

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, Septiembre de 2016**

**SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A.  
E.S.P.  
ANÁLISIS VIGENCIAS 2014 y 2015**

**1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

Conforme la última información reportada por el prestador en RUPS, la SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P., en adelante ACUAVALLE S.A. E.S.P, está constituida mediante escritura pública 3543 del 16 de julio de 1959; es una empresa de orden departamental y corresponde a una sociedad anónima identificada con NIT 890399032 – 8, con composición accionaria así:

1. Departamento del Valle del Cauca: 43.13%
2. Corporación Regional del Valle del Cauca CVC: 39.23%
3. Alcaldías municipales de los 35 municipios del departamento del Valle del Cauca: 17.63%

ACUAVALLE S.A. E.S.P presta el servicio de acueducto en 33 municipios del departamento, y presta en 29 el servicio de alcantarillado, los municipios en los cuales sólo se presta el servicio de acueducto son Ansermanuevo, Calcedonia, Restrepo y Ulloa. Los municipios atendidos están distribuidos internamente en 10 zonas o sectores llamados A.G.U.A.S. (Agrupación Geográfica de Usuarios de ACUAVALLE), cuya conformación es la siguiente:

- AGUA 1: Está conformada por los municipios de Bolívar, El Dovio y Roldanillo.
- AGUA 2: Está conformada por los municipios de Vijes, La Cumbre, Dagua y el corregimiento El Carmen.
- AGUA 3: Está conformada por los municipios de Restrepo, Riofrío, San Pedro, Trujillo y Yotoco.
- AGUA 4: Está conformada por los municipios de Alcalá, La Unión, La Victoria, Obando y Ulloa.
- AGUA 5: Está conformada por los municipios de Ansermanuevo, Argelia, El Aguila, El Cairo y Toro.
- AGUA 6: Está conformada por los municipios de Caicedonia y Sevilla.
- AGUA 7: Está conformada por el municipio de Jamundí y sirve alrededor de 23.533 usuarios.
- AGUA 8: Está conformada por los municipios de Guacarí, Ginebra y El Cerrito, además de los corregimientos de Santa Elena, Sonso y Guabas.
- AGUA 9: Está conformada por los municipios de Andalucía, Bugalagrande y Zarzal, además del corregimiento El Overo.

- AGUA 10: Está conformada por los municipios de Candelaria, Florida y Pradera, y los corregimientos de Villagorgona y San Antonio.



**Imagen 1 Esquema de prestación del servicio para Acuavalle E.S.P S.A.**

Fuente: Acuavalle S.A.E.S.P.

A la fecha, no se ha aprobado la actualización del RUPS, motivo por el cual los datos presentes en el registro vigente corresponden a lo reportado para el año 2015.

A continuación, en la Tabla 1 se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS:

**Tabla 1 Datos Generales del prestador Acuavalle S.A E.S.P.**

<b>ID. Prestador</b>	443
<b>Razón social</b>	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P
<b>Sigla</b>	ACUAVALLE S.A. E.S.P.
<b>Tipo de Sociedad</b>	Sociedad Anónima
<b>NIT</b>	890399032 - 8
<b>Fecha de constitución</b>	16/07/1959
<b>Inicio de operaciones</b>	16/07/1959
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto y Alcantarillado
<b>Fecha Registro en RUPS</b>	30/01/2006
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Zona Rural Atendida</b>	Si
<b>Representante legal</b>	Guillermo Arbey Rodríguez Buitrago
<b>Fecha de Posesión</b>	18/05/2016
<b>Contrato de condiciones uniformes</b>	Si
<b>Última actualización de RUPS</b>	Vigencia 2015 – 06/01/2015

Fuente: RUPS Acuavalle S.A. E.S.P

A continuación, se presentan los indicadores generales del servicio obtenidos para el prestador Acuavalle S.A. E.S.P. como promedio de los municipios en que tiene presencia. Durante el desarrollo del presente informe se discriminarán tales indicadores por cada uno de dichos municipios.

**Tabla 2 Indicadores promedio de la prestación del servicio en los municipios atendidos por parte de Acuavalle S.A. E.S.P**

Prestador	Año	Suscriptores (1)		Cobertura promedio (%) (2)		Continuidad (H/Día) (3)	IANC (%) (4)	Micromedición (%) (5)
		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO			
SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P	2014	157,757	124,772	85.68	75.69	23.7	31.2	80.50
	2015	164,431	127,853					

Fuente: (1) Consulta SUI, (2) Dane 2005, cobertura promedio de 33 municipios, (3) Consulta SUI (4) Visita al prestador (5) Consulta SUI

La estructura organizacional de Acuavalle S.A. E.S.P. cuenta con un organigrama que comprende Asamblea General, Junta Directiva y Gerencia General de la cual a su vez se desprenden las subgerencias y las direcciones administrativas y operativas.



**Imagen 2 Estructura Organizacional Acuavalle S.A. E.S.P**

Fuente: Acuavalle S.A. E.S.P

## 2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

### 2.1 Aspectos Financieros

Una vez verificada la información financiera reportada en el Sistema Único de Información, se observó que los anexos del Plan Único de Cuentas- PUC- correspondientes al año 2014 fueron reportados por la entidad el 16 de abril de 2015, es decir de manera extemporánea, incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución 20121300003545 del 14 de febrero de 2012 que establece hasta el 5 de abril de cada año para cumplir con esta obligación.

Notas  
Año 2014  
Empresa SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.

Secue	Empresa	Año	Servicio	Periodicidad	Periodo	Archivo	Fecha de Envío
113268	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.	2014	Alcantarillado	Semestral	1	<a href="#">443_9_2_2014_id113268.pdf</a>	2014-08-01 11:55:02
120673	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.	2014	Consolidado	Semestral	2	<a href="#">443_9_99_2014_id120673.sui</a>	2015-03-30 17:46:57
121549	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.	2014	Consolidado	Anual	1	<a href="#">443_9_99_2014_id121549.PDF</a>	2015-04-16 11:38:04

### Imagen 3 Reporte Financiero Notas Sistema Único de Información

Fuente: Consulta Sistema Único de Información - SUI, Junio de 2016

## 2.1.1 Balance General

### Tabla 3 Balance General 2014 - 2015

DENOMINACIÓN	2014	%	2015	%	Variación	% Var.
<b>EFFECTIVO</b>	<b>16.340.041.811</b>	<b>3,72%</b>	<b>17.844.057.671</b>	<b>4,10%</b>	<b>1.504.015.860</b>	<b>9,20%</b>
BANCOS Y CORPORACIONES	16.340.041.811	3,72%	17.844.057.671	4,10%	1.504.015.860	9,20%
<b>INVERSIONES</b>	<b>2.496.587.408,00</b>	<b>0,57%</b>	<b>214.471.838,00</b>	<b>0,05%</b>	<b>(2.282.115.570,00)</b>	<b>-91,41%</b>
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE	2.496.587.408,00	0,57%	214.471.838,00	0,05%	(2.282.115.570,00)	-91,41%
<b>DEUDORES</b>	<b>41.323.332.773</b>	<b>9,41%</b>	<b>39.509.761.260</b>	<b>9,08%</b>	<b>(1.813.571.513)</b>	<b>-4,39%</b>
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1.779.355.964,00	0,41%	2.398.589.002,00	0,55%	619.233.038,00	34,80%
SERVICIOS PÚBLICOS	16.660.325.239	3,79%	16.624.745.099	3,82%	(35.580.140)	-0,21%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	2.974.718.803	0,68%	1.590.580.048	0,37%	(1.384.138.755)	-46,53%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	2.922.329.353	0,67%	3.875.699.736	0,89%	953.370.383	32,62%
DEPÓSITOS ENTREGADOS	15.542.387.738,00	3,54%	17.372.927.035,00	3,99%	1.830.539.297,00	11,78%
OTROS DEUDORES	21.160.980.838	4,82%	20.546.816.992	4,72%	(614.163.846)	-2,90%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(19.716.765.162)	-4,49%	(22.899.596.652)	-5,26%	(3.182.831.490)	16,14%
<b>INVENTARIOS</b>	<b>332.715.259</b>	<b>0,08%</b>	<b>378.361.412</b>	<b>0,09%</b>	<b>45.646.153</b>	<b>13,72%</b>
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	350.226.589	0,08%	398.275.170	0,09%	48.048.581	13,72%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS (CR)	(17.511.330,00)	0,00%	(19.913.758,00)	0,00%	(2.402.428,00)	13,72%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>13.251.418</b>	<b>0,00%</b>	<b>294.807.349</b>	<b>0,07%</b>	<b>281.555.931</b>	<b>2124,72%</b>
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	13.251.418,00	0,00%	294.807.349,00	0,07%	281.555.931,00	2124,72%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>60.505.928.669</b>	<b>13,78%</b>	<b>58.241.459.530</b>	<b>13,39%</b>	<b>(2.264.469.139)</b>	<b>-3,74%</b>
<b>INVERSIONES</b>	<b>10.008.859,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>10.008.859,00</b>	<b>0,00%</b>	<b>-</b>	<b>0,00%</b>
INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTES	10.008.859,00	0,00%	10.008.859,00	0,00%	-	0,00%
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>206.305.674.467</b>	<b>46,98%</b>	<b>206.537.290.932</b>	<b>47,48%</b>	<b>231.616.465</b>	<b>0,11%</b>
TERRENOS	3.189.984.516,00	0,73%	3.189.984.516,00	0,73%	-	0,00%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	8.209.399.893,00	1,87%	7.365.415.020,00	1,69%	(843.984.873)	-10,28%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN TRÁNSITO	157.146.360,00	0,04%	-	0,00%	(157.146.360,00)	-100,00%
BIENES MUEBLES EN BODEGA	3.537.747.227	0,81%	3.094.845.799	0,71%	(442.901.428)	-12,52%
EDIFICACIONES	32.956.088.231	7,50%	33.524.912.362	7,71%	568.824.131	1,73%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	53.071.845.776,00	12,09%	54.169.910.431,00	12,45%	1.098.064.655,00	2,07%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	204.119.384.496	46,48%	212.904.422.943	48,94%	8.785.038.447	4,30%
MAQUINARIA Y EQUIPO	10.834.760.465	2,47%	12.304.277.264	2,83%	1.469.516.799	13,56%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	4.281.558.259	0,98%	4.385.063.922	1,01%	103.505.663	2,42%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2.458.322.183	0,56%	2.510.669.487	0,58%	52.347.304	2,13%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	5.349.672.169	1,22%	6.853.090.478	1,58%	1.503.418.309	28,10%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	1.417.681.920	0,32%	1.436.166.959	0,33%	18.485.039	1,30%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(129.212.269.620)	-29,42%	(147.293.252.926)	-33,86%	(18.080.983.306)	13,99%
DEPRECIACIÓN DIFERIDA	6.096.874.238,00	1,39%	12.236.610.238,00	2,81%	6.139.736.000,00	100,70%
PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	(162.521.646,00)	-0,04%	(144.825.561,00)	-0,03%	17.696.085,00	-10,89%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>172.312.254.953,00</b>	<b>39,24%</b>	<b>170.230.108.170,00</b>	<b>39,13%</b>	<b>(2.082.146.783,00)</b>	<b>-1,21%</b>
CARGOS DIFERIDOS	3.359.848.687,00	0,77%	2.882.923.663,00	0,66%	(476.925.024,00)	-14,19%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	18.523.373,00	0,00%	32.408.457,00	0,01%	13.885.084,00	74,96%
DERECHOS EN FIDEICOMISO	36.170.833.107,00	8,24%	34.851.893.486,00	8,01%	(1.318.939.621,00)	-3,65%
BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	2.105.150.481,00	0,48%	2.105.150.481,00	0,48%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"(CR)	(1.177.089.047,00)	-0,27%	(1.433.710.202,00)	-0,33%	(256.621.155,00)	21,80%
INTANGIBLES	696.963.511,00	0,16%	775.572.431,00	0,18%	78.608.920,00	11,28%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(471.827.584,00)	-0,11%	(585.768.250,00)	-0,13%	(113.940.666,00)	24,15%
VALORIZACIONES	131.609.852.425,00	29,97%	131.601.638.104,00	30,25%	(8.214.321,00)	-0,01%
<b>Total Activos</b>	<b>439.133.866.948</b>	<b>100,00%</b>	<b>435.018.867.491</b>	<b>100,00%</b>	<b>(4.114.999.457)</b>	<b>-0,94%</b>
<b>OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO</b>	<b>5.310.475.532,00</b>	<b>1,21%</b>	<b>5.297.244.179,00</b>	<b>1,22%</b>	<b>(13.231.353,00)</b>	<b>-0,25%</b>
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE CORTO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA	5.310.475.532,00	1,21%	5.297.244.179,00	1,22%	(13.231.353,00)	-0,25%
<b>OBLIGACIONES FINANCIERAS</b>	<b>953.548.929,00</b>	<b>0,22%</b>	<b>488.746.874,00</b>	<b>0,11%</b>	<b>(464.802.055,00)</b>	<b>-48,74%</b>
FINANCIAMIENTO INTERNO	937.184.736,00	0,21%	488.380.724,00	0,11%	(448.804.012,00)	-47,89%
INTERESES, COMISIONES Y OTROS GASTOS DE FINANCIAMIENTO INTERNO	16.364.193,00	0,00%	366.150,00	0,00%	(15.998.043,00)	-97,76%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>24.212.042.212</b>	<b>5,51%</b>	<b>14.051.283.624</b>	<b>3,23%</b>	<b>(10.160.758.588)</b>	<b>-41,97%</b>
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	8.151.836.340	1,86%	7.846.009.127	1,80%	(305.827.213)	-3,75%
ACREEDORES	1.956.364.756	0,45%	2.743.003.858	0,63%	786.639.102	40,21%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	474.203.188	0,11%	553.606.221	0,13%	79.403.033	16,74%
RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR - ICA	33.989.907	0,01%	40.609.531	0,01%	6.619.624	19,48%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	5.633.289.610,00	1,28%	-	0,00%	(5.633.289.610,00)	-100,00%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	33.406.618	0,01%	66.302.309	0,02%	32.895.691	98,47%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	780.290.619	0,18%	738.892.247	0,17%	(41.398.372)	-5,31%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	7.148.661.174	1,63%	2.062.860.331	0,47%	(5.085.800.843)	-71,14%
<b>OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL</b>	<b>1.678.645.535</b>	<b>0,38%</b>	<b>1.548.161.313</b>	<b>0,36%</b>	<b>(130.484.222)</b>	<b>-7,77%</b>
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.602.896.569	0,37%	1.403.252.762	0,32%	(199.643.807)	-12,46%
PENSIONES POR PAGAR	75.748.966,00	0,02%	144.908.551,00	0,03%	69.159.585,00	91,30%
<b>PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>	<b>8.280.379.139</b>	<b>1,89%</b>	<b>14.774.410.702</b>	<b>3,40%</b>	<b>6.494.031.563</b>	<b>78,43%</b>
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	4.980.525.659	1,14%	4.980.525.659	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	8.280.379.139,00	1,89%	9.793.885.043,00	2,25%	1.513.505.904,00	18,28%
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>3.759.855.830</b>	<b>0,86%</b>	<b>4.640.241.151</b>	<b>1,07%</b>	<b>880.385.321</b>	<b>23,42%</b>
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	3.759.855.830	0,86%	4.640.241.151	1,07%	880.385.321	23,42%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>44.194.947.177</b>	<b>10,06%</b>	<b>40.800.087.843</b>	<b>9,38%</b>	<b>(3.394.859.334)</b>	<b>-7,68%</b>
<b>OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO</b>	<b>18.794.792.836,00</b>	<b>4,28%</b>	<b>13.788.685.836,00</b>	<b>3,17%</b>	<b>(5.006.107.000,00)</b>	<b>-26,64%</b>
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	18.794.792.836,00	4,28%	13.788.685.836,00	3,17%	(5.006.107.000,00)	-26,64%
<b>PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES</b>	<b>28.299.364.920,00</b>	<b>6,44%</b>	<b>27.551.064.770,00</b>	<b>6,33%</b>	<b>(748.300.150,00)</b>	<b>-2,64%</b>
PROVISIÓN PARA PENSIONES	28.299.364.920,00	6,44%	27.551.064.770,00	6,33%	(748.300.150,00)	-2,64%
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>5.765.551.402,00</b>	<b>1,31%</b>	<b>7.230.150.751,00</b>	<b>1,66%</b>	<b>1.464.599.349,00</b>	<b>25,40%</b>
CRÉDITOS DIFERIDOS	5.765.551.402,00	1,31%	7.230.150.751,00	1,66%	1.464.599.349,00	25,40%
<b>Total Pasivos</b>	<b>97.054.656.335</b>	<b>22,10%</b>	<b>89.369.989.200</b>	<b>20,54%</b>	<b>(7.684.667.135)</b>	<b>-7,92%</b>
<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>	<b>342.079.210.613</b>	<b>77,90%</b>	<b>345.648.878.291</b>	<b>79,46%</b>	<b>3.569.667.678</b>	<b>1,04%</b>
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	43.486.922.650	9,90%	43.486.922.650	10,00%	-	0,00%
PRIMA EN COLOCACIÓN DE ACCIONES, CUOTAS O PARTES DE INTERÉS SOCIAL	72.971.474.882,00	16,62%	72.971.474.882,00	16,77%	-	0,00%
RESERVAS	16.661.497.323	3,79%	20.534.526.401	4,72%	3.873.029.078	23,25%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	15.638.110.870	3,56%	18.488.622.564	4,25%	2.850.511.694	18,23%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	6.723.540.771	1,53%	3.577.881.998	0,82%	(3.145.658.773)	-46,79%
SUPERÁVIT POR DONACIÓN	819.538.504,00	0,19%	819.538.504,00	0,19%	-	0,00%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	131.609.852.425,00	29,97%	131.601.638.104,00	30,25%	(8.214.321,00)	-0,01%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	52.151.872.150,00	11,88%	52.151.872.150,00	11,99%	-	0,00%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	2.016.401.038,00	0,46%	2.016.401.038,00	0,46%	-	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>342.079.210.613</b>	<b>77,90%</b>	<b>345.648.878.291</b>	<b>79,46%</b>	<b>3.569.667.678</b>	<b>1,04%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>439.133.866.948</b>	<b>100,00%</b>	<b>435.018.867.491</b>	<b>100,00%</b>	<b>(4.114.999.457)</b>	<b>-0,94%</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Junio de 2016



La estructura del balance general al año 2015 presenta algunas variaciones, que equivalen a una disminución en el activo total del 0.94% y en el total del Pasivo del 7.92% con relación al año 2014 y a un aumento en el Patrimonio total del 1.04%

Dentro de los Activos Corrientes, se destaca el Disponible, el cual presenta una restricción a causa de los programas de inversión diferentes a los financiados con recursos propios de la entidad, y a los fondos de la convención colectiva de Acuavalle S.A. E.S.P., dicha restricción asciende a un valor de \$3.716.832.000 para el año 2015, y \$7.213.588.000 para el 2014, presentándose una disminución del 48.47% en el 2015, debido a la ejecución de los convenios de las obras adquiridas por Acuavalle S.A. E.S.P. con las demás empresas. Por lo anterior, el efectivo con el cuál cuenta el prestador para el funcionamiento normal de su objeto social es de \$14.127.225.000 para el 2015 y \$9.126.454.000 para el 2014, el cual comparado con las cuentas por pagar del 2015, que suman \$14.051.283.624, refleja una variación de solo \$75.941.376 para subsanar cualquier contingencia que pudiera presentarse, observándose que la empresa presenta un problema de iliquidez.

El prestador Acuavalle S.A. E.S.P. no tiene recaudo propio, este proceso se realiza a través de contratos con recaudadores externos, entre los que se tienen:

- Servypagos
- Merca Pava S.A.
- Supermercado el Rendidor
- Cuerpo de Bomberos de Alcalá
- Todas las entidades bancarias con las que Acuavalle S.A. E.S.P. posee cuentas (385 corresponsales bancarios en el Valle del Cauca)
- Baloto
- PSE

Igualmente, la cuenta Bancos a diciembre de 2015 tenía 78 cuentas de ahorros y corrientes abiertas, según la documentación entregada por la empresa en la visita, dentro de las cuales 17 están embargadas y 5 pignoradas, como se muestra a continuación:

**Tabla 4 Cuentas de bancos embargadas**

CUENTAS DE BANCOS EMBARGADAS							
CIUDAD	UBIC	BANCO	TIPO	CTA CONT.	PYTO	CONCEPTO	VALOR
CALI	221	BANCO AGRARIO-6925-010956-3	CTE	1110050146	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	\$ 225.849.970
CALI	501	BANCO POPULAR-560-01249-4	CTE	1110050603	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	502	BANCO POPULAR-560-01224-7	AH	1110050607	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	503	BANCO POPULAR-560-72026-0	AH	1110060603	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	\$ -
CALI	506	BANCO POPULAR-560-72075-7	AH	1110060609	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	\$ 1.824
CALI	507	BANCO POPULAR CORDOBA-560-12233-5	AH	1110060611	15	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	\$ -
CALI	508	BANCO POPULAR 560-72233-2	AH	1110060610	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	509	BANCO POPULAR CORDOBA-050-249507	AH	1110050634	15	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	\$ -
CALI	510	BANCO POPULAR CONV.PAAR CTA. No. 560-13793-7	AH	1110060612	19	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	701	BBVA-202-00088-683	AH	1110063001	1	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	702	BBVA-CONVENIO AV-CORPOGUAJIRA-421-01430-9	CTE	1110053001	17	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	703	BBVA-CONVENIO AV-CORPOGUAJIRA-100-00547-6	CTE	1110053002	17	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	704	BBVA-CONVENIO AV-CORPOGUAJIRA- 421-09771-8	AH	1110063002	17	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	707	BBVA-CONVENIO AV-CANTAGALLO- 421-01440-8	CTE	1110053003	18	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	708	BBVA-CONVENIO AV-CANTAGALLO- 421-10022-3	AH	1110063003	18	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	709	BBVA -CORPOGUAJIRA - 421-10013-2	AH	1110063004	17	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	
CALI	710	BBVA CONVENIO PDA -421-10480-3	AH	1110063005	23	POR PAGOS NO EFECTUADOS A CONTRATISTAS DE CONVENIOS	

Fuente: Entregado por Acuavalle S.A. E.S.P. en visita de inspección y vigilancia



De acuerdo a lo anterior se observa que para algunas cuentas no se tienen valores para los saldos y tampoco la respectiva aclaración, por lo tanto, se determina que el prestador entregó la información incompleta, ya que, dentro del oficio de solicitud de información de la visita, se solicitó la relación de las cuentas bancarias embargadas o pignoradas con su justificación.

El rubro inversiones es registrado por su costo de adquisición y al final del cierre contable es ajustado al costo de mercado o al costo determinado por el valor intrínseco informado por la entidad correspondiente. Dentro de esta cuenta, se observó una disminución del 91.04% en el 2015, pasando de \$2.506.596.000 en el 2014, a \$224.481.000 en el 2015, de acuerdo en las notas a los estados financieros, esto se debió a que la empresa registra inversiones bajo la modalidad de Fiducia y estas tuvieron una reducción producto del aporte de la CVC (Corporación autónoma del valle del cauca) al convenio 024-2014, sobre la cual para este caso en específico este convenio pidió la creación de una fiducia para el manejo de los recursos.

