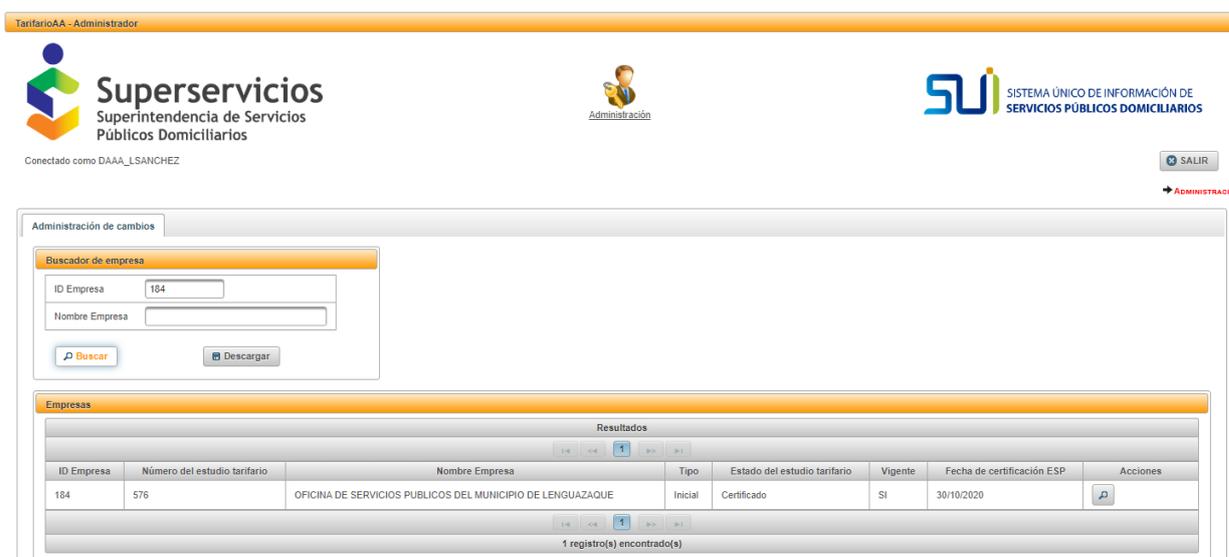
Por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la resolución Ibídem.

La misma resolución establece en el artículo 37 que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019.

Por lo anterior, esta Superintendencia mediante radicado SSPD No. 20204250016581 de 11 de mayo de 2020, le comunicó los resultados de la verificación preliminar de los costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, tomando como referencia el estudio de costos en físico y el acto de aprobación de las tarifas por parte de la Entidad Tarifaria Local, remitido a través de radicado SSPD No. 20205290018762 del 8 de enero de 2020.

Así mismo, y teniendo en cuenta que esta Superintendencia mediante Resolución No. SSPD 20201000009605 del 19 de marzo de 2020 estableció el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019, procedió a verificar la certificación del estudio de costos y tarifas en el SURICATA, evidenciando que el prestador certificó dicha información el 30 de octubre de 2020.

Imagen 20. Reporte SURICATA



The screenshot shows the 'Administración de cambios' section of the SURICATA system. At the top, there are logos for 'Superservicios' and 'SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS'. Below the logos, there is a search bar labeled 'Buscador de empresa' with fields for 'ID Empresa' (containing '184') and 'Nombre Empresa'. A 'Buscar' button is present. Below the search bar, there is a table titled 'Empresas' with the following data:

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
184	576	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	Inicial	Certificado	SI	30/10/2020	[Icon]

At the bottom of the table, it indicates '1 registro(s) encontrado(s)'.

Fuente: SUI-octubre de 2021

Como resultado de dicho control tarifario esta SSPD se pronunció indicando que el prestador dio inadecuada aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada por las

Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018, toda vez que se identificó que los resultados reportados por el prestador en el aplicativo SURICATA, no coinciden con los cálculos realizados por esta SSPD para el CMI y CMT de ambos servicios por diferencias en el volumen de agua facturada del año base y de la vigencia 2018 de acuerdo al reporte del SUI.

A pesar de que dicho calculo no afectó a los suscriptores, es pertinente que el prestador de acuerdo a lo evidenciado no perjudique la suficiencia financiera de la empresa y de esta manera garantice el cabal cumplimiento de todos los estándares de calidad y cobertura de los servicios.

Con relación a la verificación de tarifas aplicadas, se estableció que el prestador presuntamente no aplicó las tarifas aprobadas producto de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017.