Dentro de la cuenta deudores se tiene:

**Tabla 5 Desagregación cuenta Deudores**

DESCRIPCIÓN	VALOR
Recaudos a favor de terceros	\$ 2.398.589.002
Servicios públicos de acueducto y alcantarillado	\$ 12.617.496.133
Subsidios de acueducto y alcantarillado	\$ 4.007.248.966
Avances y anticipos entregados	\$ 1.590.580.048
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	\$ 3.875.699.736
Depósitos judiciales	\$ 17.372.927.035
Otros deudores - Cuotas partes de pensiones	\$ 3.930.347.212
Otros deudores - Aportes de capital por cobrar (embalse Sara Brut por legalizar)	\$ 1.646.305.789
Otros deudores - Créditos a empleados	\$ 1.943.154.368
Otros deudores - Enajenación de activos (Deuda municipio de Buenaventura por venta de la infraestructura)	\$ 4.832.021.817
Otros deudores (convenios)	\$ 8.194.987.806
Provisión Venta de bienes (infraestructura de Buenaventura)	\$ (4.832.021.817)
Provisión Servicio de acueducto	\$ (6.818.537.123)
Provisión Servicio de alcantarillado	\$ (2.813.125.101)
Provisión Otros deudores (Provisión cuotas pensiones jubilación)	\$ (3.753.234.210)
Provisión Otros deudores (Provisión deudores anticipo)	\$ (429.054.869)
Provisión Otros deudores (Provisión deudores empleados)	\$ (10.014.670)
Provisión Otros deudores (Provisión deudores varios)	\$ (359.606.583)
Provisión Otros deudores (Provisión deudores convenios interadministrativos)	\$ (3.884.002.279)
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 39.509.761.260</b>

Los recaudos a favor de terceros, corresponden a la facturación conjunta por recaudos de servicios funerarios con una participación del 0.14%, recaudo de seguros del 0.87%, recaudo alcantarillado municipios 2.43%, recaudo aseo municipios 29.22% y recaudo venta de medidores 67.34%.

Las cuentas por cobrar a clientes presentaron una baja del 0.21% en el 2015 con respecto al año 2014, que corresponden a recuperación de cartera de la vigencia y de vigencias anteriores.

En consecuencia, se procedió a comparar los saldos registrados en el área contable, comercial y lo reportado en el informe de gestión a diciembre de 2015, encontrando que, en el balance de

prueba entregado por la empresa, las cuentas por cobrar a clientes registran un valor de \$ 12.617.496.133, mientras que en el informe de gestión aparece por \$11.926.205.620 y en la conciliación del departamento comercial aparece por \$14.328.691.044, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 6 Saldo Deudores Comercial**

CUENTA	DESCRIPCIÓN	VALOR
<b>2455</b>	<b>DEPÓSITOS RECIBIDOS EN GARANTÍA</b>	
24559002	ANTICIPOS CLIENTES POR RECLASIFICAR	\$ (687.356.021,03)
<b>1407</b>	<b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS</b>	
1407900101	RECAUDO SERVICIOS FUNERARIOS	\$ 3.373.100,00
1407900102	RECAUDO SEGUROS	\$ 20.835.750,00
1407900103	RECAUDO ALCANTARILLADO MPIO	\$ 58.289.866,84
1407900104	RECAUDO ASEO MPIO	\$ 700.871.434,18
1407900105	RECAUDO VENTA MEDIDORES	\$ 1.615.218.850,99
<b>1408</b>	<b>SERVICIOS PÚBLICOS</b>	
1408020101	CARGO FIJO ACUEDUCTO	\$ 948.736.433,23
1408020102	CONSUMO ACUEDUCTO	\$ 6.509.714.704,21
1408020103	AJUSTE A LA DECENA	\$ 34,00
1408020106	CARGO FIJO ACUEDUCTO COMPENSACIÓN	\$ 3.342.653,00
1408020201	CONEXIÓN ACUEDUCTO	\$ 411.235.893,40
1408020203	FINANCIACIÓN ACUEDUCTO	\$ 21.027.341,00
1408020204	REPOSICIÓN MEDIDORES	\$ 12.298.291,00
1408020205	RECONEXIONES	\$ 41.206.338,00
1408020207	RECARGOS Y MULTAS	\$ 916.266.123,00
1408020211	REINSTALACIÓN	\$ 7.509.925,00
1408020212	SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	\$ 98.634.388,99
1408020213	CORTE DEL SERVICIO	\$ 50.889.812,00
1408020214	FONAM - FDO NACIONAL AMBIENTAL	\$ 3.513.666,00
1408030101	CARGO FIJO ALCANTARILLADO	\$ 392.523.518,45
1408030102	VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	\$ 2.876.302.460,74
1408030103	CARGO FIJO ALCANTARILLADO COMPENSACIÓN	\$ 1.175.808,00
1408030201	CONEXIÓN ALCANTARILLADO	\$ 735.149,00
1408030203	FINANCIACIÓN ALCANTARILLADO	\$ 5.300.430,00
1408030207	RECARGOS Y MULTAS ALCANTARILLADO	\$ 317.045.093,90
	<b>TOTAL</b>	<b>\$ 14.328.691.044</b>

Fuente: Acuavalle S.A. E.S.P.

**Tabla 7 Total cartera Informe de Gestión**

DATOS	RESIDENCIAL	COMERCIAL	OFICIAL	OTROS	TOTAL CARTERA
VALOR	4.349.349,161	533.764.897	6.987.381,338	55.710,224	11.926.205,620
PARTICIPACION	36.47%	4.48%	58.59%	0.47%	100.00%

Fuente: Informe de Gestión - Acuavalle S.A. E.S.P.

De lo anterior, se observa que no existe una conciliación entre el área financiera, comercial y de presupuesto.

Igualmente, una vez verificados los saldos totales de la cartera por edades al 2015 en el Sistema Único de Información – SUI, se encontró que la empresa aún no ha cargado las cuentas por cobrar para el servicio de alcantarillado, mientras que para el servicio de acueducto, se tiene la siguiente información:

**Tabla 8 Cartera del servicio de Acueducto por edades**

Cuenta	Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
210	Servicios de Acueducto	\$ 9.024.413.673	\$ 1.461.842.585	\$ 536.066.963	\$ 60.799.944	\$ 33.663.154	\$ 134.323.793	\$ 28.800.534	\$ 14.018.839	\$ 41.067.679	\$ 6.713.830.182
240	Provisión Servicios Públicos	\$ (6.818.537.123)	\$ -	\$ -	\$ -	\$ (425.956.00)	\$ (6.391.510)	\$ (1.971.735)	\$ (897.670,00)	\$ (13.863.218)	\$ (6.794.987.034)
	<b>Total</b>	<b>\$ 2.205.876.550</b>	<b>\$ 1.461.842.585</b>	<b>\$ 536.066.963</b>	<b>\$ 60.799.944</b>	<b>\$ 33.237.198</b>	<b>\$ 127.932.283</b>	<b>\$ 26.828.799</b>	<b>\$ 13.121.169</b>	<b>\$ 27.204.461</b>	<b>\$ (81.156.852)</b>

Fuente: Sistema Único de Información – Julio 29 de 2016

Del cuadro anterior, se observa que, del total de la cartera de acueducto, el 74% corresponde a la vencida mayor de 360 días, y esta provisionada en un 101%.

El prestador Acuavalle S.A. E.S.P. dentro de sus gestiones de recuperación de cartera adelantó el cobro ante la Gobernación del Valle, en la cual el departamento asumió el pago de la totalidad de los servicios públicos de las instituciones educativas para el periodo del 1 de enero al 17 de mayo de 2012, por valor de \$676.793.402. En consecuencia, la Secretaria de Educación Departamental aclaro la forma de pago de esta cuenta por cobrar mediante Circular Externa 0224 del 10 de diciembre de 2012, ya que a diciembre de 2015 las instituciones educativas adeudaban \$6.458.329.467, correspondiente al 51% del total de las cuentas por cobrar por acueducto y alcantarillado.

La provisión total de los deudores a diciembre de 2015 suma \$22.899.596.652, dentro de la cual se destaca la provisión del servicio de acueducto por valor de \$6.818.537.123 y alcantarillado por \$2.813.125.100, encontrando que del total de las cuentas por cobrar por el servicio público de acueducto se encuentra provisionado el 76% y para el servicio de alcantarillado el 78%, de acuerdo a lo expuesto por el prestador esto es conforme al estado de cartera por edades entregado por el Departamento Gestión del Servicio al Cliente, los cuales van desde el 5% para los saldos vencidos entre 60 y 90 días hasta el 100%. Seguido de la provisión por la venta de la infraestructura de Buenaventura por valor de \$4.832.021.817, la cual se encuentra totalmente provisionada. También es importante resaltar la provisión creada para los convenios interadministrativos por valor de \$ 3.884.002.278 con una representación del 17% sobre el total de la provisión para deudores.

Los avances y anticipos entregados son los pagos anticipados realizados a los contratistas por concepto de convenios, a los consultores externos o los viáticos pendientes de legalizar, que a diciembre de 2015 suman \$1.590.580.048, con una participación del 4% sobre el valor total de los deudores.

Dentro de los depósitos judiciales, se encuentran las demandas, que hace referencia a los depósitos consignados pendientes de fallo, que ascienden a \$17.211.012.229 a diciembre de 2015, correspondientes a \$16.358 millones por recursos propios y \$852 millones por convenios, los embargos se encuentran distribuidos así:

**Tabla 9 Relación de Demandas**

NOMBRE	SALDO
NAIN SAFADY DELGADO	270.014.616,00
ADMINISTRAC.COMERC.Y SERVICIOS A.C.S.SA	4.057.400.094,17
PROAGUAS C.T.A.	4.224.673.864,43
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL	21.996.074,00
DPTO DEL VALLE DEL CAUCA	96.726.684,18
MUNICIPIO GUADALAJARA BUGA	19.628.804,00
CORPOGUAJIRA -CORP. AUT.REGIONAL DE LA GUAJIRA	4.537.473.710,76
MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL	524.070,00
FUNDACION AMBIENTE INTERNACIONAL FAI	1.635.972.497,34
PROFINVEST S.A	389.101.814,91
MACROFINANCIERA	1.957.500.000,00
TOTAL	17.211.012.229,79

Fuente: Informe de Gestión - Acuavalle S.A. E.S.P.

Por lo anterior, como Acuavalle S.A. E.S.P., no ha recibido el pago de los aportes de los convenios suscritos, los contratistas han demandado a la empresa, esto debido a cobro coactivo producto de la ejecución de los convenios y sobre los que Acuavalle S.A. E.S.P. pagó caución (depósito judicial) para que no sean embargadas las cuentas de la empresa, mientras se dictan los fallos.

Igualmente, dentro del rubro de depósitos judiciales, se encuentra a diciembre de 2015 la cuenta pignoración de rentas por valor de \$161.914.804.

El prestador Acuavalle S.A. E.S.P., tenía instauradas a diciembre de 2015, 15 procesos entre demandas, reclamaciones y denuncias. Así mismo, tenía en contra 89 demandas judiciales.

La cuenta Deudores varios al año 2015 presenta un valor de \$20.546.816.992, en esta se destaca:

- Los otros deudores por convenios con un valor de \$8.194.987.806 y una participación del 40% sobre el total de Otros Deudores.
- La enajenación de activos por la venta de la infraestructura para el servicio de acueducto en el municipio de Buenaventura por valor de \$4.832 millones (incluye capital, indexación e interés de mora hasta el 2011 y en cuentas de orden los intereses por indexación y por mora de 2012 a 2015), con una participación del 24% sobre el total de Otros Deudores. El prestador expone que esta venta se dio por valor de \$7.000 millones en el 2001 con el municipio de Buenaventura, con un periodo de gracia de 5 años, una vez cumplido este plazo la deuda se amortizaba a 10 años, en los cuales el municipio se comprometía a pagar \$700 millones anuales, y ha venido incumpliendo con el pago, por lo que el Departamento Jurídico de Acuavalle S.A. E.S.P. entabló un proceso jurídico para el pago de la deuda.
- Cuotas de pensiones por valor de \$ 3.930.347.212.
- Los aportes de capital por cobrar, están representados por los aportes realizados por la CVC (Corporación autónoma del valle del cauca) y la Gobernación del departamento del Valle del Cauca a Acuavalle S.A. E.S.P., en terrenos para el proyecto SARA BRUT por valor de \$1.646.305.789, (represa en el municipio de Bolívar), estos terrenos se

encuentran pendientes por legalizar (escritura pública debidamente registrada) por lo cual están en una cuenta por cobrar y no como activo fijo.

En el rubro bienes adquiridos en leasing, la empresa cuenta al 2015 con una maquinaria por leasing con el banco de Occidente por valor \$1.413.558.481 y por vehículos \$691.592.000, al igual, que registran la respectiva depreciación por \$742.118.202 y \$691.592.000, respectivamente, encontrando que los vehículos en el mes de diciembre de 2015 se depreciaron en su totalidad.

Con respecto a las construcciones en curso, el prestador manifiesta lo siguiente en las notas a los estados financieros del año 2015:

“

Durante la vigencia 2015 se revisaron los saldos de vigencias anteriores, efectuándose el traslado al grupo de activos productivos aquellas partidas que fueron avaladas por las áreas técnica y operativa, de las cuales se pueden destacar las siguientes: Guacarí sistema de abastecimiento y bombeo por valor de \$959 millones, Jamundí reposición válvulas de sectorización por valor de \$557 millones, El Cerrito reposición redes de acueducto y alcantarillado por valor de \$599 millones, Restrepo terminación planta de parcelaciones por valor de \$449 millones, Candelaria reposición redes de acueducto y alcantarillado por valor de \$464 millones, Zarzal reposición redes de alcantarillado por valor de \$304 millones, Toro reposición redes de acueducto y alcantarillado por valor de \$307 millones; la depuración de esta cuenta se continuará en la vigencia 2016 en la medida que se conozcan las actas finales de obra, los conceptos técnicos para efectuar la distribución contable, se aplique la distribución de los materiales utilizados en las obras para cada caso pendiente.

”

Así mismo, es importante resaltar que a diciembre de 2015 Acuavalle S.A. E.S.P. tenía construcciones en curso de vigencias anteriores, como se muestra a continuación:

**Tabla 10 Construcciones en Curso**

NOMBRE	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAL
ACUEDUCTO	150.752,0	102.394,0	55.215,0	295.040,0	117.645,0	77.235,0	1.754.001,0	965.647,0	3.517.929,0
ALCANTARILLADO	0,0	0,0	121.428,0	88.484,0	0,0	0,0	0,0	1.206.133,0	1.416.045,0
PLANTAS	0,0	0,0	0,0	5.667,0	0,0	0,0	0,0	5.000,0	10.667,0
EDIFICACIONES	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	119.331,0	58.411,0	0,0	177.742,0
ESTUDIOS Y PROYECTOS	0,0	0,0	0,0	178.500,0	0,0	312.560,0	978.008,0	773.964,0	2.243.032,0
<b>TOTAL</b>	<b>150.752</b>	<b>102.394</b>	<b>176.643</b>	<b>567.691</b>	<b>117.645</b>	<b>509.126</b>	<b>2.790.420</b>	<b>2.950.744</b>	<b>7.365.415</b>

Fuente: Notas a los estados Financieros – SUI junio de 2015

De acuerdo a lo anterior, se presenta una alerta por tener construcciones en curso desde el año 2008 pendientes de trasladar a la propiedad, planta y equipo, por no estar terminados, por estar suspendidas o por encontrarse en liquidación, situación que afecta los indicadores financieros. Las construcciones en curso representan el 2% sobre el total del activo no corriente.

El rubro obligaciones financieras presentó una aminoración en sus operaciones de crédito al corto y largo plazo, representado por un -0.74% y -28.08% respectivamente, lo anterior, se dio por el pago realizado a estas obligaciones, ya que durante el 2015 no se adquirieron nuevos créditos. Igualmente, Acuavalle S.A. E.S.P., manifiesta que para la contratación de los créditos con las entidades Infivalle, Banco de Bogotá, Banco Popular y AV Villas, obtenidos en el 2008, 2009, 2010 y 2011 tuvo que pignorar los recaudos efectuados de los ingresos por servicio de acueducto y alcantarillado en las siguientes seccionales:

**Tabla 11 Cuentas de bancos pignoradas**

RECURSOS PIGNORADOS POR CRÉDITOS OTORGADOS				
ENTIDAD FINANCIERA	CUENTA	MUNICIPIOS	CONCEPTO	VALOR
Banco Bogota	254-14778-8	Zarzal - La Victoria	CREDITO OTORGADO	\$ 191.963.063,21
Banco Popular	560-072026-0	Yotoco - El Cerrito - Roldanillo	CREDITO OTORGADO	
Infivalle	100-103-2010	Florida - Pradera	CREDITO OTORGADO	\$ 258.900.354,24
Banco AV Villas	127-028082	San Pedro- Vijes- Santa Elena-Guacari-Sonso Guab	CREDITO OTORGADO	\$ 73.395.743,14
Banco Occidente	010-90109-8	Andalucia	CREDITO OTORGADO	\$ 1.631.332.631,94
<b>TOTAL</b>				<b>\$ 2.155.591.792,53</b>

Fuente: Entregado por Acuavalle S.A. E.S.P. en la visita

En lo que respecta a las cuentas por pagar Acreedores, se observa un incremento del 40%, por lo cual el área contable explica los rubros más representativos, entre los cuales se tienen:

- Comisiones, honorarios y servicios, por la compra y configuración de servidores con la empresa Comware S.A. por valor de \$525.030.792.
- Adquisición de seguros de todo riesgo, de vehículos, de edificios por valor de \$122.893.627 a seguros Colpatria, \$173.211.968 a Generali Colombia seguros, \$22.382.784 Aice Seguros S.A., \$12.183.929 Conseguos Ltda y \$3.844.240 a Seguros del Estado.

Para el año 2015 se presenta un incremento en el rubro de Impuesto al valor agregado IVA, en un 98.47%, al respecto, el prestador manifiesta que la empresa factura IVA por los servicios de asesorías e interventorías, visitas a plantas, arrendamientos de equipos de alcantarillado, pruebas de factibilidad, venta de medidores, comisión por venta de medidores, comisión por facturación conjunta aseo, entre otros. El aumento del impuesto se dio por la entrada de 4354 nuevos usuarios del corregimiento Villagorgona en el municipio de Candelaria (cuentas matriculas en ingresos operacionales).

El prestador Acuavalle S.A. E.S.P., presenta un nivel de endeudamiento al año 2015 del total pasivo sobre el total activo del 21%. Así mismo, el nivel de endeudamiento de la empresa al corto plazo es del 70% y al largo plazo del 13%, lo que representa un nivel alto de endeudamiento. Igualmente, a diciembre de 2015 el 26% de su patrimonio está comprometido con los acreedores.

El rubro de Reservas, tuvo un incremento del 23.25%, producto de los aumentos en la reserva legal que paso de \$3.380.306.000 en el 2014 a \$4.052.660.000 en el 2015, con una variación del 19.89% y en la reserva mayor valor depreciación al pasar de \$4.267.812.000 en el 2014 a \$7.468.487.000 en el 2015 con una variación del 75%; la segunda fue aprobada en asamblea general de accionistas en el 2015, por valor de \$3.201 millones, debido al recalcu efectuado para las declaraciones de renta de la vigencia 2014.

Una vez revisado el balance general entregado por la empresa, se observa que el rubro de resultado de ejercicios anteriores, no da la sumatoria del saldo anterior de esta cuenta más la del resultado del ejercicio, por lo cual la contadora explica, que la cuenta Resultados del ejercicio corresponde al resultado de la vigencia 2015 y que en la asamblea de distribución de utilidades se decide qué se lleva como reserva legal y qué como reserva especial, y lo que queda es lo que se lleva como resultado del ejercicio. Igualmente manifiesta que el resultado de ejercicios anteriores es el producto de la sumatoria del resultado del ejercicio menos las reservas aprobadas en asamblea, y que en el balance al 31 de diciembre de 2015 el valor de \$18.488.623 millones corresponde al saldo anterior de la cuenta (resultado de ejercicios anteriores) por valor de

\$15.638.111 millones más \$6.723.541 millones (utilidad neta del 2014) menos \$3.873.029 millones de reservas, tal como se aprecia en el libro auxiliar aportado por la empresa.

Igualmente, una vez comparada la información entregada durante la visita de los estados financieros con los cargados en el plan contable en SUI, se observan varias diferencias en el Balance General, como a continuación se indica:

**Tabla 12 Diferencias Balance General Dictaminado vs SUI - 2014**

AÑO	CUENTA	ESTADOS FINANCIEROS SUI	ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS	DIFERENCIA
2014	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	\$ 60.505.928.669	\$ 60.515.938.000	\$ (10.009.331)
	Propiedades, planta y equipo en tránsito	\$ 157.146.360	\$ -	\$ 157.146.360
	Maquinaria y equipo y Equipo médico y científico	\$ 15.116.318.724	\$ 15.273.465.000	\$ (157.146.276)
	Depreciación Acumulada	\$ (129.212.269.620)	\$ (123.115.395.000)	\$ (6.096.874.620)
	Depreciación Diferida	\$ 6.096.874.238	\$ -	\$ 6.096.874.238
	Cargos Diferidos e Intangibles	\$ 4.056.812.198	\$ 4.513.046.000	\$ (456.233.802)
	Amortización acumulada Intangibles	\$ (471.827.584)		\$ (471.827.584)
	Bienes adquiridos en leasing financiero	\$ 2.105.150.481	\$ -	\$ 2.105.150.481
	Bienes adquiridos en leasing financiero	\$ (1.177.089.047)	\$ -	\$ (1.177.089.047)
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 378.627.938.279	\$ 378.617.929.000	\$ 10.009.279
	Operaciones de crédito y financiamiento con banca central	\$ 5.310.475.532	\$ -	\$ 5.310.475.532
	Obligaciones Financieras	\$ 953.548.929	\$ 25.042.453.000	\$ (24.088.904.071)
	Acreedores	\$ 1.956.364.756	\$ 1.962.721.000	\$ (6.356.244)
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	\$ 44.194.947.177	\$ 43.654.608.000	\$ 540.339.177
	Operaciones de crédito y financiamiento con banca central	\$ 18.794.792.836		\$ 18.794.792.836
	Cuentas por pagar -Depósito FUT ACC	\$ -	\$ 10.008.000	\$ (10.008.000)
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 52.859.709.158	\$ 53.400.048.000	\$ (540.338.842)

Fuente: Estados Financieros SUI junio de 2016 – Estados Financieros entregados en la visita

La diferencia del Activo corriente y no corriente en el 2014 y 2015, obedece a que en el Balance General cargado al Sistema Único de Información – SUI, aparece la cuenta Inversiones clasificada en corriente por valor de \$2.496.587.408 en el 2014 y \$214.471.838 en el 2015, y en lo no corriente por \$10.008.859 tanto en 2014 como en el 2015, mientras que el Balance incluido en las notas a los estados financieros aparece todo el valor de las inversiones como Activo corriente. El prestador manifiesta que la diferencia se debe a que en el SUI la cuenta de inversiones en acciones la clasifica como no corriente, por lo tanto el sistema no lo acepta como corriente.

De acuerdo, al cuadro anterior, existen diferencias en las cuentas Propiedades, planta y equipo en tránsito, Maquinaria y equipo y Equipo médico y científico por valor de \$157.146 millones, Depreciación Acumulada y Depreciación Diferida por \$6.096.874 millones, según lo manifestado



por el área contable, esto se dio a causa de una reclasificación que se hizo solo por presentación en el balance general dictaminado de la empresa. Lo mismo sucede con los rubros Cargos diferidos e Intangibles \$4.056.812 millones, Amortización acumulada Intangibles \$471.827 millones, Bienes adquiridos en leasing financiero \$2.105.150 millones y depreciación Bienes adquiridos en leasing financiero por \$1.177.089 millones, los cuales todos en conjunto suman el valor total de la cuenta CARGOS DIFERIDOS por valor de \$4.513.046 millones, del balance general entregado por la misma.