Lo anterior, toda vez que el prestador mediante el radicado SSPD No. 20205291923272 del 12 de septiembre de 2020 manifestó:

“La OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE, formulo y aprobó las tarifas de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la metodología de la resolución CRA 825 de 2017, ajusto sus nuevas tarifas para la aplicación de la progresividad y dar inicio desde la facturación enero – febrero de 2020, pero se tuvieron problemas en el software lo que origino el retraso de la secuencia de facturación, es así como el periodo de Noviembre y diciembre de 2019 se facturo el 03-03-2020, al ver esto y para tener coherencia con lo manifestado en el Decreto 071 de 2019 se iniciaría una vez se facturara el periodo enero – febrero de 2020 el cual se tiene planeado para facturar en mayo de 2020, pero mediante el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el presidente de la República declaró el Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional con el fin de conjurar la grave calamidad pública que afecta al país por la pandemia del nuevo coronavirus COVID-19 y se retrasó la aplicación de la progresividad.

A la fecha se viene aplicando las tarifas de acuerdo con la metodología de la resolución CRA 287 de 2004.”

En este sentido, si el prestador a la fecha no aplicó la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 para el cálculo de las tarifas de acueducto, incumplió ampliamente los términos establecidos en el artículo 37 de la resolución ibídem.

Así las cosas, el prestador presuntamente estaría incumpliendo el régimen tarifario de las empresas de servicios públicos establecido en el título IV de la Ley 142 de 1994; al no dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico en la Resolución CRA 825 de 2017.

Por tanto, esta Superintendencia le instó para que de manera inmediata aplique las tarifas resultantes de la aplicación a la metodología dispuesta en la resolución ibídem.

4.4.6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

4.4.6.1. Actualizaciones de RUPS

Una vez verificado el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), se evidenció que la Oficina de Servicios Públicos del municipio de Lenguazaque, se encuentra inscrita desde el año 2002 y su última actualización RUPS la certifico en el 2021, como se muestra a continuación:

Imagen 21. Actualización RUPS

16	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JVALDERRAMA	201611184358012	22/11/2016	20165290826372	02/12/2016	  
17	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_LMHERRERA	20173184358011	21/03/2017	20175290264952	19/04/2017	  
18	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	20178184361645	09/08/2017	20175290636392	10/08/2017	  
19	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_EMESA	20183184365131	12/03/2018	20185290276982	29/03/2018	  
20	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20194184371787	24/04/2019	20195290401202	25/04/2019	  
21	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20203184377559	17/03/2020	20205290328832	26/03/2020	  
22	184	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20213184389436	11/03/2021	20215290443922	11/03/2021	  

Fuente: RUPS, Consulta octubre de 2021

Así las cosas, es importante informarle que el proceso de actualización RUPS debe realizarse según los plazos señalados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018¹⁶, mediante la cual en ejercicio de sus funciones, la SSPD reglamentó la actualización así:

“ARTICULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

<p>Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos: DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID</p>	<p>FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN</p>
<p><i>Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4</i></p>	<p><i>Hasta el 28 de febrero</i></p>
<p><i>Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9</i></p>	<p><i>Hasta el 30 de marzo</i></p>

La actualización de la información también procederá, cuando se presente una novedad en la información general registrada en el RUPS, la cual deberá ser reportada por el prestador una vez producida la misma, es decir, por fuera de los plazos señalados en el presente artículo.”

4.4.6.2. Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador

Los prestadores de servicios públicos domiciliarios tienen el deber correlativo de colaborar a esta Superintendencia en el cumplimiento de sus funciones, y de entregar la información que por esta sea solicitada conforme a las normas legales aplicables, por lo que el incumplimiento de dicho deber daría lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.

Así las cosas, en el mes de octubre de 2021 se procedió a consultar el estado de reporte de información en el SUI por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE, encontrando que cuenta con un **95% de cargue de información** (310 formatos y/o formularios pendientes), por lo cual, si bien ha realizado un porcentaje importante de reportes, debe reportar la información pendiente según los plazos establecidos en la norma citada anteriormente:

¹⁶ “Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores - RUPS para su inscripción, actualización y cancelación”

Tabla 45. Estado Cargue al SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
184	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE LENGUAZAQUE	2002	0	9	100 %
		2003	0	42	100 %
		2004	0	74	100 %
		2005	2	171	98 %
		2006	15	257	94 %
		2007	1	300	99 %
		2008	1	288	99 %
		2009	34	381	91 %
		2010	39	498	92 %
		2011	33	482	93 %
		2012	32	481	93 %
		2013	29	464	94 %
		2014	46	447	90 %
		2015	14	414	96 %
		2016	3	484	99 %
		2017	7	505	98 %
		2018	1	510	99 %
2019	4	519	99 %		
2020	4	523	99 %		
2021	45	284	86 %		
	TOTAL		310	7133	95 %

Fuente: SUI, consulta octubre de 2021

4.4.7. ACCIONES DE LA SSPD

Consultados en Orfeo los expedientes 2019460351700042E, 2020420351600331E se encontraron las siguientes acciones:

Tabla 46. Comunicaciones con el prestador

RADICADO	FECHA	TEMA
20214253062151	02/08/2021	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
20214253054191	31/07/2021	Calidad del agua distribuida en el municipio de Lenguazaque.
20215291817522	15/07/2021	Radicación respuesta Información calidad del Agua reporte al SUI Municipio de Lenguazaque
20214021313391	11/05/2021	Solicitud reporte de información distribución de agua potable y facturación del servicio de acueducto.
20204250016581	11/05/2021	Resultados de la verificación preliminar de los costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017.
2015460001671	15/12/2015	Visita de inspección y vigilancia al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Fuente: Sistema de gestión documental ORFEO

5. Hallazgos:

CRITERIO	CONDICIÓN EVALUADA	EVIDENCIA / SOPORTE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Micromedición superior al 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	El prestador debe aclarar la información reportada al SUI.	NO CUMPLE

CRITERIO	CONDICIÓN EVALUADA	EVIDENCIA / SOPORTE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Requisitos mínimos de la factura	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 873 de 2019.	El prestador debe aclarar la información reportada al SUI.	NO CUMPLE
Catastro de Suscriptores	Resolución CRA No. 717 del 22 de junio de 2015.	El prestador indica que no cuenta con catastro de usuarios actualizado.	NO CUMPLE
Aspectos técnico-operativos de acueducto.	Calidad del agua suministrada. Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP SUI Información Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque.	Se evidenciaron incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para el parámetro de turbiedad
Aspectos técnico-operativos de acueducto.	Cumplimiento de las frecuencias mínimas de muestreo.	SIVICAP SUI Información Oficina de Servicios Públicos de Lenguazaque.	Incumplimiento para los parámetros descritos en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007
Aspecto tarifario	Resolución CRA 825 de 2017, modificada por las Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018.	Radicado SSPD No. 20204250016581 de 11 de mayo de 2020, resultados de la verificación preliminar de los costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado. Estudio de costos en físico y el acto de aprobación radicado SSPD No. 20205290018762 del 8 de enero de 2020. SURICATA	El prestador presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el título IV de la Ley 142 de 1994; al no dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA.

6. Acciones correctivas definidas:

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

7. Conclusiones:

Aspectos administrativos

- El prestador por ser una unidad directa del municipio, no cuenta con una composición accionaria, ni con un capital fiscal adicional asignado por el mismo, lo anterior indica que, el patrimonio institucional se encuentra compuesto por el traslado de otras cuentas patrimoniales, como es el caso de los resultados del ejercicio y de los activos en general de la unidad.
- El prestador no está obligado a realizar elección de revisor fiscal en cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y parágrafo segundo del artículo 13 de la ley 43 de 1990.
- La Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque, se encuentra clasificada como un prestador directo que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido el literal b del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.
- El prestador reporta 14 empleados de los cuales 2 son de planta y 12 tienen contrato por prestación de servicios, estos últimos encargados del área operativa, sin embargo, no suministra información detallada del personal para cada servicio por lo que no es posible establecer la distribución de los cargos que desempeñan los trabajadores vinculados bajo la modalidad de prestación de servicios.

Aspectos financieros

- Los estados financieros reportados por el prestador se encuentran debidamente firmados, certificados y aprobados por el representante legal y contadora pública.
- Los Estados Financieros suministrados por el prestador para las vigencias 2019 - 2020 se encuentran expresados bajo los nuevos marcos regulatorios NIF, los cuales fueron suministrados en medio magnético bajo estructura de presentación que señalan los anexos complementarios del Decreto Único Reglamentario DUR 2420 del 2015, para aquellas empresas que se encuentran clasificadas en Grupo 2 NIIF para Pymes.
- El prestador no entregó información detallada por tercero y por edades de vencimiento de la cartera para los periodos objeto de esta evaluación, lo que impidió realizar un análisis más a fondo de la cartera del prestador.
- El prestador reflejó un comportamiento desfavorable para la vigencia 2019 – 2020, esto obedece a que, si bien los indicadores de eficiencia en el recaudo y cubrimiento de costos y gastos presentan un resultado positivo, los indicadores de liquidez y relación de endeudamiento se ven afectados con la normalización de los mismos, toda vez que se evidencia un exceso de liquidez, así como también ausencia de fuentes de financiación.

Aspectos técnicos operativos.