Dentro del grupo de otros activos, en los estados financieros cargados al SUI por el prestador, la cuenta Bienes entregados a terceros aparece por un valor de \$36.170.833.107 para el año 2014 y \$34.851.893.486 en el 2015, el mismo valor aparece en el Balance General que se encuentra incluido en las notas a los estados financieros, pero con la denominación Reserva Financiera Actuarial. Por lo anterior, el departamento contable explica que las dos cuentas hacen referencia a un patrimonio autónomo creado por la empresa para el pago de las pensiones, el cual respalda el cálculo actuarial, dicha fiducia se le entrego a Porvenir.

El prestador manifiesta que las diferencias en el pasivo, se deben a una serie de reclasificaciones realizadas en el balance general entregado por la empresa, los cuales se hacen por temas de presentación del balance a para los usuarios internos y externos, por lo cual se produjo los siguientes movimientos:

- Las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (corriente), por valor de \$5.310.475.532, la cual aparece en los estados financieros cargados al SUI, fueron clasificados en los estados financieros entregados por el prestador en obligaciones financieras corriente.
- En las obligaciones financieras (corriente) del balance general entregado por la empresa, se toma el valor que viene de Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (corriente) por \$5.310.475 millones más \$406.853.392 (viene de la cuenta Contratos de Leasing a corto plazo del balance SUI cuenta 230203) para un total de \$5.717.329 millones. En el balance cargado al SUI se tiene el valor \$530.331.344 (se clasificaron las obligaciones financieras del largo plazo al corto plazo), más \$406.853.392 (cuenta Contratos de Leasing a corto plazo del balance SUI cuenta 230203), más \$16.364.193 (se clasifica desde la cuenta Operaciones de crédito público) obteniendo un valor total de \$953.548.929, que es el valor reportado en los estados financieros cargados al SUI.
- Al saldo de \$1.956.364.756 que viene de los Acreedores (corriente) del balance cargado al SUI, le suman \$ \$16.364.193 (se clasifica desde la cuenta Operaciones de crédito público) y le restan \$10.008.133 que corresponden a la cuenta Suscripción de Acciones o participación para un total de \$1.962.721 millones, el cual corresponde al saldo de la cuenta acreedores del balance general entregado por la empresa.
- Las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (no corriente), se pasó a la cuenta Obligaciones financieras (no corriente) por valor de \$18.794.792.836.
- Las obligaciones financieras (no corriente) incluye la reclasificación de las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (no corriente) \$18.794.792.836 más los

\$530.331.344 (se pasó de las obligaciones financieras del largo plazo al corto plazo cuenta 230203).

- Las Cuentas por pagar -Depósito FUT ACC, corresponden a la cuenta 242502 Suscripción de Acciones o participación del balance SUI, por valor de \$10.008.000.

**Tabla 13 Diferencias Balance General Dictaminado vs SUI – 2015**

AÑO	CUENTA	ESTADOS FINANCIEROS SUI	ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS	DIFERENCIA
2015	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	\$ 58.241.459.530	\$ 58.251.468.000	\$ (10.008.470)
	Depreciación Acumulada	\$ (147.293.252.926)	\$ (135.056.643.000)	\$ (12.236.609.926)
	Depreciación Diferida	\$ 12.236.610.238		\$ 12.236.610.238
	Cargos Diferidos e Intangibles	\$ 3.658.496.094	\$ 3.744.168.000	\$ (85.671.906)
	Amortización acumulada Intangibles	\$ (585.768.250)	\$ -	\$ (585.768.250)
	Bienes adquiridos en leasing financiero	\$ 2.105.150.481	\$ -	\$ 2.105.150.481
	Bienes adquiridos en leasing financiero	\$ (1.433.710.202)	\$ -	\$ (1.433.710.202)
	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 376.777.407.961	\$ 376.767.399.000	\$ 10.008.961
	Operaciones de crédito y financiamiento con banca central	\$ 5.297.244.179		\$ 5.297.244.179
	Obligaciones Financieras	\$ 488.746.874	\$ 5.674.938.000	\$ (5.186.191.126)
	Acreedores	\$ 2.743.003.858	\$ 2.733.362.000	\$ 9.641.858
	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	\$ 40.800.087.843	\$ 40.679.393.000	\$ 120.694.843
	Operaciones de crédito y financiamiento con banca central	\$ 13.788.685.836		\$ 13.788.685.836
	Obligaciones Financieras		\$ 13.899.372.000	\$ (13.899.372.000)
	Cuentas por pagar -Depósito FUT ACC		\$ 10.008.000	\$ (10.008.000)
	<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 48.569.901.357	\$ 48.690.596.000	\$ (120.694.643)

Fuente: Estados Financieros SUI junio de 2016 – Estados Financieros entregados en la visita

Las diferencias existentes en la Depreciación Acumulada y Depreciación Diferida por \$12.236.610 millones, se dio a causa de una reclasificación que se hizo solo por presentación en el balance general dictaminado de la empresa. Lo mismo sucede con los rubros Cargos diferidos e Intangibles \$3.658.496 millones, Amortización acumulada Intangibles \$585.768 millones, Bienes adquiridos en leasing financiero \$2.105.150 millones y depreciación Bienes adquiridos en leasing financiero por \$1.433.710 millones, los cuales todos en conjunto suman el valor total de la cuenta CARGOS DIFERIDOS por valor de \$3.744.168 millones, del balance general entregado por la misma.

El área contable manifiesta, que las diferencias en el pasivo, se deben a una serie de reclasificaciones realizadas en el balance general entregado por la empresa, los cuales se hacen por temas de presentación del balance a para los usuarios internos y externos, por lo cual se produjeron los siguientes movimientos:

- Las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (corriente), por valor de \$ 5.297.244.179, la cual aparece en los estados financieros cargados al SUI, fueron

clasificados en los estados financieros entregados por el prestador en obligaciones financieras corriente.

- En las obligaciones financieras (corriente) del balance general entregado por la empresa, se toma el valor que viene de Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (corriente) por \$ 5.297.244.179 más 428.790 (sobregiros cuenta 230604) más 377.265.174 (contratos leasing corto plazo cuenta 230615) para un total de \$ 5.674.938 millones. En el balance cargado al SUI, tiene el valor \$488.380.724 (Contratos de Leasing a corto plazo cuenta 230203) más \$366.150 (Banca comercial cuenta 232201) obteniendo un valor total de \$488.746.874, que es el valor reportado en los estados financieros cargados al SUI.
- Al saldo de \$2.743.003.858 que viene de los Acreedores (corriente) del balance cargado al SUI, le suman \$366.150 (Banca comercial cuenta 232201) y le restan \$10.008.133 que corresponden a la cuenta Suscripción de Acciones o participación para un total de \$2.733.362 millones, el cual corresponde al saldo de la cuenta acreedores del balance general entregado por la empresa.
- Las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (no corriente), se pasó a la cuenta Obligaciones financieras (no corriente) por valor de \$13.788.685.836.
- Las obligaciones financieras (no corriente) incluye la reclasificación de las Operaciones de crédito y financiamiento con banca central (no corriente) \$13.788.685.836 más \$110.686.760 (Contratos de Leasing a largo plazo cuenta 230203). El leasing de la cuenta 230203 Contratos de Leasing está dividido del corto plazo por valor de \$377.265.174 y del largo plazo por valor de \$110.686.760, lo cual suma los \$488.380.724.
- Las Cuentas por pagar -Depósito FUT ACC, corresponden a la cuenta 242502 Suscripción de Acciones o participación del balance SUI, por valor de \$10.008.000.

## 2.1.2 Estado de Resultados

Tabla 14 Estado de Resultados 2014 – 2015

DENOMINACIÓN	2014	%	2015	%	Variación	% Var
<b>INGRESOS</b>	<b>73.949.297.644</b>	<b>100,00%</b>	<b>77.066.202.429</b>	<b>100,00%</b>	<b>3.116.904.785</b>	<b>4,21%</b>
VENTA DE SERVICIOS	69.670.415.624	94,21%	73.113.274.975	94,87%	3.442.859.351	4,94%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	49.936.712.964	67,53%	52.538.754.703	68,17%	2.602.041.739	5,21%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	19.742.124.007	26,70%	20.601.328.924	26,73%	859.204.917	4,35%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(8.421.347)	-0,01%	(26.808.652)	-0,03%	(18.387.305)	218,34%
<b>COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN</b>	<b>41.933.689.548</b>	<b>60,19%</b>	<b>46.975.188.839</b>	<b>64,25%</b>	<b>5.041.499.291</b>	<b>12,02%</b>
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	41.933.689.548	56,71%	46.975.188.839	60,95%	5.041.499.291	12,02%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>27.736.726.076</b>	<b>37,51%</b>	<b>26.138.086.136</b>	<b>33,92%</b>	<b>(1.598.639.940)</b>	<b>-5,76%</b>
<b>GASTOS</b>	<b>25.292.067.325</b>	<b>34,20%</b>	<b>26.513.131.592</b>	<b>34,40%</b>	<b>1.221.064.267</b>	<b>4,83%</b>
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>10.150.687.943</b>	<b>13,73%</b>	<b>12.225.623.748</b>	<b>15,86%</b>	<b>2.074.935.805</b>	<b>20,44%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	5.865.529.414	7,93%	6.055.770.626	7,86%	190.241.212	3,24%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	1.091.998.364	1,48%	2.005.216.809	2,60%	913.218.445	83,63%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	579.953.924	0,78%	573.432.676	0,74%	(6.521.248)	-1,12%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	89.084.600	0,12%	91.233.500	0,12%	2.148.900	2,41%
GENERALES	2.160.296.100	2,92%	3.149.100.346	4,09%	988.804.246	45,77%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	363.825.541	0,49%	350.869.791	0,46%	(12.955.750)	-3,56%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>13.572.775.246</b>	<b>18,35%</b>	<b>12.999.575.040</b>	<b>16,87%</b>	<b>(573.200.206)</b>	<b>-4,22%</b>
PROVISIÓN PARA DEUDORES	4.646.959.584	6,28%	4.219.459.696	5,48%	(427.499.888)	-9,20%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVENTARIOS	-	0,00%	2.402.428	0,00%	2.402.428	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	63.106.668	0,09%	-	0,00%	(63.106.668)	-100,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	6.158.522.225	8,33%	5.976.468.981	7,75%	(182.053.244)	-2,96%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	2.141.782.782	2,90%	2.246.776.896	2,92%	104.994.114	4,90%
PROVISIONES DIVERSAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	182.847.096	0,25%	183.905.218	0,24%	1.058.122	0,58%
DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	279.674.256	0,38%	256.621.155	0,33%	(23.053.101)	-8,24%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	99.882.635	0,14%	113.940.666	0,15%	14.058.031	14,07%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>4.013.262.887</b>	<b>5,43%</b>	<b>912.887.348</b>	<b>1,18%</b>	<b>(3.100.375.539)</b>	<b>-77,25%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>4.189.428.440</b>	<b>5,67%</b>	<b>3.846.384.391</b>	<b>4,99%</b>	<b>(343.044.049)</b>	<b>-8,19%</b>
FINANCIEROS	2.806.612.091	3,80%	1.728.561.195	2,24%	(1.078.050.896)	-38,41%
EXTRAORDINARIOS	1.097.517.027	1,48%	2.140.712.543	2,78%	1.043.195.516	95,05%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	285.299.322	0,39%	(22.889.347)	-0,03%	(308.188.669)	-108,02%
<b>AJUSTES POR INFLACIÓN</b>	<b>89.453.580</b>	<b>0,12%</b>	<b>106.543.063</b>	<b>0,14%</b>	<b>17.089.483</b>	<b>19,10%</b>
CORRECCIÓN MONETARIA	89.453.580	0,12%	106.543.063	0,14%	17.089.483	19,10%
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>1.568.604.136</b>	<b>2,12%</b>	<b>1.287.932.804</b>	<b>1,67%</b>	<b>(280.671.332)</b>	<b>-17,89%</b>
INTERESES	1.966.379.878	2,66%	1.536.391.625	1,99%	(429.988.253)	-21,87%
COMISIONES	48.837.577	0,07%	29.509.207	0,04%	(19.328.370)	-39,58%
FINANCIEROS	145.528	0,00%	143.427	0,00%	(2.101)	-1,44%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	(446.758.847)	-0,60%	(278.111.455)	-0,36%	168.647.392	-37,75%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>6.723.540.771</b>	<b>9,09%</b>	<b>3.577.881.998</b>	<b>4,64%</b>	<b>(3.145.658.773)</b>	<b>-46,79%</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>6.723.540.771</b>	<b>9,09%</b>	<b>3.577.881.998</b>	<b>4,64%</b>	<b>(3.145.658.773)</b>	<b>-46,79%</b>

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Junio de 2016

El rubro Ingresos se encuentra distribuidos así:

Tabla 15 Distribución Ingresos 2014 - 2015

CUENTA	2014		2015	
Total Ingresos	\$ 73.949.297.644	100%	\$ 77.066.202.429	100%
Total Ingresos Operacionales	\$ 69.670.415.624	94%	\$ 73.113.274.975	95%
Total Ingresos No Operacionales	\$ 4.278.882.020	6%	\$ 3.952.927.454	5%

Se observa que, dentro del total de los ingresos obtenidos en el 2014, los ingresos operacionales tuvieron una participación del 94% y los no operacionales del 6%, al igual que en el año 2015, donde la participación de lo operacional fue del 95% y lo no operacional del 5%.

Los Ingresos Operacionales obtenidos por la empresa en el 2015 presentaron un incremento del 4,94% por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, al pasar de \$69.670.415.624 en el 2014 a \$73.113.274.975 en el 2015. Observándose un aumento en los ingresos operaciones del servicio de acueducto del 5,21% y en el servicio de alcantarillado del 4,35%, dentro de los cuales se destacan el cargo fijo de acueducto con un aumento del 10,18%, la conexión de acueducto y otros servicios del 22,53%, otros servicios de alcantarillado del 21,96%, subsidio de acueducto del 5,65% y subsidio de alcantarillado del 11,83%, esto se dio

según lo consignado en las notas a los estados financieros por el aumento en el ingreso de nuevos usuarios del corregimiento de Villagorgona, y el crecimiento en el municipio de Jamundí.

El rubro devoluciones, rebajas y descuentos, aumentó en un 218,34% al pasar de \$8.421.347 en el 2014 a \$26.808.652 en el año 2015, el cual fue producto del incremento de la cuenta recargos y multas al pasar de \$8.421.347 en el 2014 a \$26.890.198 en el 2015, variación que va sujeta al aumento en las reclamaciones de las PQR, que paso de 24.071 a 24.125 en el 2015.

Los ingresos no operacionales tuvieron una disminución del 8.19% en el 2015 con relación al 2014, por los intereses sobre depósitos, es decir, por la baja en los rendimientos financieros en lo referente al patrimonio autónomo y el ajuste de ejercicios anteriores. El rubro de ingresos extraordinarios aumentó en un 95.05% en el año 2015 por las comisiones cobradas por la prestación del servicio de recaudo de aseo y alcantarillado a otras entidades, el cual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

**Tabla 16 Comisiones por Tercerización – 2015**

DESCRIPCIÓN CONCEPTO	VALOR
Comisión por recaudo servicio de Aseo	\$ 350.839.096
Comisión por recaudo servicio de Alcantarillado	\$ 36.956.478
Comisión por recaudo servicio de Funerario	\$ 44.423.067
Comisión por venta de Seguros	\$ 8.066.396
Comisión por venta de Medidores	\$ 377.652.433
<b>TOTAL COMISIONES</b>	<b>\$ 817.937.470</b>

Fuente: Acuavalle S.A. E.S.P.

Del total de Otros ingresos que suman \$3.846.384.391 a diciembre de 2015, el total de las comisiones representan el 21%, siendo más representativo el recaudo por venta de medidores y por servicio de aseo. El valor total de las comisiones presenta diferencias, ya que en el balance de prueba aportado por la empresa está por valor de \$817.937.470 y en el informe de Gestión del año 2015 en la ejecución de los ingresos no operacionales esta por valor de \$817´167.4, por lo que se observa que no existe una conciliación entre el área Financiera y Presupuesto.

Dentro de los gastos de administración, las cuentas más representativas que presentaron aumento, está el gasto de seguros generales al pasar de \$40.117.792 en el 2014 a \$575.564.841 en el 2015 y del gasto de publicidad y propaganda, que paso de \$332.054.453 en el 2014 a \$689.034.250 en el 2015.

En cuanto a la cuenta Provisiones, Agotamientos, Depreciaciones y Amortizaciones durante el período 2014-2015 se registró una caída de su saldo en \$573 millones debido a que se recuperó dinero de subsidios y de clientes, por lo tanto, se disminuye la provisión y se aumenta el ingreso por recuperación. El saldo del rubro de Provisiones se lleva una parte a costos de producción y una parte a gastos de administración, para presentación del balance, el criterio que se maneja para esta distribución, es que para el costo de producción se lleva la provisión de clientes y de subsidios del servicio de acueducto y alcantarillado y para los gastos de administración se lleva la provisión de préstamos concebidos, la provisión de otros deudores y la provisión de protección de inventarios.

En los otros gastos, se destacan los gastos financieros los cuales tuvieron una reducción producto de los intereses bancarios por las refinanciaciones realizadas de las operaciones de crédito

público, sobre el cual pactaron con otros bancos mejores tasas, disminuyendo así los intereses y el aumento de la amortización del cálculo actuarial, de acuerdo al estudio actuarial que realiza el prestador. Acuavalle tiene amortizado totalmente el cálculo actuarial.

Los costos de operación tuvieron un incremento del 12.02%, al pasar de \$41.933.689.548 en el año 2014 a \$46.975.188.839 en el año 2015, dentro de estos se destacan:

- Impuestos, al pasar de \$94.378.576 en el 2014 a \$2.681.348.639 en el 2015, un incremento del 2741.06%.
- Seguros, pasando de \$182.245.822 a \$632.534.958, con un aumento del 247.08%

Igualmente, los costos por convención colectiva de trabajo del año 2015 fueron por valor de \$3.216.569.998, los cuales representan el 7% del total del costo de ventas, dichos costos se encuentran distribuidos así:

**Tabla 17 Costos Convención Colectiva de Trabajo - 2015**

BENEFICIOS CONVENCIONALES AÑO 2015	COSTO ADMINISTRATIVO	COSTO OPERATIVO	TOTAL COSTO
PRIMA DE VACACIONES	\$ 74.094.018	\$ 246.461.059	\$ 320.555.077
BONIFICACION POR ANTIGUEDAD	\$ 141.592.355	\$ 462.017.410	\$ 603.609.765
PRIMA DE SALUBRIDAD		\$ 18.751.043	\$ 18.751.043
AUXILIO DE TRANSPORTE	\$ 23.443.198	\$ 95.926.191	\$ 119.369.389
BONIFICACION POR JUBILACION	\$ 6.969.725	\$ 29.990.098	\$ 36.959.823
PRIMA EXTRALEGAL	\$ 162.498.377	\$ 614.010.106	\$ 776.508.483
AUXILIO DE ANTEOJOS	\$ 9.987.425	\$ 61.213.250	\$ 71.200.675
AUXILIO FUNERARIO	\$ 2.061.921	\$ 7.560.377	\$ 9.622.298
AUXILIO ESCOLAR	\$ 25.191.982	\$ 170.332.339	\$ 195.524.321
AUXILIO DE MATERNIDAD	\$ 429.567	\$ 2.147.835	\$ 2.577.402
AUXILIO DE UNIFORMES	\$ 28.222.530	\$ 37.042.330	\$ 65.264.860
DOTACION UNIFORMES		\$ 139.354.049	\$ 139.354.049
AUXILIO DE BICICLETA		\$ 179.953	\$ 179.953
AUXILIO DE MOTO		\$ 16.955.649	\$ 16.955.649
AUXILIO DE CALAMIDAD	\$ 7.732.197	\$ 18.590.845	\$ 26.323.042
AUXILIOS CONVENCIONALES	\$ 18.402.860	\$ 107.508.073	\$ 125.910.933
BECAS	\$ 7.893.291	\$ 41.345.810	\$ 49.239.101
ATENCION MEDICA A FAMILIARES	\$ 83.076.630	\$ 481.430.040	\$ 564.506.670
POLIZA DEL SEGURO DE VIDA	\$ 23.943.344	\$ 50.214.121	\$ 74.157.465
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 615.539.420</b>	<b>\$ 2.601.030.578</b>	<b>\$ 3.216.569.998</b>

Fuente: Acuavalle S.A. E.S.P.

Dentro de los costos de ventas, se encuentra la comisión pagada a los recaudadores externos por el recaudo de los dineros de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, los cuales suman \$1.230.619.867 en el año 2015, que representan el 2.62% del total de los Costos de Ventas. En los costos de producción, el rubro sueldos y salarios, solo se encuentra clasificado dentro del servicio público de acueducto.

Para el periodo 2014 y 2015, la empresa presenta una Utilidad Neta de \$6.723.541 millones y \$3.577.882 respectivamente, lo cual significa que, para el periodo de análisis, la utilidad registró una reducción del 46,79%.

En consecuencia, una vez comparados los estados financieros dictaminados versus los cargados en el Sistema Único de Información – SUI, se observaron las siguientes diferencias:

**Tabla 18 Diferencias Estado de Resultados Dictaminado vs SUI – 2014 y 2015**

<b>AÑO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS SUI</b>	<b>ESTADOS FINANCIEROS DICTAMINADOS</b>	<b>DIFERENCIA</b>
2014	Costos de Ventas	\$ 41.933.689.548	\$ 45.130.241.000	(\$ 3.196.551.452)
2015	Costos de Ventas	\$ 46.975.188.839	\$ 47.415.459.000	(\$ 440.270.161)

Fuente: Estados Financieros SUI junio de 2015 – Estados Financieros entregados en la visita

De acuerdo al cuadro anterior, el rubro de Costos de Producción, presenta diferencias de aproximadamente \$3.196.551 millones en el 2014 y \$440.270 millones para el año 2015, reflejando dentro de los estados financieros dictaminados incluidos en las notas a los estados financieros un valor en el 2014 por \$45.130.241.000 y de \$47.415.459.000 para el 2015, mientras que en los estados financieros cargados al SUI, dicho rubro tiene un valor de \$41.933.689.548 en el 2014 y \$46.975.188.839 en el 2015, al respecto, la contadora expone que estas diferencias se debe a que al valor de los costos de producción se le suma la provisión de servicios públicos de acueducto (530415) por valor de \$2.442.624.185 en el 2014 y \$316.318.876 en el 2015 y la provisión de servicios públicos de alcantarillado (530416) por valor de \$753.927.028 en el 2014 y \$123.950.948 en el 2015; lo anterior lo hacen por estar directamente relacionada con la prestación del servicio y con el fin de presentarlo a la asamblea.



## 2.1.3 Indicadores Financieros

**Tabla 19 Indicadores Financieros Acuavalle S.A. E.S.P**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>Formula</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	5,75%	1,25%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	9,64%	4,89%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	0,91%	0,21%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	1,17%	0,26%
<b>De Liquidez</b>	<b>Formula</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,37	1,43
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}$	16.310.981.492	17.441.371.687
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,43	0,46
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	4,52	4,87
<b>De Actividad</b>	<b>Formula</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	85,98	81,74
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	4,19	4,40
<b>EBITDA</b>		17.949.863.674	14.263.332.179
Rentabilidad EBITDA		24,27%	18,51%
Coefficiente Operacional		94,12%	98,61%

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Junio de 2016

Dentro de los indicadores de rentabilidad, se tiene que el margen operacional de utilidad arrojó una disminución en el año 2015 con relación al 2014, al pasar de 5.75% a 1.25%, lo cual indica que en el año 2015 el desarrollo del objeto principal del prestador generó una utilidad operativa mucho menor producto del incremento en los gastos de administración y en los costos de ventas y operación.

El margen Neto de Utilidad, indica que Acuavalle S.A. E.S.P. obtuvo unos ingresos operacionales en el año 2014 y 2015 que generaron el 9,64% y 4,89% de utilidad respectivamente, igualmente se observa una disminución del 4.75% en la utilidad, a causa de los aumentos en los costos y gastos.

En general se observa que los indicadores de rentabilidad tuvieron una disminución en el año 2015 con respecto al 2014, originado posiblemente por el aumento del 20% en los gastos de administración y del 12% en los costos de ventas, ya que los ingresos no crecieron en la misma proporción.

En lo que respecta a los indicadores de liquidez, se tiene que Acuavalle S.A. E.S.P. en el año 2014 por cada peso de obligación que tenía, contaba con \$1.37 para respaldar dicha deuda y \$1.43 en el 2015, lo cual puede traducirse que de los ingresos el 73% en el 2014 y el 70% en el 2015 son destinados para el pago de sus cuentas por pagar y tan solo el 27% y 30% respectivamente quedan disponibles para cualquier eventualidad que se presentase.

El indicador de prueba acida, arrojó un resultado para el 2014 de 0.43 y para el 2015 de 0.46, indicando que la empresa puede llegar a tener problemas de liquidez, de no tener un recaudo eficiente de su cartera, ya que esta representa el 9.41% y 9.08% del activo total respectivamente. Por lo anterior, se genera una alerta sobre las acciones y gestiones adelantadas por el prestador para la recuperación de la misma.

Como se puede observar, la recuperación de la cartera mejoró, ya que paso de 85 a 81 días, es decir, que estos son los plazos promedios concedidos por Acuavalle S.A. E.S.P. a sus clientes para pago, teniendo un aumento en la rotación de su cartera al pasar de 4.19 a 4.40 veces.

De otro lado, el EBITDA disminuyó en el 2015 pasando de 24.27% a 18.51%, a causa de la baja en la utilidad operacional. Al respecto, del coeficiente operacional, arroja un 94.12% para el año 2014 y un 98.61% para el año 2015, observando que la empresa apenas alcanza a cubrir los costos y gastos del periodo.

## 2.1.4 Avance Implementación NIIF

Una vez verificado el Sistema Único de Información – SUI, se constató que el prestador tiene en estado “Certificado” los formatos 11, 12, 13 e Información General, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 20 Reporte NIIF**

SERVICIO	TÓPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACIÓN	FECHA DE CERTIFICACIÓN
GOBIERNO NIF	Inicio Transicion 2015	ANUAL	Anual	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	Cargue Masivo	2015-08-28 14:35:08
GOBIERNO NIF	Inicio Transicion 2015	ANUAL	Anual	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	Cargue Masivo	2015-08-28 14:53:21
GOBIERNO NIF	Inicio Transicion 2015	ANUAL	Anual	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Certificado	Cargue Masivo	2015-08-28 18:36:12
Gobierno NIF	Inicio Transicion 2015	ANUAL	Anual	NIF-A-0014	Información General	Certificado	Formularios	2015-08-27 21:27:13

Fuente: Sistema Único de Información - SUI, Julio de 2016

Igualmente, el prestador expone:

“

De conformidad con la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación, ACUAVALLE S.A. E.S.P. debe efectuar la conversión a Normas Internacionales, de acuerdo al nuevo marco normativo aplicable a las empresas sujetas al régimen de contabilidad pública que no coticen en el mercado de valores, que no capten ni administren ahorro del público y que hayan sido clasificadas por el Comité Técnico, quedando incluida en el Grupo 2.

”

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

En el presente capítulo se describen los aspectos técnicos operativos del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por ACUAVALLE S.A. E.S.P., cabe aclarar que el prestador presenta pendientes 395 registros del tópico técnico-operativo que se debe cargar al Sistema Único de Información definido por la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. El componente técnico de los formularios faltantes está relacionado con los siguientes temas:

1. Actualización de Estaciones de Bombeo en Alcantarillado
2. Actualización de los Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales
3. Actualización de Puntos de Muestreo de Agua en Red de Distribución
4. Actualización de Puntos de Vertimiento sobre el Cuerpo Receptor
5. Componentes del Sistema
6. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto
7. Cuestionario sobre Vulnerabilidad de Alcantarillado
8. Distribución de Agua Potable
9. Encuesta Sistemas no Interconectados
10. Fuentes que Abastecen el Embalse
11. Fuentes superficiales
12. Medición de Presión Sectores Hidráulicos
13. Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable
14. Otros Costos en Tratamiento No Asociados al Bombeo
15. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A1
16. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A2
17. Registro de Aducciones de Agua
18. Registro de Captaciones de Agua
19. Registro de Estaciones de Bombeo en Alcantarillado
20. Registro de Pozos
21. Registro de Puntos de Muestreo
22. Registro de Tanques de Almacenamiento
23. Tratamiento de Aguas Residuales, Análisis Físicoquímicos y Microbiológicos
24. Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4
25. Área prestación
26. Características especiales
27. Características no obligatorias
28. Cuerpo receptor
29. Datos generales
30. Fuentes
31. Muestreo calidad del agua embalses
32. Redes sistema de acueducto
33. Redes sistema de alcantarillado
34. Registro de puntos de vertimiento sobre el cuerpo receptor
35. Residuos generados
36. Sistema de Tratamiento de Lodos
37. Suspensiones servicio de acueducto
38. Unidades de Tratamiento que Posee el STAR
39. Vulnerabilidad acueducto

La información presentada y analizada en el presente capítulo se comparará a nivel de municipios ya que es la jurisdicción consistente con el Sistema Único de Información- SUI.

### 3.1 Servicio de Acueducto

#### 3.1.1 Descripción General

La sociedad de Acueductos y Alcantarillado del Valle del Cauca - ACUAVALLE S.A. E.S.P. presta el servicio de acueducto en 33 municipios, 26 corregimientos y 59 veredas. En total corresponden a 118 centros poblados. Internamente la empresa presenta una organización comercial y técnica en 10 zonas llamadas Agrupación Geográfica de Usuarios de ACUAVALLE – AGUAS.

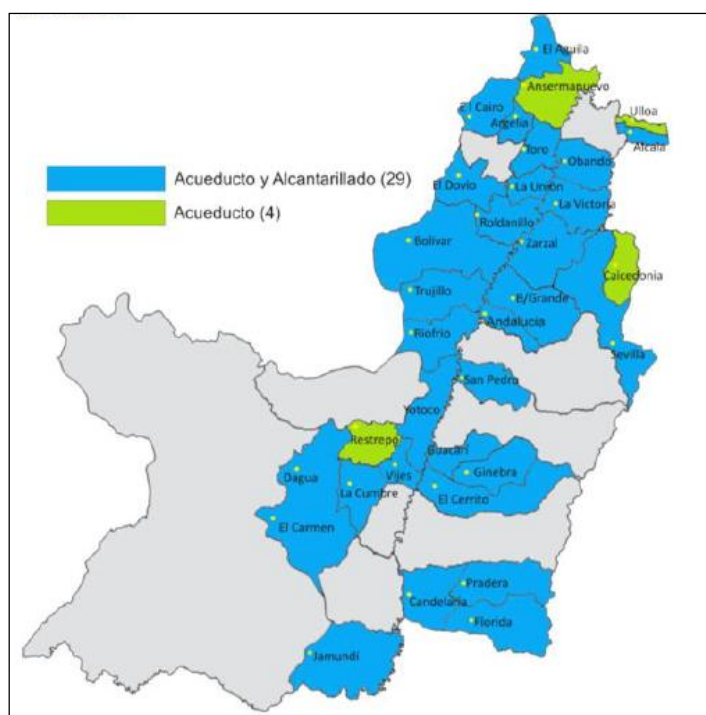


Imagen 4 Zonas de prestación del servicio Acuavalle S.A. E.S.P

Fuente: Acuavalle SA ESP

**Tabla 21 Descripción de poblaciones cubiertas por las 10 Agrupación Geográfica de Usuarios de ACUAVALLE – AGUAS.**

<b>Agrupación Geográfica de Usuarios - AGUA</b>	<b>Municipios</b>
1	Bolívar, El Dovio y Roldanillo
2	Vijes, La Cumbre, Dagua y el corregimiento El Carmen
3	Restrepo, Río frío, San Pedro, Trujillo y Yotoco.
4	Alcalá, La Unión, La Victoria, Obando y Ulloa
5	Ansermanuevo, Argelia, El Águila, El Cairo y Toro
6	Caicedonia y Sevilla
7	Jamundí
8	Guacarí, Ginebra y El Cerrito además de los corregimientos de Santa Elena, Sonso y Guabas
9	Andalucía, Bugalagrande y Zarzal, además del corregimiento El Overo
10	Candelaria, Florida y Pradera, y los corregimientos de Villagorgona y San Antonio

Fuente: Acuavalle SA ESP

Los sistemas principales corresponden a los 33 municipios, los corregimientos y las veredas se abastecen, en general, a través de derivaciones o ramificaciones de los sistemas principales. La distribución geográfica de los usuarios presenta una gran dispersión cubriendo municipios del centro, sur y norte del departamento del Valle del Cauca.

Los sistemas funcionan, en su mayor parte por gravedad, aunque algunos procesos o contingencias se completan con ayuda de estaciones de bombeo. En el presente informe se denomina sistema completo a aquellos que presentan todos los componentes básicos de un sistema de abastecimiento de agua potable como son captación, aducción, tratamiento de agua potable, conducción, almacenamiento y/o compensación y red de distribución.

En el presente capítulo se describen los componentes de los sistemas y se evalúan los indicadores básicos para el servicio de acueducto.

### 3.1.2 Fuentes de abastecimiento, captaciones y concesiones de agua.

El abastecimiento de Acuavalle S.A. ESP presenta dos principales características. La primera, 13 municipios presentan un sistema interconectado exclusivamente en los componentes de captación y línea de aducción, 7 municipios presentan como fuente principal el Sistema SARA BRUT, 2 municipios el río Bugalagrande, 2 municipios el río Bolo y 2 municipios el río Guabas. El restante número de municipios (20) son sistemas no interconectados. A continuación, se realiza un análisis de las fuentes que abastecen los diferentes sistemas de potabilización. En este se detalla la vigencia de las concesiones y el caudal concesionado entre otros. Esta descripción se realiza tomando como criterio la zona de Agrupación AGUA.

**Tabla 22 Análisis de las fuentes que abastecen los diferentes sistemas de potabilización de Acuavalle S.A. E.S.P.**

AGUA	Municipio	Fuente de abastecimiento	Caudal Concesionado (l/s)	N° Resolución	Fecha de inicio	Vigencia años	Vencimiento	Vigente	Tipo de sistema	
1	Bolívar	Río Pescador	26,48	315	12/09/1995	20	12/09/2015	Si	SARA BRUT	
		SARA BRUT	<b>285</b>							
	El Dovio	Río Dovio	25,2	123	14/07/2007	10	14/07/2017	Si	No interconectado	
		Roldanillo	Río Roldanillo	22,3	29	01/02/2007	10	01/02/2017	Si	SARA BRUT
	Quebrada Cáceres		20							
	Quebrada La Cristalina		65							
	SARA BRUT	<b>285</b>								
2	Dagua	Q. Providencia	15	0761-00174	27/09/2007	20	27/09/2027	Si	No interconectado	
		Q. El Cogollo	40	0761-00173	26/09/2007	20	26/09/2027	Si	No interconectado	
	El Carmen	Q. La Balastrea	12	0761-00175	27/09/2007	20	27/09/2027	Si	No interconectado	
		La Cumbre	Q. El Silencio	3,5	0761-00176	27/09/2007	20	27/09/2027	Si	No interconectado
	Q. Chicoral		8	0760-00278	18/08/2011	20	18/08/2031	Si	No interconectado	
	R. Bitaco		30						No interconectado	
	Q. El Salto		3,5	17	05/12/1995	20	04/12/2015	Si	No interconectado	
	Q. El Centenario		5						No interconectado	
	Vijes	Q. Carbonero	12	En trámite						No interconectado
		Q. Villa María		No interconectado						
Pozo Vv31		30	0711-00954	29/12/2010	Vida útil del pozo		Si	No interconectado		
3	Restrepo	Q. La Mancha	38,4	0760-00151	07/04/2010	50	07/04/2060	Si	No interconectado	
		Q. La Italia	10						No interconectado	
	Riofrío	R. Cuancua	29,5	439	10/11/1995	20	09/11/2015	Si	No interconectado	
	San Pedro	Q. San Pedro	35	521	16/07/2013	10	16/07/2023	Si	No interconectado	
	Trujillo	R. Culebras	31,45	320	12/09/1995	20	11/03/2015	No	No interconectado	
	Yotoco	R. Yotoco	26,4	604	29/07/2008	10	29/07/2018	Si	No interconectado	
Q. El Guabal		4,5	No interconectado							
4	Alcalá	Q. Los Ángeles	52	0771-122	22/07/2007	10	22/07/2017	Si	No interconectado	
	La Unión	Q. El Jordán	12	43	11/04/2005	10	11/04/2015	No	SARA BRUT	
		Q. La Sonora								

AGUA	Municipio	Fuente de abastecimiento	Caudal Concesionario (l/s)	N° Resolución	Fecha de inicio	Vigencia años	Vencimiento	Vigente	Tipo de sistema
		Q. El Rincón							
		SARA BRUT	<b>285</b>						
	La Victoria	SARA BRUT	<b>285</b>						SARA BRUT
	Obando	Q. El Naranjo	17,5	253	22/12/2006	10	22/12/2016	Si	
		SARA BRUT	<b>285</b>						
Ulloa	Quebrada El Bosque	12,59	0771-122	22/06/2007	10	22/06/2017	Si	No interconectado	
5	Ansermanuevo	Quebrada Toro	20	133	26/06/2007	10	206/06/2017	Si	No interconectado
		Q. San Agustín	15,37	135					No interconectado
	Argelia	Q. El Cedral	10	0771-134	26/06/2007	10	26/06/2017	Si	No interconectado
		Q. El Diamanre	9,74	0771-125	22/07/2007	10	22/07/2017	Si	No interconectado
	El Águila	Q. La Florida	7	0771-120	22/07/2007	10	22/07/2017	Si	No interconectado
		Q. La Golconda	10	0771-120	22/07/2007	10	22/07/2017	Si	No interconectado
	El Cairo	Q. El Jordán	34,24	0771-121	22/07/2007	10	22/07/2017	Si	No interconectado
	Toro	Q. San Lázaro	10,8	11	12/01/2007	10	12/01/2017	Si	SARA BRUT
		Q. Grande	26,2						
		SARA BRUT	<b>285</b>						
6	Caicedonia	Río Pijao	154,74	0731-00205	09/07/2007	10	09/07/2017	Si	No interconectado
		Quebrada La Camelia	45	0731-00299	11/09/2006	10	11/09/2016	Si	No interconectado
	Sevilla	Río Pijao	60	730-000292	30/10/2007	10	30/10/2017	Si	No interconectado
		Río San Marcos	20	730-000231	20/03/2012	10	20/03/2022	Si	No interconectado
		Quebrada La Sara	20						No interconectado
		Quebrada San Gerardo	10						No interconectado
		Quebrada La Coqueta	5						No interconectado
		Quebrada Varsovia	15						No interconectado
Quebrada La María	15	No interconectado							
7	Jamundí	Río Jordán	205	0711-01176	24/12/2009	10	24/12/2019	Si	No interconectado
		R. Jamundí	95	0711-01150	22/12/2009			No	No interconectado
8	El Cerrito	R. Amaime	140	290	12/12/2001	10	12/12/2021	Si	No interconectado
	Ginebra	R. Guabas	50	139	09/06/2004	10	08/06/2014	No	No interconectado
	Guacarí	R. Guabas	100	332	29/12/2003	10	29/12/2013	No	No interconectado
		Río Sabaleta	30	427	31/05/2013	10	31/05/2023	Si	No interconectado



AGUA	Municipio	Fuente de abastecimiento	Caudal Concesionado (l/s)	N° Resolución	Fecha de inicio	Vigencia años	Vencimiento	Vigente	Tipo de sistema
	El Cerrito - Corregimiento De Santa Elena	Quebrada El Oro	15	426	31/05/2013	10	31/05/2023	Si	No interconectado
9	Andalucía Bugalagrande	Río Bugalagrande	150	0730-00455	04/10/2012	10	04/10/2022	Si	No interconectado
	Zarzal	Río La Paila	100	205	25/09/2006	10	25/09/2016	Si	SARA BRUT
		SARA BRUT	<b>285</b>						
10	Candelaria	Río Bolo	327	0721-00104	04/03/2008	10	24/07/2016	No	No interconectado
	Pradera			278	24/07/2006	-	-		No interconectado
	Florida	Río Frayle	345	316	29/08/2006	10	29/08/2016	Si	No interconectado

Se puede observar del cuadro anterior que los Municipios de Trujillo (Río Culebras), La Unión (Quebrada El Jordán, Quebrada La Sonora, Quebrada El Rincón), Jamundí (Río Jamundí), Ginebra (Río Guabas), Guacarí (Río Guabas) y Candelaria y Pradera (Río Bolo) no tienen vigente la concesión de aguas. Esta situación, llama la atención toda vez que esta situación puede generar el cobro de multas por parte de la Corporación Autónoma del Valle del Cauca CVC.

Adicionalmente, la vigencia de la concesión para el municipio de Jamundí se encuentra condicionada considerando que por solicitud de la Autoridad Ambiental CVC señaló en la Resolución CVC 0711-001150 artículo 10 que se debe adelantar el trámite de renovación una vez quede en firme el ordenamiento de la cuenca del Río Jamundí, ordenamiento que quedó en firme mediante el Acuerdo N° 05 de 2010. Por ende, bajo el análisis anterior se observa que Acuavalle S.A. E.S.P. no tiene vigente dicho permiso de captación.

Al respecto el prestador describe en los documentos entregados en el momento de visita de inspección y vigilancia que las fuentes Quebrada el salto, Quebrada el centenario, Quebrada carbonero, Quebrada Villa María, Río Cuancua, Río culebras, Quebrada el Jordán, Quebrada la sonora, Quebrada el rincón, Quebrada el naranjo, Quebrada La camelia, Río Jamundi, Río Amaime, río guabas, Río guabas, Río la paila, Río frayle, Río bolo se encuentran en trámite de renovación o solicitud.

El prestador tiene registrado en el Sistema Único de Información de la SSPD el Formulario 14-Registro de pozos, sin embargo, tal información no es comparable con la recibida en la visita de inspección y vigilancia debido a que no se discrimina el municipio o área de prestación a la que corresponde.

Una de las principales fuentes de abastecimiento de los sistemas de Acuavalle S.A. E.S.P. corresponde al sistema SARA BRUT, por lo tanto, se describirá con más detalle tal sistema.

El Sistema de Abastecimiento Regional de Agua SARA-BRUT suministra agua cruda las plantas de potabilización ubicadas en las cabeceras de los municipios de Bolívar, Roldanillo, La Unión, Toro, Zarzal, La Victoria, Obando, Valle del Cauca. Para 5 municipios, la fuente embalse SARA BRUT es empleada como complementaria al actual esquema operativo de estos. Y para dos municipios el embalse es la fuente principal y única.

El sistema SARA BRUT está conformado por:

- Embalse de regulación denominado “Guacas”
- Sistema de rebose
- Túnel de desviación
- Pozo de captación y descarga de fondo
- Línea de aducción. Presenta una longitud total de 80 km. De esta longitud los ramales o derivaciones a los municipios presentan una longitud de 28 Km. La característica técnica de esta línea es:
  - 10 km en American Pipe
  - 70 Km en HD
  - Diámetros entre 28” hasta 8”

El embalse Guacas es abastecido por los ríos Calamar y Platanales. Con base en la última batimetría adelantada por ACUAVALLE SA EPS en el año 2008 se presentan la siguiente información:

**Tabla 23 Capacidad Embalse SARA BRUT**

Capacidad de almacenamiento (m <sup>3</sup> )	Volumen útil disponible (m <sup>3</sup> )	Volumen Muerto (m <sup>3</sup> )
12'326.284	11'568.901	757.383

La condición operativa del embalse durante el desarrollo de la visita fue la siguiente:

- Cota actual: 1396,54 m.s.n.m.
- Volumen útil disponible: 2.958.316 m<sup>3</sup>
- Porcentaje aproximado: 25,6%

**Tabla 24 Aportes y Municipios abastecidos Embalse SARA BRUT**

Sistema SARA BRUT	AGUA	Municipio	Fuente	Caudal Concesionado (l/s)	Caudal captado (l/s)	Caudal tratado (l/s)	Participación del Embalse en la configuración de sistema de abastecimiento
Aporte Embalse Guacas	1	Bolívar	Río Pescador	26,48	18,00	16,10	Complementaria
			SARA BRUT	285	3		
		Roldanillo	Río Roldanillo	22,3	71,37	84,53	Complementaria
			Quebrada Cáceres	20			
			Quebrada La Cristalina	65			
	SARA BRUT	285	54,00				
	4	La Unión	Quebrada El Jordán	12	10,00	67,39	Complementaria
			Quebrada La Sonora				
			Quebrada El Rincón				
		SARA BRUT	285	70,00			
		La Victoria	SARA BRUT		30,00	27,42	Fuente principal
	Obando	Quebrada El Naranjo	17,5	20,78	22,93	Complementaria	
		SARA BRUT	285	27,00			
	5	Toro	Quebrada San Lázaro	10,8	29,15	29,50	Complementaria
			Quebrada Grande	26,2			
SARA BRUT			285	12,00			
9	Zarzal	Río La Paila	100	67,57	64,35	Fuente principal	
		SARA BRUT	285	89,00			

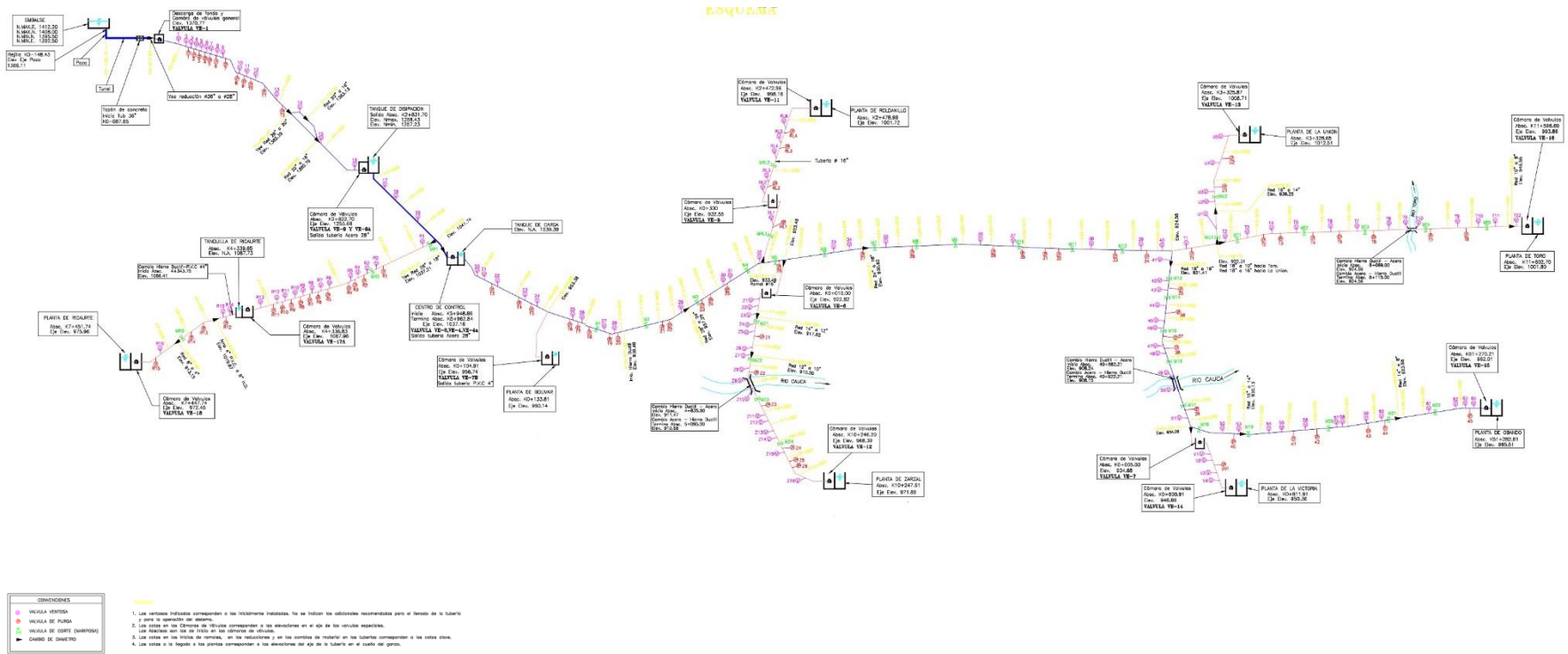


Imagen 5 Esquema Básico del Sistema SARA BRUT

Fuente: Acuavalle SA ESP

Las fuentes principales de abastecimiento del prestador fueron afectadas por el fenómeno recurrente del pacífico, o fenómeno del niño, en el segundo semestre del año 2015 y primer semestre de 2016. Para lo cual el prestador entregó en visita el INFORME EJECUTIVO DE LOS MUNICIPIOS AFECTADOS POR EL DESABASTECIMIENTO COMO CONSECUENCIA DEL FENOMENO DEL NIÑO VIGENCIA 2015-2016 en donde manifiesta que activó su plan de contingencia.