- El municipio de Lenguazaque cuenta con una concesión de agua vigente por lo que da cumplimiento a lo señalado en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 respecto de contar con los permisos ambientales.
- En lo relacionado con la medición de caudales a la entrada y salida de la PTAP, el municipio cuenta con una canaleta parshall al ingreso de la PTAP, con la que mide el caudal de ingreso, y cuenta con un instrumento de macromedición a la salida, en una de las derivaciones para la zona urbana.
- No obstante, una segunda derivación de la salida para la zona rural del municipio no cuenta con un macromedidor en funcionamiento. Por lo que presuntamente, no da cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000.
- La PTAP cuenta con un equipo para la realización del ensayo de jarras, y realiza dicho ensayo conforme lo establece el parágrafo 3 del artículo 111 de la Resolución 330 de 2017.
- Los equipos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en las plantas de tratamiento se encuentran debidamente calibrados para el momento de la visita.
- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2020 clasificó como continua de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. No obstante, no se pudo verificar si la continuidad cumplió con lo establecido en el CCU y la meta del estudio de costos de referencia para la zona urbana y rural del municipio.
- El municipio no lleva un registro de las presiones de prestación del servicio, por lo que no es posible verificar si cumple con los mínimos establecidos en el reglamento técnico de la Resolución 1096 de 2000, Resolución 330 de 2018 y el CCU.
- El municipio de Lenguazaque cumple con el número mínimo de puntos de muestreo, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 y el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con los resultados reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP para los años 2019 y 2020, no se suministró agua apta para consumo humano.
- La empresa no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de la calidad de agua establecida en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007 para los parámetros de COT y Fluoruros durante el año 2020.
- Se evidenciaron incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para el parámetro de turbiedad para los meses de marzo, mayo y noviembre de 2020.
- El municipio presentó y cumplió con la actualización de la vigencia 2020 para las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para la calidad del agua.
- El PSMV del municipio de Lenguazaque se encuentra aprobado a la fecha por parte de la CAR.

- El municipio no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto (Excepto de la PTAP) y alcantarillado, ni con soportes de la ejecución de los mismos.
- No se aportó el anexo técnico del CCU del municipio por lo que no fue posible verificar si los indicadores de prestación se encuentran acordes a allí relacionado.
- En la planta de tratamiento de agua potable, según lo informado dispone de dos operarios vinculados, certificados en competencias laborales del SENA.
- No se dispone de información verídica de la cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro del área de prestación.
- El prestador no cuenta con los documentos correspondientes al Mapa de Riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria según lo requerido en la Resolución 4716 de 2010, Programa de reducción de pérdidas y Catastros de redes de acueducto.

Aspectos comerciales

- El prestador cuenta con el CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, se indica al prestador que el CCU debe estar disponible para los usuarios en la oficina de atención comercial.
- Al cotejar la información de suscriptores 2019 y 2020 enviada por el prestador, con la reportada al SUI, presenta inconsistencias, tanto para acueducto como para alcantarillado, es necesario que se verifique la información registrada en el SUI y en caso de ser necesario solicite las reversiones a las que haya lugar, teniendo en cuenta el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- En micromedición se pueden observar diferencias, entre la información reportada al SUI y lo informado por la Oficina de Servicios Públicos del Municipio de Lenguazaque ESP, por lo que deberá aclarar esta situación, con el fin de conocer realmente el porcentaje de micromedición del prestador, en cumplimiento del porcentaje mínimo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- En las facturas entregadas se evidencio que no cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en el artículo 148 de la ley 142 y posteriormente definido por la resolución CRA 375 de 2006 derogada por la CRA 873 de 2019.
- El prestador aplicó adecuadamente los acuerdos de subsidios y contribuciones para las vigencias 2018 y 2019 en la facturación del uso comercial e industrial y estratos 1,2, 3, 4 de acuerdo con el análisis en el presente documento.
- El Municipio de Lenguazaque se encuentra al día con el pago de subsidios.
- El prestador lleva registro y estadísticas de las PQR que se presentan por parte de los usuarios y responde conforme a los términos de Ley, sin embargo, se presentan diferencias entre la información de PQR remitida por el prestador contra lo reportado en el SUI, para los años 2019 y 2020.

Aspectos tarifarios

- El prestador dio inadecuada aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada por las Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018. Sin embargo, si bien es cierto, dicho calculo no afectó a los suscriptores, es pertinente que el prestador de acuerdo a lo evidenciado no perjudique la suficiencia financiera de la empresa y de esta manera garantice el cabal cumplimiento de todos los estándares de calidad y cobertura de los servicios.

8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

9. Responsables de la realización

9.1 Responsable general

Coordinadora

- Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores

Asesores

- Juan Felipe Rojas – Asesor – DTGAA
- Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
-

Director

- Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9.2 Equipo de evaluación

- Lina María Rodríguez Pinilla – Profesional Especializado DTGAA GPP
- Jenny Alexandra Buitrago - Profesional Especializado DTGAA GPP
- Juan David Rivera - Profesional Especializado DTGAA GPP
- Leidy Marcela Montoya Forero - Profesional Especializado DTGAA GPP
- Jaime Alexander Ríos Mancilla – Contratista DTGAA GPP
- Lina Sánchez - Profesional Especializado DTGAA GPP

10. Anexos:

N/A