En la documentación presentada afirma que el sistema SARA-BRUT, fue el más afectado por el fenómeno del niño, pues a pesar del aumento de las lluvias presentadas en los meses de mayo y junio de 2016, el porcentaje de almacenamiento en el embalse no llega al 25%, lo cual hace que en cuatro (4) municipios de siete (7) se realice racionamiento; para ello, manifiesta que se tiene proyectado contratar los estudios para buscar nuevas fuentes de suministro de agua cruda a dicho embalse.

A su vez también presentan el estado de la situación de racionamiento que se ha realizado desde finales del año 2015, hasta lo corrido del año 2016 en el momento de visita de inspección y vigilancia.

**Tabla 25 Racionamientos Programados ACUAVALLE S.A. debidos al fenómeno del niño aducido por el prestador.**

AGUA	POBLACION	SITUACION ACTUAL	FUENTES DE ABASTECIMIENTO	CAUDAL (lps) Fuentes	CAUDAL (lps) Requerido	AÑO
1	Roldanillo	Racionamiento entre las 10:00 pm y 04:00 am.	Rios Roldanillo y Caceres y Quebrada Cristalina y Embalse Sara-Brut.	70	90	2015 y 2016
2	La Cumbre	Racionamiento entre las 09:00 am y las 05:00 am	Quebradas Chicoral, El Silencio, El Salto y Centenario y Embalse.	2	12	2015
	Vijes	Racionamiento entre las 07:00 pm y las 04:00 am	Quebradas Potrerito y Carbonero y Pozo Profundo.	22	26	2015
3	Restrepo	Racionamiento entre las 10:00 pm y 04:00 am., en la zona urbana.	Quebrada La Mancha.	25	32	2015
	San Pedro	Racionamiento entre las 10:00 pm y 05:00 am., en el corregimiento de Presidente.	Quebrada La Ariteta	34	36	2015
4	La Unión	Racionamiento entre las 01:00 pm y 03:00 am	Quebradas Jordan, Sonora, Aguada, Embalse Sara-Brut.	58	80	2015 y 2016
	La Victoria	Racionamiento entre las 04:00 pm y 04:00 am	Embalse Sara-Brut.	21	30	2015 y 2016

AGUA	POBLACION	SITUACION ACTUAL	FUENTES DE ABASTECIMIENTO	CAUDAL (lps) Fuentes	CAUDAL (lps) Requerido	AÑO
	Obando	Racionamiento entre las 06:00 pm y 04:00 am	Quebrada El Naranjo, Pozo Profundo y Embalse Sara-Brut	16	19	2015
5	Ansermanuevo	Racionamiento entre las 08:00 pm y las a 06:00 am	Quebradas El Toro y San Agustín.	21	36	2015
	Toro	Racionamiento entre las 09:00 pm y 05:00 am	Quebradas La Grande y San Lázaro y Embalse Sara-Brut.	27	36	2015
9	Zarzal	Racionamiento entre las 10:00 p.m y las 04:00 a.m.	Embalse Sara-Brut	60	95	2015 y 2016
Total				356	492	

Fuente: Acuavalle SA ESP

### 3.1.3 Aducciones

A continuación, se presenta la lista de aducciones registradas en el SUI, consultadas durante el mes de Julio de 2016 para el prestador ACUAVALLE S.A. E.S.P.. Cabe resaltar que este tipo de elementos se registran en el sistema único de información una única vez y para las demás vigencias se presentan actualizaciones. Debido a la existencia de la visita de inspección y vigilancia se tomará como información de análisis la entregada durante la misma. Lo anterior no exime al prestador de encontrarse al día en su reporte.

**Tabla 26 Resumen del registro de aducciones SUI para ACUAVALLE S.A. E.S.P**

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(km)	Caudal de Diseño(l/s)
ALCALA	Tubería-Por gravedad	3.28	50
ANDALUCIA	Gravedad-Canal-Abierto	6.4	500
ANDALUCIA2	Tubería-Por gravedad	2	150
ANSERMANUEVO	Tubería-Por gravedad	10.69	40
ARGELIA	Tubería-Por gravedad	1.87	30
BOLIVAR	Tubería-Por gravedad	1.41	30
CAICEDONIA1	Gravedad-Canal-Abierto	4	150
CAICEDONIA2	Tubería-Por gravedad	12.66	150
CANDELARIA	Tubería-Por bombeo	2.49	117
DAGUA1	Gravedad-Canal-Abierto	.01	60
DAGUA2	Tubería-Por gravedad	4.67	50
EL AGUILA	Tubería-Por gravedad	16.5	20
EL CAIRO	Tubería-Por gravedad	2.97	30
EL CERRITO	Tubería-Por gravedad	2.09	125
EL DOVIO	Tubería-Por gravedad	1.14	26
FLORIDA1	Gravedad-Canal-Abierto	.87	200
FLORIDA2	Tubería-Por gravedad	60	200
GINEBRA1	Gravedad-Canal-Abierto	.16	50
GINEBRA2	Tubería-Por gravedad	52	50
GUACARI1	Gravedad-Canal-Abierto	.2	150
GUACARI2	Tubería-Por gravedad	8.4	150
JAMUNDI	Tubería-Por gravedad	2.7	200
JAMUNDI2	Gravedad-Canal-Abierto	2.2	200
LA CUMBRE	Tubería-Por gravedad	1.14	42
LA UNION	Tubería-Por gravedad	5.63	95
LA UNION2	Tubería-Por rebombeo	4.71	50
LA UNION3	Gravedad-Canal-Abierto	5	100
LA VICTORIA	Tubería-Por bombeo	3	40
OBANDO	Gravedad-Canal-Abierto	.01	49
PRADERA	Tubería-Por gravedad	34	150

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción(km)	Caudal de Diseño(l/s)
RESTREPO	Tubería-Por gravedad	7.87	50
RESTREPO2	Gravedad-Canal-Abierto	1.6	25
RIOFRIO	Tubería-Por gravedad	4.29	65
ROLDANILLO	Tubería-Por gravedad	4.96	100
ROLDANILLO2	Tubería-Por bombeo	7.54	100
SAN PEDRO	Tubería-Por gravedad	6.23	35
SAN PEDRO2	Gravedad-Canal-Abierto	.01	80
SANTA ELENA	Tubería-Por gravedad	15	34
SEVILLA	Tubería-Por gravedad	18.79	313
SEVILLA2	Gravedad-Canal-Abierto	2	20
TORO	Tubería-Por gravedad	6.8	65
TORO2	Tubería-Por bombeo	3.7	50
TRUJILLO	Tubería-Por gravedad	21	40
ULLOA	Tubería-Por gravedad	8.69	24
VIJES	Tubería-Por gravedad	1.9	24
VIJES2	Gravedad-Canal-Abierto	.06	42
VIJES3	Tubería-Por bombeo	4.5	35
YOTOCO	Tubería-Por gravedad	4.26	25
ZARZAL	Tubería-Por bombeo	2	150
ZARZAL2	Tubería-Por rebombeo	12.5	150

### 3.1.4 Plantas de potabilización

Similarmente, se presenta la lista de plantas de potabilización registradas en el SUI consultadas durante el mes de Julio de 2016 para el prestador ACUAVALLE S.A. E.S.P.. Como se dijo anteriormente, debido a la existencia de la visita de inspección y vigilancia se tomará como información de análisis la entregada durante la misma. Lo anterior no exime al prestador de encontrarse al día en su reporte.

**Tabla 27 Resumen del registro de plantas de potabilización SUI para ACUAVALLE S.A. E.S.P**

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
ALCALA	ALCALA	21	18	16	19	45	Mezcla Rápida
ALCALA	ALCALA	21	18	16	19	45	Desinfección
ALCALA	ALCALA	21	18	16	19	45	Filtración
ANDALUCIA	ANDALUCIA	47	42	18	45	120	Floculación
ANDALUCIA	ANDALUCIA	47	42	18	45	120	Desinfección
ANDALUCIA	ANDALUCIA	47	42	18	45	120	Filtración
ANDALUCIA	ANDALUCIA	47	42	18	45	120	Sedimentación
ANDALUCIA	ANDALUCIA	47	42	18	45	120	Mezcla Rápida
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	25	24	19	28	40	Floculación
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	25	24	19	28	40	Sedimentación
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	25	24	19	28	40	Mezcla Rápida
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	25	24	19	28	40	Filtración
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	25	24	19	28	40	Desinfección
ARGELIA	ARGELIA	7	6	18	10	38	Sedimentación
ARGELIA	ARGELIA	7	6	18	10	38	Filtración
ARGELIA	ARGELIA	7	6	18	10	38	Desinfección
ARGELIA	ARGELIA	7	6	18	10	38	Floculación

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
ARGELIA	ARGELIA	7	6	18	10	38	Mezcla Rápida
BOLIVAR	BOLIVAR	13	11	15	12	25	Filtración
BOLIVAR	BOLIVAR	13	11	15	12	25	Sedimentación
BOLIVAR	BOLIVAR	13	11	15	12	25	Mezcla Rápida
BOLIVAR	BOLIVAR	13	11	15	12	25	Desinfeccion
BOLIVAR	BOLIVAR	13	11	15	12	25	Floculación
CAICEDONIA	CAICEDONIA	61	56	14	58	150	Desinfeccion
CAICEDONIA	CAICEDONIA	61	56	14	58	150	Floculación
CAICEDONIA	CAICEDONIA	61	56	14	58	150	Mezcla Rápida
CAICEDONIA	CAICEDONIA	61	56	14	58	150	Filtración
CAICEDONIA	CAICEDONIA	61	56	14	58	150	Sedimentación
DAGUA	DAGUA	26	25	24	29	45	Desinfeccion
DAGUA	DAGUA	26	25	24	29	45	Floculación
DAGUA	DAGUA	26	25	24	29	45	Mezcla Rápida
DAGUA	DAGUA	26	25	24	29	45	Filtración
DAGUA	DAGUA	26	25	24	29	45	Sedimentación
EL AGUILA	EL AGUILA	8	7	18	10	24	Sedimentación
EL AGUILA	EL AGUILA	8	7	18	10	24	Floculación
EL AGUILA	EL AGUILA	8	7	18	10	24	Mezcla Rápida
EL AGUILA	EL AGUILA	8	7	18	10	24	Filtración
EL AGUILA	EL AGUILA	8	7	18	10	24	Desinfeccion
EL CAIRO	EL CAIRO	8	7	13	12	38	Filtración
EL CAIRO	EL CAIRO	8	7	13	12	38	Sedimentación
EL CAIRO	EL CAIRO	8	7	13	12	38	Floculación
EL CAIRO	EL CAIRO	8	7	13	12	38	Desinfeccion
EL CAIRO	EL CAIRO	8	7	13	12	38	Mezcla Rápida
EL CERRITO	EL CERRITO	97	93	19	96	140	Desinfeccion
EL CERRITO	EL CERRITO	97	93	19	96	140	Floculación
EL CERRITO	EL CERRITO	97	93	19	96	140	Filtración
EL CERRITO	EL CERRITO	97	93	19	96	140	Mezcla Rápida
EL CERRITO	EL CERRITO	97	93	19	96	140	Sedimentación
EL CERRITO	SANTA ELENA	17	16	18	16	34	Sedimentación
EL CERRITO	SANTA ELENA	17	16	18	16	34	Desinfeccion
EL CERRITO	SANTA ELENA	17	16	18	16	34	Filtración
EL CERRITO	SANTA ELENA	17	16	18	16	34	Floculación
EL CERRITO	SANTA ELENA	17	16	18	16	34	Mezcla Rápida
EL DOVIO	EL DOVIO	15	14	16	16	26	Sedimentación
EL DOVIO	EL DOVIO	15	14	16	16	26	Desinfeccion
EL DOVIO	EL DOVIO	15	14	16	16	26	Floculación
EL DOVIO	EL DOVIO	15	14	16	16	26	Mezcla Rápida
EL DOVIO	EL DOVIO	15	14	16	16	26	Filtración
FLORIDA	FLORIDA	120	115	18	118	150	Sedimentación
FLORIDA	FLORIDA	120	115	18	118	150	Desinfeccion
FLORIDA	FLORIDA	120	115	18	118	150	Filtración
FLORIDA	FLORIDA	120	115	18	118	150	Floculación
FLORIDA	FLORIDA	120	115	18	118	150	Mezcla Rápida
GINEBRA	GINEBRA	26	25	18	25	45	Floculación
GINEBRA	GINEBRA	26	25	18	25	45	Sedimentación
GINEBRA	GINEBRA	26	25	18	25	45	Filtración
GINEBRA	GINEBRA	26	25	18	25	45	Desinfeccion
GINEBRA	GINEBRA	26	25	18	25	45	Mezcla Rápida
GUACARI	GUACARI	87	84	21	87	132	Floculación
GUACARI	GUACARI	87	84	21	87	132	Filtración
GUACARI	GUACARI	87	84	21	87	132	Mezcla Rápida
GUACARI	GUACARI	87	84	21	87	132	Sedimentación
GUACARI	GUACARI	87	84	21	87	132	Desinfeccion
JAMUNDI	JAMUNDI	158	154	24	156	250	Floculación



Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
JAMUNDI	JAMUNDI	158	154	24	156	250	Filtración
JAMUNDI	JAMUNDI	158	154	24	156	250	Desinfeccion
JAMUNDI	JAMUNDI	158	154	24	156	250	Sedimentación
JAMUNDI	JAMUNDI	158	154	24	156	250	Mezcla Rápida
LA CUMBRE	LA CUMBRE	11	10	20	11	26	Mezcla Rápida
LA CUMBRE	LA CUMBRE	11	10	20	11	26	Desinfeccion
LA CUMBRE	LA CUMBRE	11	10	20	11	26	Filtración
LA CUMBRE	LA CUMBRE	11	10	20	11	26	Sedimentación
LA CUMBRE	LA CUMBRE	11	10	20	11	26	Floculación
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Sedimentación
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Filtración
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Desinfeccion
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Mezcla Rápida
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Floculación
LA UNION	LA UNION	57	54	24	55	128	Aireación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Sedimentación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Floculación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Mezcla Rápida
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Aireación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Filtración
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29	28	15	29	60	Desinfeccion
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Sedimentación
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Filtración
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Mezcla Rápida
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Aireación
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Desinfeccion
OBANDO	OBANDO	23	22	15	19	40	Floculación
PRADERA	PRADERA	100	96	24	98	120	Mezcla Rápida
PRADERA	PRADERA	100	96	24	98	120	Sedimentación
PRADERA	PRADERA	100	96	24	98	120	Desinfeccion
PRADERA	PRADERA	100	96	24	98	120	Floculación
PRADERA	PRADERA	100	96	24	98	120	Filtración
RESTREPO	RESTREPO	20	19	17	19	34	Sedimentación
RESTREPO	RESTREPO	20	19	17	19	34	Filtración
RESTREPO	RESTREPO	20	19	17	19	34	Mezcla Rápida
RESTREPO	RESTREPO	20	19	17	19	34	Floculación
RESTREPO	RESTREPO	20	19	17	19	34	Desinfeccion
RIOFRIO	RIOFRIO	13	12	16	12	25	Desinfeccion
RIOFRIO	RIOFRIO	13	12	16	12	25	Filtración
RIOFRIO	RIOFRIO	13	12	16	12	25	Mezcla Rápida
RIOFRIO	RIOFRIO	13	12	16	12	25	Floculación
RIOFRIO	RIOFRIO	13	12	16	12	25	Sedimentación
ROLDANILLO	ROLDANILLO	73	71	22	73	100	Desinfeccion
ROLDANILLO	ROLDANILLO	73	71	22	73	100	Mezcla Rápida
ROLDANILLO	ROLDANILLO	73	71	22	73	100	Sedimentación
ROLDANILLO	ROLDANILLO	73	71	22	73	100	Filtración
ROLDANILLO	ROLDANILLO	73	71	22	73	100	Floculación
SAN PEDRO	SAN PEDRO	23	21	19	22	28	Mezcla Rápida
SAN PEDRO	SAN PEDRO	23	21	19	22	28	Filtración
SAN PEDRO	SAN PEDRO	23	21	19	22	28	Floculación
SAN PEDRO	SAN PEDRO	23	21	19	22	28	Desinfeccion
SAN PEDRO	SAN PEDRO	23	21	19	22	28	Sedimentación
SEVILLA	SEVILLA	77	73	23	74	150	Floculación
SEVILLA	SEVILLA	77	73	23	74	150	Desinfeccion
SEVILLA	SEVILLA	77	73	23	74	150	Filtración
SEVILLA	SEVILLA	77	73	23	74	150	Mezcla Rápida
SEVILLA	SEVILLA	77	73	23	74	150	Sedimentación

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
TORO	TORO	29	28	20	28	65	Mezcla Rápida
TORO	TORO	29	28	20	28	65	Filtración
TORO	TORO	29	28	20	28	65	Floculación
TORO	TORO	29	28	20	28	65	Sedimentación
TORO	TORO	29	28	20	28	65	Desinfeccion
TRUJILLO	TRUJILLO	17	15	16	16	40	Floculación
TRUJILLO	TRUJILLO	17	15	16	16	40	Sedimentación
TRUJILLO	TRUJILLO	17	15	16	16	40	Filtración
TRUJILLO	TRUJILLO	17	15	16	16	40	Mezcla Rápida
TRUJILLO	TRUJILLO	17	15	16	16	40	Desinfeccion
ULLOA	ULLOA	5	5	14	5	24	Floculación
ULLOA	ULLOA	5	5	14	5	24	Sedimentación
ULLOA	ULLOA	5	5	14	5	24	Desinfeccion
ULLOA	ULLOA	5	5	14	5	24	Mezcla Rápida
ULLOA	ULLOA	5	5	14	5	24	Filtración
VIJES	VIJES	15	15	19	15	30	Mezcla Rápida
VIJES	VIJES	15	15	19	15	30	Sedimentación
VIJES	VIJES	15	15	19	15	30	Filtración
VIJES	VIJES	15	15	19	15	30	Desinfeccion
VIJES	VIJES	15	15	19	15	30	Floculación
YOTOCO	YOTOCO	21	20	21	20	21	Desinfeccion
YOTOCO	YOTOCO	21	20	21	20	21	Filtración
YOTOCO	YOTOCO	21	20	21	20	21	Sedimentación
YOTOCO	YOTOCO	21	20	21	20	21	Mezcla Rápida
YOTOCO	YOTOCO	21	20	21	20	21	Floculación
ZARZAL	ZARZAL	76	72	24	73	150	Floculación
ZARZAL	ZARZAL	76	72	24	73	150	Sedimentación
ZARZAL	ZARZAL	76	72	24	73	150	Desinfeccion
ZARZAL	ZARZAL	76	72	24	73	150	Filtración
ZARZAL	ZARZAL	76	72	24	73	150	Mezcla Rápida
ALCALA	ALCALA	24.51	22.54	22	25	45	Filtración
ALCALA	ALCALA	24.51	22.54	22	25	45	Desinfeccion
ALCALA	ALCALA	24.51	22.54	22	25	45	Mezcla Rápida
ANDALUCIA	ANDALUCIA	46.28	40.29	23	48.09	120	Floculación
ANDALUCIA	ANDALUCIA	46.28	40.29	23	48.09	120	Filtración
ANDALUCIA	ANDALUCIA	46.28	40.29	23	48.09	120	Desinfeccion
ANDALUCIA	ANDALUCIA	46.28	40.29	23	48.09	120	Mezcla Rápida
ANDALUCIA	ANDALUCIA	46.28	40.29	23	48.09	120	Sedimentación
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	26.3	24.28	23	26.3	40	Floculación
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	26.3	24.28	23	26.3	40	Sedimentación
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	26.3	24.28	23	26.3	40	Filtración
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	26.3	24.28	23	26.3	40	Desinfeccion
ANSERMANUE VO	ANSERMANUE VO	26.3	24.28	23	26.3	40	Mezcla Rápida
ARGELIA	ARGELIA	4.64	4.29	16	6.96	38	Desinfeccion
ARGELIA	ARGELIA	4.64	4.29	16	6.96	38	Sedimentación
ARGELIA	ARGELIA	4.64	4.29	16	6.96	38	Mezcla Rápida
ARGELIA	ARGELIA	4.64	4.29	16	6.96	38	Floculación
ARGELIA	ARGELIA	4.64	4.29	16	6.96	38	Filtración
BOLIVAR	BOLIVAR	12.1	11.47	15	18.86	25	Floculación
BOLIVAR	BOLIVAR	12.1	11.47	15	18.86	25	Sedimentación
BOLIVAR	BOLIVAR	12.1	11.47	15	18.86	25	Filtración
BOLIVAR	BOLIVAR	12.1	11.47	15	18.86	25	Desinfeccion

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
BOLIVAR	BOLIVAR	12.1	11.47	15	18.86	25	Mezcla Rápida
CAICEDONIA	CAICEDONIA	88.82	80.47	14	88	150	Mezcla Rápida
CAICEDONIA	CAICEDONIA	88.82	80.47	14	88	150	Floculación
CAICEDONIA	CAICEDONIA	88.82	80.47	14	88	150	Filtración
CAICEDONIA	CAICEDONIA	88.82	80.47	14	88	150	Desinfección
CAICEDONIA	CAICEDONIA	88.82	80.47	14	88	150	Sedimentación
DAGUA	DAGUA	27.56	26.27	23	28	45	Filtración
DAGUA	DAGUA	27.56	26.27	23	28	45	Desinfección
DAGUA	DAGUA	27.56	26.27	23	28	45	Floculación
DAGUA	DAGUA	27.56	26.27	23	28	45	Mezcla Rápida
DAGUA	DAGUA	27.56	26.27	23	28	45	Sedimentación
EL AGUILA	EL AGUILA	5.21	5.04	16	7.81	24	Floculación
EL AGUILA	EL AGUILA	5.21	5.04	16	7.81	24	Sedimentación
EL AGUILA	EL AGUILA	5.21	5.04	16	7.81	24	Desinfección
EL AGUILA	EL AGUILA	5.21	5.04	16	7.81	24	Mezcla Rápida
EL AGUILA	EL AGUILA	5.21	5.04	16	7.81	24	Filtración
EL CAIRO	EL CAIRO	4.71	4.32	16	7.07	38	Filtración
EL CAIRO	EL CAIRO	4.71	4.32	16	7.07	38	Mezcla Rápida
EL CAIRO	EL CAIRO	4.71	4.32	16	7.07	38	Floculación
EL CAIRO	EL CAIRO	4.71	4.32	16	7.07	38	Desinfección
EL CAIRO	EL CAIRO	4.71	4.32	16	7.07	38	Sedimentación
EL CERRITO	EL CERRITO	99.9	96.05	24	121.68	140	Sedimentación
EL CERRITO	EL CERRITO	99.9	96.05	24	121.68	140	Mezcla Rápida
EL CERRITO	EL CERRITO	99.9	96.05	24	121.68	140	Filtración
EL CERRITO	EL CERRITO	99.9	96.05	24	121.68	140	Desinfección
EL CERRITO	EL CERRITO	99.9	96.05	24	121.68	140	Floculación
EL CERRITO	SANTA ELENA	18.68	18.35	16	20.64	34	Sedimentación
EL CERRITO	SANTA ELENA	18.68	18.35	16	20.64	34	Filtración
EL CERRITO	SANTA ELENA	18.68	18.35	16	20.64	34	Floculación
EL CERRITO	SANTA ELENA	18.68	18.35	16	20.64	34	Mezcla Rápida
EL CERRITO	SANTA ELENA	18.68	18.35	16	20.64	34	Desinfección
EL DOVIO	EL DOVIO	11.22	10.52	15	17.45	26	Filtración
EL DOVIO	EL DOVIO	11.22	10.52	15	17.45	26	Mezcla Rápida
EL DOVIO	EL DOVIO	11.22	10.52	15	17.45	26	Desinfección
EL DOVIO	EL DOVIO	11.22	10.52	15	17.45	26	Sedimentación
EL DOVIO	EL DOVIO	11.22	10.52	15	17.45	26	Floculación
FLORIDA	FLORIDA	120.26	116.64	23	120.26	150	Desinfección
FLORIDA	FLORIDA	120.26	116.64	23	120.26	150	Filtración
FLORIDA	FLORIDA	120.26	116.64	23	120.26	150	Floculación
FLORIDA	FLORIDA	120.26	116.64	23	120.26	150	Mezcla Rápida
FLORIDA	FLORIDA	120.26	116.64	23	120.26	150	Sedimentación
GINEBRA	GINEBRA	29.3	28.73	23	38.09	45	Floculación
GINEBRA	GINEBRA	29.3	28.73	23	38.09	45	Sedimentación
GINEBRA	GINEBRA	29.3	28.73	23	38.09	45	Mezcla Rápida
GINEBRA	GINEBRA	29.3	28.73	23	38.09	45	Filtración
GINEBRA	GINEBRA	29.3	28.73	23	38.09	45	Desinfección
GUACARI	GUACARI	89.73	87.66	23	99.35	132	Mezcla Rápida
GUACARI	GUACARI	89.73	87.66	23	99.35	132	Sedimentación
GUACARI	GUACARI	89.73	87.66	23	99.35	132	Desinfección
GUACARI	GUACARI	89.73	87.66	23	99.35	132	Floculación
GUACARI	GUACARI	89.73	87.66	23	99.35	132	Filtración
JAMUNDI	JAMUNDI	232.73	227.35	24	233	250	Sedimentación
JAMUNDI	JAMUNDI	232.73	227.35	24	233	250	Filtración
JAMUNDI	JAMUNDI	232.73	227.35	24	233	250	Mezcla Rápida
JAMUNDI	JAMUNDI	232.73	227.35	24	233	250	Floculación
JAMUNDI	JAMUNDI	232.73	227.35	24	233	250	Desinfección
LA CUMBRE	LA CUMBRE	9.95	9.37	23	10	26	Sedimentación

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
LA CUMBRE	LA CUMBRE	9.95	9.37	23	10	26	Filtración
LA CUMBRE	LA CUMBRE	9.95	9.37	23	10	26	Desinfección
LA CUMBRE	LA CUMBRE	9.95	9.37	23	10	26	Mezcla Rápida
LA CUMBRE	LA CUMBRE	9.95	9.37	23	10	26	Floculación
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Aireación
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Mezcla Rápida
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Sedimentación
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Floculación
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Desinfección
LA UNION	LA UNION	61.38	57.68	23	61.38	128	Filtración
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Sedimentación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Desinfección
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Filtración
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Aireación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Floculación
LA VICTORIA	LA VICTORIA	29.5	28	23	29.5	60	Mezcla Rápida
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Mezcla Rápida
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Sedimentación
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Desinfección
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Filtración
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Floculación
OBANDO	OBANDO	28.6	26.89	14	28.6	40	Aireación
PRADERA	PRADERA	119.38	114.84	23	119.38	120	Mezcla Rápida
PRADERA	PRADERA	119.38	114.84	23	119.38	120	Filtración
PRADERA	PRADERA	119.38	114.84	23	119.38	120	Desinfección
PRADERA	PRADERA	119.38	114.84	23	119.38	120	Sedimentación
PRADERA	PRADERA	119.38	114.84	23	119.38	120	Floculación
RESTREPO	RESTREPO	23.22	22.53	16	34	34	Mezcla Rápida
RESTREPO	RESTREPO	23.22	22.53	16	34	34	Desinfección
RESTREPO	RESTREPO	23.22	22.53	16	34	34	Filtración
RESTREPO	RESTREPO	23.22	22.53	16	34	34	Sedimentación
RESTREPO	RESTREPO	23.22	22.53	16	34	34	Floculación
RIOFRIO	RIOFRIO	12.35	11.52	16	19.3	25	Filtración
RIOFRIO	RIOFRIO	12.35	11.52	16	19.3	25	Sedimentación
RIOFRIO	RIOFRIO	12.35	11.52	16	19.3	25	Desinfección
RIOFRIO	RIOFRIO	12.35	11.52	16	19.3	25	Mezcla Rápida
RIOFRIO	RIOFRIO	12.35	11.52	16	19.3	25	Floculación
ROLDANILLO	ROLDANILLO	60.23	58.57	23	60.27	100	Mezcla Rápida
ROLDANILLO	ROLDANILLO	60.23	58.57	23	60.27	100	Filtración
ROLDANILLO	ROLDANILLO	60.23	58.57	23	60.27	100	Floculación
ROLDANILLO	ROLDANILLO	60.23	58.57	23	60.27	100	Sedimentación
ROLDANILLO	ROLDANILLO	60.23	58.57	23	60.27	100	Desinfección
SAN PEDRO	SAN PEDRO	25.37	23.83	23	35.9	28	Floculación
SAN PEDRO	SAN PEDRO	25.37	23.83	23	35.9	28	Filtración
SAN PEDRO	SAN PEDRO	25.37	23.83	23	35.9	28	Sedimentación
SAN PEDRO	SAN PEDRO	25.37	23.83	23	35.9	28	Mezcla Rápida
SAN PEDRO	SAN PEDRO	25.37	23.83	23	35.9	28	Desinfección
SEVILLA	SEVILLA	61.13	57.46	23	61.13	150	Desinfección
SEVILLA	SEVILLA	61.13	57.46	23	61.13	150	Floculación
SEVILLA	SEVILLA	61.13	57.46	23	61.13	150	Filtración
SEVILLA	SEVILLA	61.13	57.46	23	61.13	150	Sedimentación
SEVILLA	SEVILLA	61.13	57.46	23	61.13	150	Mezcla Rápida
TORO	TORO	26.08	25.18	23	26.08	65	Floculación
TORO	TORO	26.08	25.18	23	26.08	65	Filtración
TORO	TORO	26.08	25.18	23	26.08	65	Sedimentación
TORO	TORO	26.08	25.18	23	26.08	65	Mezcla Rápida
TORO	TORO	26.08	25.18	23	26.08	65	Desinfección

Municipio	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (l/s)	Caudal medio de salida (l/s)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (l/s)	Caudal de diseño (l/s)	Tipo de proceso
TRUJILLO	TRUJILLO	17.76	16.55	16	28.26	40	Floculación
TRUJILLO	TRUJILLO	17.76	16.55	16	28.26	40	Sedimentación
TRUJILLO	TRUJILLO	17.76	16.55	16	28.26	40	Filtración
TRUJILLO	TRUJILLO	17.76	16.55	16	28.26	40	Desinfección
TRUJILLO	TRUJILLO	17.76	16.55	16	28.26	40	Mezcla Rápida
ULLOA	ULLOA	9.86	9.3	12	10	24	Desinfección
ULLOA	ULLOA	9.86	9.3	12	10	24	Filtración
ULLOA	ULLOA	9.86	9.3	12	10	24	Mezcla Rápida
ULLOA	ULLOA	9.86	9.3	12	10	24	Sedimentación
ULLOA	ULLOA	9.86	9.3	12	10	24	Floculación
VIJES	VIJES	19.38	18.83	23	20	30	Filtración
VIJES	VIJES	19.38	18.83	23	20	30	Desinfección
VIJES	VIJES	19.38	18.83	23	20	30	Sedimentación
VIJES	VIJES	19.38	18.83	23	20	30	Floculación
VIJES	VIJES	19.38	18.83	23	20	30	Mezcla Rápida
YOTOCO	YOTOCO	22.87	22.37	23	25.92	21	Mezcla Rápida
YOTOCO	YOTOCO	22.87	22.37	23	25.92	21	Sedimentación
YOTOCO	YOTOCO	22.87	22.37	23	25.92	21	Floculación
YOTOCO	YOTOCO	22.87	22.37	23	25.92	21	Filtración
YOTOCO	YOTOCO	22.87	22.37	23	25.92	21	Desinfección
ZARZAL	ZARZAL	74.52	72.03	23	77.48	150	Floculación
ZARZAL	ZARZAL	74.52	72.03	23	77.48	150	Sedimentación
ZARZAL	ZARZAL	74.52	72.03	23	77.48	150	Filtración
ZARZAL	ZARZAL	74.52	72.03	23	77.48	150	Mezcla Rápida
ZARZAL	ZARZAL	74.52	72.03	23	77.48	150	Desinfección

Fuente: Consulta SUI Julio de 2016

De acuerdo con la información recibida en visita, el abastecimiento de agua en el área de prestación de Acuavalle S.A. E.S.P. se trata a través de dos tipologías diferentes, convencional y filtración. Conforme con la información suministrada en el desarrollo de la visita se indicó que el 91% de las plantas son convencionales, el 6% filtración múltiples etapas (FIME) y el 3% filtración ascendente. Los sistemas interconectados que comparten PTAP para el abastecimiento corresponden a los municipios de Andalucía y Bugalagrande, y por otro lado Florida y Candelaria. El restante de los componentes de potabilización corresponde a sistemas no interconectados.

### 3.1.5 Tanques de almacenamiento

A través de consultas al Sistema Único de Información-SUI realizadas en el mes de Julio del año 2016 no se encontraron registros acerca de este componente. A continuación, se presenta la información la información entregada por el prestador en la visita de inspección y vigilancia. Lo anterior no exime al contratista de encontrarse al día en su reporte.

**Tabla 28 Volumen de almacenamiento instalado entregado por ACUAVALLE S.A. E.S.P en visita de inspección y vigilancia.**

AGUA	SECCIONAL	ALMACENAMIENTO (m <sup>3</sup> )
1	BOLIVAR	324
	EL DOVIO	489
	ROLDANILLO	1,486
2	DAGUA	1,013
	EL CARMEN	514
	LA CUMBRE	455
	VIJES	350
3	RESTREPO	992
	RIOFRIO	493
	SAN PEDRO	1,190
	TRUJILLO	760
	YOTOCO	613
4	ALCALA	557
	LA UNION	2,189
	LA VICTORIA	1,151
	OBANDO	479
	ULLOA	320
5	ANSERMANUEVO	1,178
	ARGELIA	291
	EL AGUILA	188
	EL CAIRO	718
	TORO	576
6	CAICEDONIA	2,562
	SEVILLA	3,046
7	JAMUNDI	6,461
8	EL CERRITO	2,419
	GINEBRA	972
	GUACARI	1,224
	SANTA ELENA	592
9	ANDALUCIA	734
	BUGALAGRANDE	1,109
	ZARZAL	1,666
10	CANDELARIA	550
	FLORIDA	3,342
	PRADERA	2,331

Fuente: Acuavalle SA ESP

### 3.1.6 Red de distribución

Los sistemas de distribución del prestador ACUAVALLE S.A. E.S.P. funcionan en general por gravedad, los suscriptores se encuentran distribuidos en sectores hidráulicos que corresponden a las poblaciones abastecidas. Las redes registradas en el sistema único de información se presentan a continuación, las cuales presentan identificación de redes matrices.

**Tabla 29 Resumen del registro de redes de acueducto SUI para ACUAVALLE S.A. E.S.P**

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m <sup>2</sup> )	Longitud en km	Material tubería
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	3		.277	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	9		3.005	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	2		1.5	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	13		1.1	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	13		2.385	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	2		.3	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	3		7.3	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area SecciÃ³n Transversal		1.65	.01	Concreto reforzado
Aduccion	CANAL	Area SecciÃ³n Transversal		1.65	6.392	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	20		.02	Concreto reforzado
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.148	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.184	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	3		7.445	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	6.5		52.775	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	13		5.798	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	18		5.678	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.15	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	14		10.541	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.408	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	10		1.065	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	14		.521	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	23		17.977	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		1.202	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		1.879	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.104	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2		1.16	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2		2.146	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	.5		.035	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	8		1.41	PVC Cloruro de Polivinilo
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.662	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.662	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	3		.182	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		7.544	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		17.594	PVC Cloruro de Polivinilo
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	14		1.27	HG (Hierro Galvanizado)
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	14		8.8	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	17		9.058	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	17		22.06	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.082	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.124	HG (Hierro Galvanizado)
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		.269	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area SecciÃ³n Transversal		.72	4	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	12		12.662	AC Asbesto Cemento
ConducciÃ³n	TUBERIA	Diametro Nominal	12		.65	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	27		37.651	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	27		275.239	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.396	PVC Cloruro de Polivinilo

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m²)	Longitud en km	Material tubería
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		2.496	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.578	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15		8.134	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15		13.712	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.418	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Secci3n Transversal		.14	10	Concreto reforzado
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.042	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.26	HG (Hierro Galvanizado)
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.165	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	6		2	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	8.5		.762	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		8.749	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		15.52	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		1.498	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		5	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	8.5		11.5	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.045	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		.712	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		1.05	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		3.165	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		1.63	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.943	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		2.033	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.036	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.104	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		3.66	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		1.871	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.652	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	4		1.81	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		15	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	12		2.09	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	4		4.5	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	28		17.87	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		.705	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	43		47.383	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	51		25.362	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	2		6.59	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	5		15.212	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.214	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	16		.933	AC Asbesto Cemento
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.1	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducci3n	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.4	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		5.23	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		5.888	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Secci3n Transversal		.33	.87	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	18		.6	AC Asbesto Cemento



Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m²)	Longitud en km	Material tubería
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		1	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	22		2.382	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	27.5		30.52	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	57.5		734.938	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		2.265	HG (Hierro Galvanizado)
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		4.116	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.5	.08	OTROS
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.5	.21	Concreto reforzado
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	10		.52	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	30		6	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		8.344	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		19.694	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.225	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		14.995	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.68	.2	Concreto reforzado
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	8		3.7	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	14		4.7	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	13		7.8	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		.022	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		43.463	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	33.5		16.057	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		2.199	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		14.246	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		3.15	.2	Concreto reforzado
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		3.15	2	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		2	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	18		.7	OTROS
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	12		5	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	26		6	OTROS
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		.118	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	23.5		80.379	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	56.5		15.362	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		5.793	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.214	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	16		.933	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.1	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.4	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		3.322	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	17.5		3.973	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		18.987	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.2	5	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	31		10.347	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	12		1.181	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		30.975	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		12.352	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.206	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		5.02	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		1	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		2	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.1	AC Asbesto Cemento

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m²)	Longitud en km	Material tubería
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	10		.321	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		7.855	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	23.5		16.056	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.07	HG (Hierro Galvanizado)
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.855	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	18		7.95	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUNEL	Area Sección Transversal		.25	.005	Concreto reforzado
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.159	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.292	HF (Hierro Fundido)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		.091	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		4.72	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		9.055	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.095	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.196	HG (Hierro Galvanizado)
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.74	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	24		.34	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	10		1.45	HF (Hierro Fundido)
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	48		3.565	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	10		1.268	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	31.5		45.905	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	45.5		5.806	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		1.76	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.39	1.6	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	20		7.875	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		1.18	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		19.508	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	11.5		6.462	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.538	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		10.7	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		4.292	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.636	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		3.912	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		4.918	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		3	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	10		.02	HF (Hierro Fundido)
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	14		8.439	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	22		4.05	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.474	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.647	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		17.276	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	27.5		36.517	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		1.691	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		2.076	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.647	HG (Hierro Galvanizado)
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.15	.01	Concreto reforzado
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		3.715	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	8		2.515	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.1	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		3.071	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		10.726	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.667	AC Asbesto Cemento

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m²)	Longitud en km	Material tubería
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	3.5		3.291	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.35	2	Concreto reforzado
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	13		3.523	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	14		4.08	CCP
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	30		11.192	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	10		.48	HG (Hierro Galvanizado)
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	14		.9	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	20.5		3.055	HG (Hierro Galvanizado)
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	23.5		21.133	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	33.5		20.41	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.453	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.2	GRES
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	6		3.7	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	10		6.605	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	6		.42	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		21.174	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	20.5		15.759	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.212	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1.5		1.428	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.086	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.13	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	10		.08	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		4.671	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	25.5		7.706	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.03	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	3		1.475	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	7		7.222	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	5		.731	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	5.5		1.8	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		3.223	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.18	.008	Concreto reforzado
Aduccion	CANAL	Area Sección Transversal		.18	.05	OTROS
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	3		4.5	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	13		1.9	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	4		1.02	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	4		1.02	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		4.061	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	9.5		9.676	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.978	PVC Cloruro de Polivinilo
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.2	GRES
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	4		3.7	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	7		.36	PVC Cloruro de Polivinilo
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	4		.547	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	2.5		4.421	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	15.5		6.896	AC Asbesto Cemento

Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m <sup>2</sup> )	Longitud en km	Material tubería
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.593	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		3.852	AC Asbesto Cemento
Aduccion	TUBERIA	Diametro Nominal	10		12.5	AC Asbesto Cemento
Conducción	TUBERIA	Diametro Nominal	8		.6	AC Asbesto Cemento
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	33.5		32.8	PVC Cloruro de Polivinilo
Red primaria o matriz	TUBERIA	Diametro Nominal	61.5		12.488	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	1		.237	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	3		2.709	AC Asbesto Cemento
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	150		1800	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	32		1600	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	44		5216	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	39		3510	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	80		3912	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	72		3420	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	198		18612	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	105		25050	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	225		2875	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	156		19019	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	105		4080	PVC Cloruro de Polivinilo
Rede menor	TUBERIA	Diametro Nominal	243		15939	PVC Cloruro de Polivinilo

Fuente: Consulta SUI Julio de 2016

La particularidad de los sistemas de cada uno de los municipios abastecidos se describe a continuación, este resumen fue el resultado de la revisión del material técnico operativo anexo de la visita de inspección y vigilancia, entre los que se encuentran planos, informes, y cuadros de catastro:

- Ansermanuevo: El sistema presenta doble aducción con líneas de redundancia que provienen de una misma fuente. Adicionalmente dos tanques de almacenamiento con su correspondiente planta de tratamiento de agua potable. La red de distribución se concentra en el casco urbano y presenta algunas ramificaciones.
- La Cumbre: Presenta cinco puntos de captación, sin embargo, todas las líneas de aducción se unifican en una sola aducción. La red de distribución es ramificada.
- Bolivar: Presenta línea única de captación y aducción. La red se presenta localidad en circuitos dentro del casco urbano, con algunas ramificaciones.
- Toro: Presenta dos bocatomas de fondo, dos líneas principales de aducción, una red localizada en circuitos dentro del casco urbano con algunas ramificaciones.

- El Dovio: Presenta única línea de aducción, único sistema de tratamiento de agua potable, la línea de aducción cruza el Río Dovio lo cual puede generar dependencia del comportamiento del alineamiento de la corriente. La red presenta circuitos con ramificaciones.
- Guacarí: La red presenta dos líneas de redundancia de aducción. La aducción presenta derivaciones a otras poblaciones. La red presenta derivaciones a otras poblaciones.
- Zarzal: La fuente de abastecimiento es el sistema SARA-BRUT. Presenta única línea de aducción. La red presenta circuitos con algunas líneas expresas a otras poblaciones.
- Andalucía: El sistema presenta dos líneas de aducción no paralelas. Red de distribución en circuito con algunas líneas expresas.
- El Cairo: Presenta sistema completo con una línea de aducción y conducción. La red de distribución presenta circuitos con derivaciones.
- La Unión: Presenta múltiples bocatomas que provienen de la misma fuente. Presenta sistema completo con una línea de aducción y conducción. La red de distribución es dendrítica.
- Pradera: Existe bocatoma única con su respectivo sistema de tratamiento de agua potable. Doble sistema de almacenamiento y conducción. La red de distribución presenta circuitos con algunas ramificaciones.
- Sevilla: Presenta bocatomas múltiples con confluencia de fuentes de abastecimiento con dos líneas de aducción principales. Presenta sistema completo.
- Ulloa: Presenta doble línea de aducción con presencia de algunos componentes que trabajan a través de un sistema de bombeo. La conducción por bombeo va dirigida a zonas y usuarios puntuales del sistema de distribución.
- Yotoco: Presenta doble bocatoma. Sistema completo sin líneas de redundancia de aducción o conducción.
- Alcalá: Presenta sistema completo sin líneas de redundancia de aducción o conducción.
- Caicedonia: Presenta múltiples bocatomas por gravedad. Una de las fuentes presenta captación por bombeo. El sistema se encuentra completo, no presenta líneas de redundancia de aducción o conducción.
- Florida: Presenta sistema completo con doble conducción. Es la principal fuente del sistema regional que conecta con el Municipio de Candelaria.

- La victoria: La fuente de abastecimiento proviene del sistema SARA BRUT. Presenta sistema completo con doble conducción. EL sistema abastece a las poblaciones de San José y Holguín
- San Pedro: Presenta doble línea paralela de aducción. Sistema completo con red en circuitos localizados con algunas ramificaciones.
- Dagua: Presenta doble captación con sistema completo. La red presenta ramificaciones y su forma es dendrítica.
- Obando: Se abastece del sistema SARA BRUT. Presenta una aducción por bombeo. Presenta sistema de conducción en paralelo con bombeos. Se abastecen poblaciones adicionales al casco urbano
- Roldanillo: Presenta múltiples bocatomas. Presenta aducción confluyente. La red de distribución presenta circuitos con algunas ramificaciones.
- El águila: Presenta doble bocatoma. Las aducciones son confluyentes. Presenta sistema completo con red de distribución ramificada.
- Ginebra: Presenta sistema completo con doble conducción.
- Jamundí: El sistema de la población de Jamundí es completo con doble bocatoma y dos aducciones no paralelas. La red presenta circuitos con derivaciones a poblaciones cercanas.
- Trujillo: Presenta sistema completo con red de distribución que tiene algunas ramificaciones.
- Argelia: Presenta bocatomas múltiples con aducciones confluyentes. La red de distribución es dendrítica.
- Bugalandrande: Comparte fuente con Andalucía, la red de distribución es dendrítica y entrega agua a poblaciones adicionales al casco urbano.
- El Cerrito: Presenta sistema completo con doble aducción y tres conducciones
- Restrepo: Presenta puntos de toma múltiple con aducciones confluyentes. El sistema de abastecimiento de agua potable es completo.
- Riofrio: Presenta sistema completo con múltiples bocatomas y red de distribución de agua potable ramificada.
- Vijes: Presenta multiples bocatomas. Sus aducciones son confluyentes. La red de distribución presenta circuitos con derivaciones.

Es importante resaltar que un factor importante relacionado con la operación de redes de distribución de Acuavalle S.A. E.S.P y que limita su proyección futura, es la edad de los sistemas. A continuación, se resumen las edades de las redes principales en los municipios abastecidos, la información fue tomada de los resúmenes de los sistemas entregados en visita y los planes de contingencia entregados por el prestador. Gran parte de los datos superan los periodos de diseño recomendados por documentos como el Reglamento Técnico del Sector RAS.

**Tabla 30 Resumen de edades de las redes de distribución de acueducto en ACUAVALLE S.A. E.S.P**

Municipio	Edad máxima redes (años)
ALCALA	No Registra
ANDALUCIA	50
ANSERMANUEVO	20
ARGELIA	30
BOLIVAR	60
BUGALAGRANDE	50
CAICEDONIA	No Registra
CANDELARIA	50
DAGUA	60
EL AGUILA	30
EL CAIRO	30
EL CARMEN	
EL CERRITO	40
EL DOVIO	49
FLORIDA	50
GINEBRA	No Registra
GUACARI	No Registra
JAMUNDI	20
LA CUMBRE	40
LA UNION	30
LA VICTORIA	No Registra
OBANDO	No Registra
PRADERA	50
RESTREPO	40
RIOFRIO	35
ROLDANILLO	40
SAN PEDRO	35
SANTA ELENA	No registra
SEVILLA	No Registra
TORO	30
TRUJILLO	35
ULLOA	No Registra
VIJES	40
YOTOCO	35
ZARZAL	50

Fuente: Documentación entregada en visita y Planes de Contingencia Acuavalle S.A. E.S.P

En visita el prestador entregó el resumen de la longitud de sus redes, cabe resaltar que tal información se cataloga como registro del año 2013, lo anterior denota la necesidad de actualizar su catastro.

**Tabla 31 Resumen de redes de acueducto a catastro del año 2013 para el prestador**

<b>Municipio</b>	<b>Cantidad de Redes (m)</b>
BOLIVAR	39260
EL DOVIO	16815
ROLDANILLO	98399
ANDALUCIA	81913
B/GRANDE	59277
ZARZAL	78026
RESTREPO	45739
RIOFRIO	22448
SAN PEDRO	27054
TRUJILLO	13733
YOTOCO	20514
ASERMA	34327
ARGELIA	6642
EL AGUILA	23361
EL CAIRO	11806
TORO	55190
LA UNION	74215
CAICEDONIA	62441
SEVILLA	82222
ALCALA	19738
LA VICTORIA	87167
OBANDO	32365
ULLOA	16433
JAMUNDI	262823
EL CERRITO	88041
GINEBRA	62674
STA ELENA	60393
GUACARI	91026
CANDELARIA	30011
FLORIDA	65778
S/ANTONIO	17131
PRADERA	74464
DAGUA	32608
EL CARMEN	23072
LA CUMBRE	31386
VIJES	38915

### **3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto**

A continuación, se presenta el análisis de los indicadores del servicio de acueducto a partir de la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información -SUI, la obtenida en visita de inspección y vigilancia y la información general existente en las áreas de prestación para los años 2014 y 2015.



### 3.2.1 Cobertura

Como indicador general se presentan los indicadores de cobertura proveniente de los boletines del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) generados a partir del censo del año 2005.

**Tabla 32 Cobertura del servicio de acueducto dentro de los Municipios cubiertos por Acuavalle S.A. E.S.P**

Municipio	% Cobertura
Alcalá	97.7
Andalucía	94.8
Ansermanuevo	77.8
Argelia	71.5
Bolívar	76.8
Bugalagrande	91.9
Caicedonia	94.3
Candelaria	85.9
Dagua	82.9
El águila	66.7
El Cairo	69.5
El cerrito	94.5
El Dovio	82.7
Florida	92.5
Ginebra	86.5
Guacari	93.5
Jamundí	92.6
La cumbre	88.8
La Unión	89.7
La victoria	88.1
Obando	77.7
Pradera	92.3
Restrepo	91.7
Río frío	84.4
Roldanillo	87.7
San pedro	82.4
Sevilla	88.3
Toro	84.3
Trujillo	74
Ulloa	94.2
Vijes	68.9
Yotoco	86.1
Zarzal	96.9

Fuente: Boletines DANE generados a partir del censo del año 2005

### 3.2.2 Índice de Continuidad

A continuación, se presentan los resultados del indicador para los municipios abastecidos por ACUAVALLE S.A. E.S.P., en la siguiente tabla se presenta la comparación luego de la validación en el sistema único de información.

**Tabla 33 Comparación de los índices de continuidad entregados por el prestador en visita y su registro en el SUI para los años 2014 y 2015.**

Municipio	Índice de continuidad promedio (h/día)				Clasificación Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007 para el año 2015 a partir de datos SUI
	2014		2015		
	SUI	Acuavalle S.A. E.S.P	SUI	Acuavalle S.A. E.S.P	
ALCALA	23.8	23.92	23.98	23.98	Continuo
ANDALUCIA	23.59	23.72	23.91	23.92	Continuo
ANSERMANUEVO	23.83	24	23.82	23.82	Continuo
ARGELIA	23.83	24	23.95	23.95	Continuo
BOLIVAR	23.83	23.99	23.98	23.98	Continuo
BUGALAGRANDE	23.41	23.51	23.91	23.92	Continuo
CAICEDONIA	23.18	23.71	16.81	16.82	No Satisfactorio
CANDELARIA	23.83	24	24	23.96	Continuo
DAGUA	23.78	23.97	24	23.89	Continuo
EL AGUILA	23.83	24	23.99	23.99	Continuo
EL CAIRO	23.83	24	24	24	Continuo
EL CERRITO	23.68	23.91	23.81	23.81	Continuo
EL DOVIO	23.76	23.93	23.97	23.97	Continuo
FLORIDA	23.77	23.63	24.03	23.9	Continuo
GINEBRA	23.83	23.96	23.91	23.9	Continuo
GUACARI	23.74	23.92	23.96	23.96	Continuo
JAMUNDI	23.8	23.97	23.98	24	Continuo
LA CUMBRE	23.78	23.95	18.24	18.22	Suficiente
LA UNION	23.83	23.98	22.2	22.19	Suficiente
LA VICTORIA	23.82	23.99	20.3	20.28	Suficiente
OBANDO	23.66	23.93	24	24	Continuo
PRADERA	23.54	23.79	24	23.9	Continuo
RESTREPO	23.68	23.77	22.18	22.18	Suficiente
RIOFRIO	23.8	23.88	23.8	23.81	Continuo
ROLDANILLO	23.8	23.93	22.71	22.7	Suficiente
SAN PEDRO	23.08	23.54	23.69	23.69	Continuo
SEVILLA	23.83	24	22.68	22.71	Suficiente
TORO	23.83	23.98	23.54	23.53	Continuo
TRUJILLO	23.72	23.92	23.98	23.98	Continuo
ULLOA	23.83	24	23.94	23.93	Continuo
VIJES	23.83	23.97	20.11	20.06	Suficiente
YOTOCO	23.01	23.44	22.75	22.75	Suficiente
ZARZAL	23.82	23.75	21.42	21.41	Suficiente

Fuente: Consulta SUI junio 2016, Cálculos SSPD

Conforme lo establecido en el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en la mayor parte de las áreas de prestación el servicio es continuo, sin embargo, existe una reducción en el indicador del año 2015 con respecto al año 2014. Los municipios más críticos en el indicador de continuidad corresponden a La Cumbre y Caicedonia.

### 3.2.3 Micro medición

Se verificó el cargue en el SUI de la SSPD para el prestador con respecto al indicador de micro medición y se puede observar información anual de los años 2014 y 2015, el presente índice de micro medición se calcula a partir la relación de los medidores que se encuentran funcionando con respecto a los medidores instalados, esta información es calculada a partir de la información reportada por el prestador:

**Tabla 34 Resultados Índice de Micro medición para Acuavalle S.A. en las vigencias 2014 y 2015**

Municipio	Índice de Micro medición (%)	
	2014	2015
ALCALA	81.81	86.57
ANDALUCIA	85.18	76.93
ANSERMANUEVO	74.53	75.59
ARGELIA	87.34	88.75
BOLIVAR	84.62	80.91
BUGALAGRANDE	82.75	82.04
CAICEDONIA	97.98	97.62
CANDELARIA	80.81	87.01
DAGUA	78.36	82.45
EL AGUILA	88.57	87.85
EL CAIRO	88.66	91.16
EL CERRITO	71.63	76.46
EL DOVIO	88.12	89.04
FLORIDA	75.69	77.15
GINEBRA	76.12	80.25
GUACARI	68.21	72.59
JAMUNDI	81.70	80.52
LA CUMBRE	80.39	87.35
LA UNION	77.31	85.08
LA VICTORIA	78.13	79.60
OBANDO	81.80	74.75
PRADERA	65.81	71.38
RESTREPO	78.60	79.28
RIOFRIO	75.90	78.24
ROLDANILLO	87.24	86.62
SAN PEDRO	84.98	82.92
SEVILLA	97.99	90.89
TORO	77.76	82.35
TRUJILLO	88.30	88.12
ULLOA	82.25	87.16
VIJES	76.02	79.23
YOTOCO	79.48	80.34
ZARZAL	75.53	74.89
Promedio General	80.50	81.84

Fuente: Consulta SUI julio 2016

Se observan en la mayor parte de las áreas de prestación índices de micro medición efectiva por debajo del 90%, a diferencia de los Municipios de Caicedonia, El Cairo y Sevilla durante el año 2015, lo cual incumple lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

### 3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

Dados los registros faltantes del prestador en el Sistema Único de Información-SUI no se logró verificar el Índice de Agua no Contabilizada (IANC) para todas las zonas de prestación de ACUAVALLE S.A. E.S.P. en las vigencias 2014 y 2015. A partir de la documentación entregada en visita se tomó como referencia el informe denominado DATOS OPERACIONALES E INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA generado el mes de junio de 2016. En el prestador señala que existe un “Plan estratégico para la mejora de Eficiencia de ACUAVALLE”, realizado por la firma MIYA COLOMBIA entre los años 2013 y 2014 en

donde se generaron directrices acerca del manejo de pérdidas técnicas y comerciales en el sistema.

Los registros verificados en SUI para el prestador corresponden al año 2014 y no contemplan todas sus áreas de prestación. De todos modos, se presenta para comparar el orden de magnitud el IANC obtenido a través de la base de datos de la SSPD y el IANC determinado por ACUAVALLE S.A. E.S.P. en el último año (a junio de 2016) presentado en el citado informe.

**Tabla 35 Comparación de IANC obtenido a través del SUI de la SSPD y el del último año presentado por ACUAVALLE S.A. E.S.P**

Planta	Volumen producido al año (m <sup>3</sup> )	Volumen facturado al año (m <sup>3</sup> )	IANC (%) SUI AÑO 2014	IANC (%) ACUAVALLE ULTIMO AÑO
OBANDO	579517	458471	20.89%	28.30
ULLOA	166172	116511	29.89%	27.00
SEVILLA	1808575	1259237	30.37%	25.70
ALCALA	632497	477247	24.55%	29.60
ZARZAL	2786814	1969385	29.33%	26.50
EL DOVIO	467291	333039	28.73%	31.70
JAMUNDI	7642643	6362750	16.75%	19.70
ANDALUCIA	3169290	1032440	67.42%	37.10
ROLDANILLO	2682789	1654651	38.32%	35.60
CAICEDONIA	1934325	1251078	35.32%	31.20
BOLIVAR	481796	289106	39.99%	34.80

Elaboración: SSPD

La diferencia más significativa se denota en el sistema de Andalucía, lo anterior es relacionable a que la producción de la planta de Andalucía no está discriminada, ya que esta misma abastece el Municipio de Bugalagrande.

Dado lo anterior se observa que la incertidumbre en la macro medición es uno de los principales factores que determina el margen de error en la determinación del índice de pérdidas de agua en el sistema. A partir de la información entregada por el prestador en visita se determinó que todos los sistemas no están macromedidos, lo que genera incertidumbre en los balances hidráulicos. Tales balances hidráulicos son aún más complejos de determinar para sistemas como los operados por Acuavalle S.A. E.S.P en donde se presentan bifurcaciones y derivaciones o líneas expresas de gran longitud en donde pueden existir pérdidas antes de abastecer sus áreas de prestación.

A continuación, se presenta la información relacionada con IANC entregada por el prestador en la visita de inspección y vigilancia. Lo anterior no exime al contratista de encontrarse al día en su reporte.

**Tabla 36 IANC presentado por ACUAVALLE S.A. E.S.P en visita de inspección y vigilancia determinado a partir del promedio de registros del último año**

MUNICIPIO	IANC (%)
ALCALA	29.60
ANDALUCIA	37.10
ANSERMANUEVO	31.50
ARGELIA	17.30
BOLIVAR	34.80
BUGALAGRANDE	45.30

MUNICIPIO	IANC (%)
CAICEDONIA	31.20
CANDELARIA	26.10
DAGUA	50.80
EL AGUILA	17.40
EL CAIRO	22.90
EL CARMEN	44.30
EL CERRITO	49.70
EL DOVIO	31.70
FLORIDA	30.70
GINEBRA	50.70
GUACARI	41.20
JAMUNDI	19.70
LA CUMBRE	29.50
LA UNION	32.50
LA VICTORIA	27.00
OBANDO	28.30
PRADERA	48.10
RESTREPO	29.20
RIOFRIO	43.70
ROLDANILLO	35.60
SAN PEDRO	35.70
SANTA ELENA	42.20
SEVILLA	25.70
TORO	42.80
TRUJILLO	30.30
ULLOA	27.00
VIJES	28.30
YOTOCO	39.50
ZARZAL	26.50

Como complemento al presente análisis se genera como anexo el documento "EVALUACIÓN OPERACIONAL Y ANÁLISIS DE PÉRDIDAS DE AGUA EN LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO OPERADOS POR ACUAVALLE S.A. E.S.P. el cual profundiza los aspectos relacionados con este componente.

### 3.2.5 Presión de servicio

Unos de los factores de mayor incidencia en el servicio y en las fugas no visibles de agua en redes de abastecimiento es la presión promedio de la red, a continuación, se presenta el registro y comparación del reporte SUI con la información obtenida en visita por parte del prestador. La presión promedio del sistema supera siempre los 15 mca. Es importante aclarar que la presión promedio no detalla los resultados a nivel de usuario final.

**Tabla 37 Presión Promedio registrada por el prestador en las vigencias 2014 y 2015**

MUNICIPIO	Presión promedio (mca)			
	ACUAVALLE S.A. E.S.P		SUI	
	2014	2015	2014	2015
ALCALA	41	39	39.4	41.7
ANDALUCIA	28	27	27.8	27.8
ANSERMANUEVO	57	39	51.8	48.3
ARGELIA	59	60	52.7	60.4

MUNICIPIO	Presión promedio (mca)			
	ACUAVALLE S.A. E.S.P		SUI	
	2014	2015	2014	2015
BOLIVAR	28	28	27.8	28.4
BUGALAGRANDE	35	34	35.0	35.1
CAICEDONIA	50	51	43.6	50.3
CANDELARIA	22	26	22.6	25.6
DAGUA	35	35	36.1	35.0
EL AGUILA	59	59	52.3	60.6
EL CAIRO	61	58	52.9	59.7
EL CERRITO	35	26	35.6	26.8
EL DOVIO	41	40	38.8	40.3
FLORIDA	26	28	25.8	26.8
GINEBRA	34	22	33.3	22.4
GUACARI	33	26	34.8	25.9
JAMUNDI	25	25	35.0	33.3
LA CUMBRE	45	45	44.6	44.5
LA UNION	50	29	46.3	37.4
LA VICTORIA	34	27	31.5	30.5
OBANDO	34	31	30.8	32.3
PRADERA	27	27	27.9	26.5
RESTREPO	63	42	58.9	45.2
RIOFRIO	28	29	32.0	29.0
ROLDANILLO	38	37	36.9	38.1
SAN PEDRO	38	33	37.3	35.5
SEVILLA	63	42	60.3	51.0
TORO	58	39	51.3	45.3
TRUJILLO	58	57	54.3	56.4
ULLOA	50	51	47.8	50.8
VIJES	30	23	29.9	26.2
YOTOCO	35	38	33.3	37.0
ZARZAL	38	38	37.7	37.8

### 3.2.6 Índice de Riesgo para la Calidad del agua

De acuerdo con la información reportada por la Secretaría de Salud del Valle del Cauca al SIVICAP del Instituto Nacional de Salud, los municipios atendidos por la Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca S.A. E.S.P., suministró en 2015 en su mayoría agua apta para el consumo humano, presentando un nivel de riesgo Bajo para los municipios de Bolívar y Jamundí, como se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 38. IRCA mensual 2015 para el prestador ACUAVALLE S.A. E.S.P**

UBICACIÓN		IRCA MENSUALES 2015												ANUAL			
AGUA	MUNICIPIO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
1	BOLIVAR	0,00		0,00	1,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,52		27,38	5,66	BAJO	10	13
	EL DOVIO	0,00		0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	1,76	0,00		0,22	SIN RIESGO	8	8
	ROLDANILLO	0,00		0,00	0,35		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,03	SIN RIESGO	9	53
2	DAGUA			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	SIN RIESGO	9	12
	LA CUMBRE			0,57	0,00	1,13	0,00	1,13	0,00	0,00	0,00		3,87	0,93	SIN RIESGO	9	12
	VIJES			1,70	0,00	1,13	16,47	1,99	1,13				4,80	4,79	SIN RIESGO	7	16
3	RESTREPO		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,70	0,00	0,00	0,00	0,00		0,17	SIN RIESGO	10	10
	RIOFRIO			0,00	8,82	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,80	SIN RIESGO	9	11
	SAN PEDRO		0,00	0,00	1,78	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,16	SIN RIESGO	11	11
	TRUJILLO			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	SIN RIESGO	9	11
	YOTOCO		1,70	26,78		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		2,85	SIN RIESGO	10	10
4	ALCALA	0,00	0,00	3,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,28	SIN RIESGO	12	25
	LA UNION	0,00	0,00	0,00	1,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,07	SIN RIESGO	12	51
	LA VICTORIA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	SIN RIESGO	12	24
	OBANDO	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,18	0,00	0,00		0,09	SIN RIESGO	12	27
	ULLOA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	SIN RIESGO	12	13
5	ANSERMANUEVO	0,00		1,17	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00		0,07	SIN RIESGO	10	17
	ARGELIA	0,00	0,00	1,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,15	SIN RIESGO	12	12
	EL AGUILA		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	SIN RIESGO	10	10
	EL CAIRO	0,00	0,00	1,76	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,14	SIN RIESGO	12	13
	TORO	0,00	0,00	0,00	0,00				0,00	0,00	17,64			2,52	SIN RIESGO	7	7
6	CAICEDONIA		0,00	0,00	0,00	0,36	0,00	0,00	0,00	1,70	0,00	0,00		0,19	SIN RIESGO	11	55
	SEVILLA		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,41	0,00	4,09		0,62	SIN RIESGO	11	60
7	JAMUNDI			0,00	3,98	17,04	17,04	8,52	17,80	0,00	0,00	0,00		5,26	BAJO	10	39
8	EL CERRITO	0,00	0,00	0,00		0,50	0,00	0,00	1,13	0,00	0,00	0,00		0,16	SIN RIESGO	11	62
	GINEBRA	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	1,13	0,00	0,00	0,00		0,09	SIN RIESGO	11	12
	GUACARI					0,00	0,00	22,73	0,00	0,00	0,00	0,00		3,03	SIN RIESGO	8	15
9	ANDALUCIA			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	SIN RIESGO	9	22
	BUGALAGRANDE			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	SIN RIESGO	9	23
	ZARZAL	0,00		0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	SIN RIESGO	9	51
10	CANDELARIA				1,53			4,35	4,77	4,81	1,54	0,00		2,40	SIN RIESGO	7	39
	FLORIDA	0,00	0,00	0,00	0,85	0,00	16,18	1,36	4,40	2,13	0,00	0,00		2,88	SIN RIESGO	12	58
	PRADERA	0,00	0,00	0,00	2,04	0,00	0,00	5,68	1,13	0,00	0,00	0,00		0,70	SIN RIESGO	12	62

Fuente: CIVICAP 2015.

Así mismo, la cantidad de muestras tomadas para el cálculo del indicador mensual se muestran a continuación:

**Tabla 39. Cantidad de muestras tomadas por autoridad**

AGUA	MUNICIPIO	POBLACION URBANA DA	SUSCRIPTORES 2015	FRECUENCIA EXIGIDA RES 2115	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	BOLIVAR	3437	1585	MENSUAL 1 VEZ	1		1	1	1	1	2	1	1	2		2
	EL DOVIO	5057	1782	MENSUAL 1 VEZ	1		1		1	1		1	1	1	1	
	ROLDANILLO	24774	8195	3 MENSUALES	5		5	5		5	5	5	5	13		5
2	DAGUA	8113	3496	MENSUAL 1 VEZ			3	1	1	1	1	1	1	1		2
	LA CUMBRE	2494	1520	BIMESTRAL			2	2	1	1	1	1	1	1		2
	VIJES	7112	2222	MENSUAL 1 VEZ			2	1	1	3	6	1				2
3	RESTREPO	9091	2950	MENSUAL 1 VEZ		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	RIOFRIO	4869	1897	MENSUAL 1 VEZ			1	1	1	1	2	1	1	2		1
	SAN PEDRO	7246	3204	MENSUAL 1 VEZ		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	TRUJILLO	8193	2212	MENSUAL 1 VEZ			1	1	1	1	2	1	1	2		1
	YOTOCO	8297	2442	MENSUAL 1 VEZ		1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
4	ALCALA	11440	2354	2 MENSUALES	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
	LA UNION	29634	7602	3 MENSUALES	5	3	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4
	LA VICTORIA	9439	3594	MENSUAL 1 VEZ	2	2	1	1	4	2	3	2	2	2	1	2
	OBANDO	11104	2448	2 MENSUALES	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	2
	ULLOA	2680	627	MENSUAL 1 VEZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
5	ANSERMANUEVO	13192	2859	2 MENSUALES	3		1	2	1	2	2	2		1	2	1
	ARGELIA	3110	704	MENSUAL 1 VEZ	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	EL AGUILA	2689	728	MENSUAL 1 VEZ		1	1	1	1	1		1	1	1	1	1
	EL CAIRO	2812	793	MENSUAL 1 VEZ	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
	TORO	9303	2881	MENSUAL 1 VEZ	1	1	1	1				1	1	1		
6	CAICEDONIA	24441	6483	3 MENSUALES		4	4	4	5	4	4	5	5	10	5	5
	SEVILLA	34484	8409	3 MENSUALES		5	5	4	6	5	5	5	5	10	5	5
7	JAMUNDI	81474	23606	3 MENSUALES			6	6	3	3	3	3	3	6	3	3
8	EL CERRITO	35516	11440	3 MENSUALES	5	5	5		9	8	5	5	5	5	5	5
	GINEBRA	10119	3294	2 MENSUALES	1	1		2	1	1	1	1	1	1	1	1
	GUACARI	20677	7607	3 MENSUALES					1	2	2	2	2	2	2	2
9	ANDALUCIA	14658	5121	2 MENSUALES			2	2	2	2	4	2	2	4		2
	BUGALAGRANDE	11902	3999	2 MENSUALES			2	2	2	1	4	2	2	6		2
	ZARZAL	31956	8452	3 MENSUALES	3		3	5		5	5	5	5	15		5
10	CANDELARIA	22705	7731	3 MENSUALES				9			3	5	6	9	3	4
	FLORIDA	42959	12389	3 MENSUALES	4	4	4	4	5	7	5	8	4	5	4	4
	PRADERA	48107	9805	3 MENSUALES	5	5	5	5	5	6	5	4	6	5	6	5

Fuente: SIVICAP 2015

El prestador debe tomar las medidas correctivas pertinentes para solucionar los problemas que vienen presentándose en el último año y garantizar la prestación del servicio con un indicador que no represente riesgo para la población que atiende de acuerdo con los lineamientos que exige la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007<sup>1</sup>.

La empresa cuenta con 275 puntos para la toma de muestras concertados en los municipios con la distribución mostrada a continuación, sin embargo, no se cumplen los requerimientos

<sup>1</sup> 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



mínimos del artículo 3 de la Resolución MPS-AVDT 811 de 2008<sup>2</sup> para la totalidad de los municipios.

**Tabla 40. Puntos toma de muestras vs normatividad**

AGUA	Municipio	Suscriptores	Indice ocupación DANE	Total población	Puntos mínimos	Puntos concertados	Cumple
1	BOLIVAR	1.599	3,90	6.239	5	9	SI
	EL DOVIO	1.796	3,67	6.591	5	9	SI
	ROLDANILLO	8.360	3,70	30.958	8	18	SI
2	DAGUA	3.552	3,50	12.445	6	6	SI
	EL CARMEN	0	0,00	-			
	LA CUMBRE	1.528	3,26	4.978	5	5	SI
	VIJES	2.258	3,44	7.764	5	5	SI
3	RESTREPO	3.018	3,56	10.755	6	3	NO
	RIOFRIO	1.940	3,74	7.252	5	3	NO
	SAN PEDRO	3.260	3,82	12.468	6	3	NO
	TRUJILLO	2.229	3,82	8.526	5	3	NO
	YOTOCO	2.488	3,70	9.198	5	3	NO
4	ALCALA	2.358	3,76	8.859	5	7	SI
	LA UNION	7.781	3,66	28.501	8	9	SI
	LA VICTORIA	3.605	3,43	12.364	6	9	SI
	OBANDO	2.454	4,04	9.904	5	10	SI
	ULLOA	641	3,83	2.453	4	4	SI
5	ANSERMANUEVO	2.900	3,92	11.367	6	7	SI
	ARGELIA	702	3,74	2.626	5	7	SI
	EL AGUILA	728	3,87	2.818	5	6	SI
	EL CAIRO	801	4,68	3.749	5	5	SI
	TORO	2.896	3,73	10.788	6	8	SI
6	CAICEDONIA	6.520	3,53	23.039	8	8	SI
	SEVILLA	8.475	3,65	30.907	8	12	SI
7	JAMUNDI	24.334	3,86	94.024	8	15	SI
8	EL CERRITO	11.715	3,81	44.692	8	10	SI
	GINEBRA	3.335	3,53	11.779	8	6	NO
	GUACARI	7.761	3,85	29.887	8	8	SI
	SANTA ELENA	0	0,00	-			
9	ANDALUCIA	5.184	3,75	19.415	6	24	SI
	BUGALAGRANDE	4.042	3,74	15.104	6	17	SI
	ZARZAL	8.627	3,72	32.109	8	16	SI
10	CANDELARIA	9.619	3,64	34.968	8	4	NO
	FLORIDA	12.572	3,89	48.919	8	9	SI
	PRADERA	9.913	4,00	39.691	8	7	NO

Fuente: Visita

Los incumplimientos se presentan particularmente en todos los municipios de Agua 3, en Ginebra, Candelaria y Pradera, razón por la cual se solicita al prestador concertar los puntos adicionales que solicita la normatividad.

<sup>2</sup> 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

De acuerdo con la información entregada por la empresa, se presentaron dos eventos de presencia de Giardia y Cryptosporidium en el agua tratada, sin embargo el prestador no reporto dicha información en el sistema único de información SUI.

Las muestras analizadas por el laboratorio de la empresa de acueducto de Bogotá, corresponden a tomas realizadas los días 11/08/2015 y 01/09/2015 en los municipios de Zarzal (punto 9313) y Riofrío (punto 3102) respectivamente.

A continuación, se presentan los resultados de las muestras, los cuales fueron entregados por el prestador:

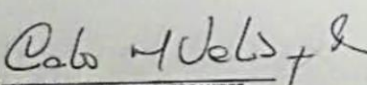
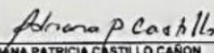
acueducto		LABORATORIO DE AGUAS REPORTE DE RESULTADOS ENSAYOS ACREDITADOS POR EL ONAC 2015 - ETT LAT					
FECHA EMISIÓN REPORTE (aaaa/mm/dd)		2015/09/07					
CLIENTE		AQUIVALE (Sociedad de Acueductos y alcantarillados del Valle del Cauca S.A. - ESP) Carrera 18 No. 17A - 49 Guadalupe de Buga - Valle del Cauca					
Nombre:		ACUIVALE (Sociedad de Acueductos y alcantarillados del Valle del Cauca S.A. - ESP)					
Dirección:		Carrera 18 No. 17A - 49 Guadalupe de Buga - Valle del Cauca					
MUESTRA(S) ANALIZADA(S)		Acreditado NTC ISO/IEC 17025:2005 09-LAB-020					
Muestra No.	Fecha Toma (aaaa/mm/dd)	Hora	Fecha Recepción de la Muestra (aaaa/mm/dd)	Fecha Analisis (aaaa/mm/dd)	Sitio Toma Muestra	Tipo Muestra	Matriz Analizada
201508130111897	2015-08-11	05:58	2015-08-13	2015-08-13	Municipio ZARZAL - Punto 9313 (ZAZ. Barrio El Placer. Via a Roldanillo al pie Urbanización Villa Amelia. Frente a Motel El Placer)	PUNTUAL	AGUA TRATADA
Tipo de muestra(s) a cargo de: Laboratorio ( ) Cliente ( X )							
RESULTADOS							
PARÁMETRO	UNIDADES	RESULTADOS	MÉTODO		LÍMITE CUANTIFICACIÓN	RESOLUCIÓN 2115 DE 2007	
Oquistes de Cryptosporidium	Oquistes/L	< 0,1	Met. 1623.1.Cryptosporidium and Giardia in Water		0,1	0	
Oquistes de Giardia	Oquistes/L	0,3	Metodo 1623.1.Cryptospondium and Giardia in Water		0,1	0	
OBSERVACIONES							
Standard Methods for the examination of Water and Wastewater: APHA, AWWA, WEF. Ed. 22 2012 Standard Methods for the examination of Water and Wastewater: APHA, AWWA, WPCF. Ed. 19 1980 (Aplica para el metodo ácido cromotrópico de nitrito) Muestra fue tomada de acuerdo al plan de muestreo adjunto a la custodia. (Aplica unicamente para muestras tomadas por el Laboratorio de Aguas) Resultados del presente reporte corresponden específicamente a la muestra en mención. Este reporte de resultados solo es válido con la firma autorizada. Este reporte de resultados no debe ser reproducido parcialmente, en forma total esto con la debida autorización del laboratorio de aguas del acueducto. Límite inferior: L.I. Límite Superior: L.S. N.C. =No Cuantificable Resultado, que se encuentre por debajo del límite de cuantificación, N.A. =No Aplica							
Firma Autorizada:  Nombre: CARLOS MARTIN VELASQUEZ RAMIREZ RESPONSABLE TECNICO - LABORATORIO DE AGUAS				Firma Autorizada:  Nombre: ADRIANA PATRICIA CASTILLO CAÑON Cargo: Apoyo Técnico Area: MICROBIOLOGIA			
PROHIBIDA TODA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE INFORME SIN AUTORIZACIÓN DEL LABORATORIO FIN DEL DOCUMENTO							
Av. Calle 24 # 37 - 15. Patio Central - Dirección Servicios Técnicos. Código Postal 111321 Bogotá D.C. - Colombia.							
Pagina 1 de							

Imagen 6 Resultado Giardia y Crypto - Zarzal

acueducto		LABORATORIO DE AGUAS		REPORTE DE RESULTADOS		ENSAYOS ACREDITADOS POR EL ONAC	
AGUA, ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTÁ		2015 - 089 LAT					
A. FECHA EMISIÓN REPORTE (aaaa/mm/dd)							
2015/10/07							
B. CLIENTE							
Nombre:		ACUAVALLE (Sociedad de Acueductos y alcantarillados del Valle del Cauca S.A. - ESP)				Acreditado	
Dirección:		Carrera 18 No. 17A - 49 Guadalupe de Buga - Valle del Cauca				NTC ISO/IEC 17025:2005 09-LAB-020	
C. MUESTRA(S) ANALIZADA(S)							
Muestra No.	Fecha Toma (aaaa/mm/dd)	Hora	Fecha Recepción de la Muestra (aaaa/mm/dd)	Fecha Análisis (aaaa/mm/dd)	Sitio Toma Muestra	Tipo Muestra	Matriz Analizada
201509030113034	2015-09-01	08:22	2015-09-03	2015-09-03	Municipio RIOFRÍO - Punto 3102 (R/O Barrio EL SAMÁN, Calle 5 con Carrera 6 esquina Colegio PRIMITIVO CRESPO)	PUNTUAL	AGUA TRATADA
Toma de muestra(s) a cargo de: Laboratorio ( ) Cliente (X)							
D. RESULTADOS							
PARÁMETRO	UNIDADES	RESULTADOS	MÉTODO	LÍMITE CUANTIFICACIÓN	RESOLUCIÓN 2115 DE 2007		
Ooquistes de Cryptosporidium	Ooquistes/L	< 0.1	Met. 1623.1 Cryptosporidium and Giardia in Water	0.1	0		
Ooquistes de Giardia	Ooquistes/L	< 0.1	Metodo 1623.1 Cryptosporidium and Giardia in Water	0.1	0		
E. OBSERVACIONES							
<p>SM Standard Methods for the examination of Water and Wastewater: APHA, AWWA, WEF. Ed. 22, 2012</p> <p>SM* Standard Methods for the examination of Water and Wastewater: APHA, AWWA, WPCF. Ed. 19, 1995 (Aplica para el método ácido cromotrópico de nitrato)</p> <p>La muestra fue tomada de acuerdo al plan de muestreo adjunto a la solicitud. (Aplica únicamente para muestras tomadas por el Laboratorio de Aguas)</p> <p>Los resultados del presente reporte corresponden específicamente a la muestra en mención.</p> <p>El reporte de resultados solo es válido con la firma autorizada.</p> <p>El reporte de resultados no debe ser reproducido parcialmente, en forma total sino con la debida autorización del laboratorio de aguas del acueducto.</p> <p>L: Límite Inferior, L.S.: Límite Superior, N.C.: No Cuantificable Resultado, que se encuentra por debajo del límite de cuantificación, N.A.: No Aplica</p>							
Firma Autorizada		Nombre: CARLOS MARTÍN VELÁSQUEZ RAMÍREZ		Firma Autorizada		Nombre: ADRIANA PATRICIA CASTILLO CANÓN	
		RESPONSABLE TÉCNICO - LABORATORIO DE AGUAS				Cargo: Apeño Técnico	
						Área: MICROBIOLOGÍA	
PROHIBIDA TODA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL DE ESTE INFORME SIN AUTORIZACIÓN DEL LABORATORIO FIN DEL DOCUMENTO							
Av. Calle 24 # 37 - 15, Patio Central - Dirección Servicios Técnicos. Código Postal 111321 Bogotá D.C. - Colombia TEL: (51) 3447198, www.acueducto.com.co							
Página 1 de 1							

Imagen 7 Resultado Giardia y Crypto - Riofrío

### 3.3 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento.

A través de la documentación entregada en visita, el prestador manifiesta que en el año 2015 se elaboraron, en conjunto con la Secretaría Departamental de Salud, la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca y la CVC, los mapas de riesgo de la calidad de agua para consumo humano de las fuentes superficiales de abastecimiento de los sistemas de acueducto de los municipios de: Bolívar, La Cumbre, Vijes, Riofrío, Trujillo, La Unión, Obando, Caicedonia, Jamundí, El Cerrito, Ginebra, Guacarí, Florida y Pradera, cuyas fuentes tienen su concesión de aguas ya sea vencida o por vencerse en el año 2016. Afirman que se está a la espera de la expedición de la autorización sanitaria por parte de la Secretaría Departamental de Salud.

Afirman también que, en conjunto con la Secretaría Departamental de Salud, la Unidad Ejecutora de Saneamiento del Valle del Cauca y la CVC, se iniciará la elaboración de los mapas de riesgo de la calidad de agua para consumo humano de la fuente superficial de

abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Zarzal, que será redundante para utilizar en épocas del fenómeno del niño; así como para las fuentes subterráneas de abastecimiento de los sistemas de acueducto de: La Unión, La Victoria, Obando, Roldanillo y Toro, las cuales serán redundantes para utilizar en épocas del fenómeno del niño.

Por lo tanto, a través de la visita de inspección y vigilancia no se pudo establecer que el prestador cuenta con Mapa de Riesgos de las fuentes de abastecimiento con acto administrativo emitido por la respectiva Autoridad Sanitaria, y con el respectivo plan de trabajo correctivo establecido en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2013 de los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

### **3.4 Permiso de vertimientos de los lodos del sistema de potabilización**

El prestador reporta en los documentos de visita que el PERMISO DE VERTIMIENTOS GENERADOS POR EL PROCESO DE POTABILIZACION, MANEJO DE LODOS GENERADOS, Y TRAMITE ANTE LA AUTORIDAD AMBIENTAL ACUAVALLE S.A. E.S.P. en el Plan de Inversiones 2016-2025, elaborado para el Modelo Tarifario 2016-2025, presupuestó los recursos para la preinversión e inversión requeridos para el tratamiento y disposición de los lodos provenientes del lavado de las diferentes estructuras que conforman los sistemas de potabilización; una vez elaborados los respectivos diseños definitivos, se procederá a realizar el trámite ante la autoridad ambiental. Por lo tanto, a través de la visita de inspección y vigilancia no fue posible establecer la existencia de tal permiso.

### **3.5 Demanda y Capacidad Instalada del Sistema de Acueducto**

A través de la información técnica y comercial del prestador se determinaron tendencias del crecimiento de la demanda de los sistemas abastecidos. La información de usuarios proviene de la base de datos del SUI, al igual la dotación de consumo por tipo de cliente al mes. Tal información se comparó con los caudales de operación y diseño así como también el IANC obtenidos en visita. La metodología para determinar el caudal máximo diario (QMD) a través de dotación por cliente se siguió a través de lo consignado en el Literal B.2.8.2 del reglamento técnico del sector RAS. Posteriormente se determinaron las tendencias del consumo del sistema.

---

<sup>3</sup> Por medio de la cual se reglamenta el parágrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007

**Tabla 41 Determinación de Nivel de Complejidad y promedio de crecimiento de usuarios para los sistemas de Acuavalle S.A. E.S.P.**

AGUA	Municipio	Suscriptores		Población estimada 2015 (hab)	Nivel de Complejidad del Sistema	Tasa de crecimiento usuarios últimos 3 años (%)	Tendencia de Crecimiento
		2014	2015				
1	BOLIVAR	1559	1585	6182	Medio	0.58	Menor que el Promedio
	EL DOVIO	1759	1782	6540	Medio	0.93	Menor que el Promedio
	ROLDANILLO	8049	8195	30322	Medio Alto	1.78	Menor que el Promedio
2	DAGUA	3430	3496	12236	Medio	2.90	Mayor que el promedio
	LA CUMBRE	1483	1520	4955	Medio	2.03	Menor que el Promedio
	VIJES	2147	2222	7644	Medio	3.59	Mayor que el promedio
3	RESTREPO	2867	2950	10502	Medio	2.25	Menor que el Promedio
	RIOFRIO	1851	1897	7095	Medio	1.79	Menor que el Promedio
	SAN PEDRO	3094	3204	12239	Medio	2.99	Mayor que el promedio
	TRUJILLO	2182	2212	8450	Medio	1.24	Menor que el Promedio
4	YOTOCO	2387	2442	9035	Medio	1.69	Menor que el Promedio
	ALCALA	2341	2354	8851	Medio	0.76	Menor que el Promedio
	LA UNION	7453	7602	27823	Medio Alto	1.96	Menor que el Promedio
	LA VICTORIA	3559	3594	12327	Medio	1.18	Menor que el Promedio
	OBANDO	2428	2448	9890	Medio	0.50	Menor que el Promedio
5	ULLOA	619	627	2401	Bajo	0.27	Menor que el Promedio
	ANSERMANUEVO	2828	2859	11207	Medio	0.90	Menor que el Promedio
	ARGELIA	699	704	2633	Medio	0.97	Menor que el Promedio
	EL AGUILA	722	728	2817	Medio	0.56	Menor que el Promedio
	EL CAIRO	790	793	3711	Medio	0.34	Menor que el Promedio
6	TORO	2835	2881	10746	Medio	0.97	Menor que el Promedio
	CAICEDONIA	6427	6483	22885	Medio Alto	0.67	Menor que el Promedio
7	SEVILLA	8347	8409	30693	Medio Alto	0.62	Menor que el Promedio
	JAMUNDI	22590	23606	91119	Alto	3.43	Mayor que el promedio
8	EL CERRITO	11014	11440	43586	Medio Alto	3.88	Mayor que el promedio
	GINEBRA	3199	3294	11628	Medio	2.89	Mayor que el promedio
	GUACARI	7447	7607	29287	Medio Alto	2.72	Mayor que el promedio
9	ANDALUCIA	5036	5121	19204	Medio Alto	2.63	Mayor que el promedio
	BUGALAGRANDE	3925	3999	14956	Medio Alto	1.97	Menor que el Promedio
	ZARZAL	8235	8452	31441	Medio Alto	2.76	Mayor que el promedio
10	CANDELARIA	4522	7731	28141	Medio Alto	25.73	Mayor que el promedio
	FLORIDA	12190	12389	48193	Medio Alto	1.79	Menor que el Promedio
	PRADERA	9743	9805	39220	Medio Alto	0.95	Menor que el Promedio
				Promedio General	2.43		

Elaboración:SSPD

Los sistemas que presentan un crecimiento de usuarios por encima del promedio de las áreas de prestación corresponden a Vijes, San Pedro, Jamundí, El cerrito y Candelaria. Este último valor tiene relación con el hecho de que en los últimos años Acuavalle S.A. E.S.P recibió la operación del corregimiento de Villa Gorgona..

**Tabla 42 Análisis de Capacidad del sistema de acueducto con base en la documentación obtenida en visita para  
Acuavalle S.A. ESP**

A G U A	Municipio	Usuarios SUI		Dotación SUI (m3/cliente/mes)		(%)	(l/s)	Acuavalle SA ESP Caudales (m³/s)		Presenta Capacidad Remanente	Tendencia de consumo
		Residencial 2015	No Residencial 2015	Residencial	No Residencial	Acuavalle IANC	QMD	Diseño PTAP	Operación PTAP		
1	BOLIVAR	1499	86	0.39	1.11	34.8	15.69	25	16.10	Capacidad Remanente	Mayor que QMD
	EL DOVIO	1702	80	0.41	1.2	31.7	17.49	30	14.38	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	ROLDANILLO	7770	425	0.46	1.75	35.6	100.88	100	67.97	Capacidad Remanente	Menor que QMD
2	DAGUA	3347	149	0.5	1.84	50.8	59.56	45	37.49	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	LA CUMBRE	1448	72	0.42	1.45	29.5	15.21	20	8.36	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	VIJES	2148	74	0.46	1.27	28.3	22.71	30	18.02	Capacidad Remanente	Menor que QMD
3	RESTREPO	2825	125	0.52	1.18	29.2	34.35	30	21.98	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	RIOFRIO	1846	51	0.36	1.66	43.7	20.02	25	19.85	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	SAN PEDRO	3097	107	0.5	2.14	35.7	41.59	40	33.50	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	TRUJILLO	2072	140	0.41	1.23	30.3	22.06	40	18.93	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	YOTOCO	2350	92	0.45	1.85	39.5	30.53	25	28.72	Sin Capacidad Remanente	Menor que QMD
4	ALCALA	2270	84	0.47	1.61	29.6	25.69	45	24.05	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	LA UNION	7328	274	0.43	1.03	32.5	76.53	80	58.88	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	LA VICTORIA	3457	137	0.4	1.41	27	32.48	60	24.77	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	OBANDO	2366	82	0.45	2.46	28.3	26.58	40	19.79	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	ULLOA	603	24	0.43	0.93	27	5.80	24	4.93	Capacidad Remanente	Menor que QMD
5	ANSERMANUE VO	2738	121	0.49	1.13	31.5	32.47	40	21.68	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	ARGELIA	673	31	0.39	1.36	17.3	5.54	38	4.81	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	EL AGUILA	700	28	0.41	1.33	17.4	5.91	20	4.62	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	EL CAIRO	749	44	0.36	0.7	22.9	5.86	38	5.29	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	TORO	2779	102	0.45	1.04	42.8	35.69	40	27.76	Capacidad Remanente	Menor que QMD
6	CAICEDONIA	5951	532	0.48	0.89	31.2	72.82	150	64.46	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	SEVILLA	7874	535	0.38	0.65	25.7	67.63	150	51.97	Capacidad Remanente	Menor que QMD
7	JAMUNDI	22544	1062	0.54	4.11	19.7	309.89	250	239.87	Capacidad Remanente	Menor que QMD
8	EL CERRITO	11094	346	0.54	1.56	49.7	195.35	140	122.11	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	GINEBRA	3112	182	0.52	1.89	50.7	59.89	45	46.68	Sin Capacidad Remanente	Menor que QMD
	GUACARI	7358	249	0.55	2.88	41.2	121.91	120	95.62	Capacidad Remanente	Menor que QMD
9	ANDALUCIA	5034	87	0.49	2.35	37.1	63.90	120	117.25	Capacidad Remanente	Mayor que QMD
	BUGALAGRAN DE	3851	148	0.52	1.81	45.3	62.45	120	117.25	Capacidad Remanente	Mayor que QMD
	ZARZAL	8038	414	0.49	1.95	26.5	97.15	150	64.35	Capacidad Remanente	Menor que QMD
	CANDELARIA	7348	383	0.61	1.18	26.1	100.46	0	43.98	No tiene PTAP propia	Menor que QMD

A G U A	Municipio	Usuarios SUI		Dotación SUI (m3/cliente/mes)		(%)	(l/s)	Acuavalle SA ESP Caudales (m³/s)		Presenta Capacidad Remanente	Tendencia de consumo
		Residencial 2015	No Residencial 2015	Residencial	No Residencial	Acuavalle IANC	QMD	Diseño PTAP	Operación PTAP		
1 0	FLORIDA	11996	393	0.6	1.8	30.7	171.63	240	240.00	Sin Capacidad Remanente	Mayor que QMD
	PRADERA	9566	239	0.56	2.3	48.1	171.24	130	130.17	Sin Capacidad Remanente	Menor que QMD

Elaboración:SSPD

Los sistemas que ya no presentan capacidad remanente en sus plantas de tratamiento corresponden a los Municipios de Yotoco, Ginebra, Florida y Pradera. A su vez los sistemas que presentan tendencia de consumo por encima del caudal máximo diario corresponden a Bolivar, Andalucía, Bugalagrande y Florida.

Los resultados permiten relacionar a manera de indicador que el AGUA 10 es la zona con mayor tendencia a llegar al límite del sistema ya que presenta dos plantas si capacidad remanente y tendencia de consumo por encima del caudal máximo diario. Lo anterior aumentado por la dependencia de Candelaria del sistema de Florida.

### 3.6 Servicio de Alcantarillado

De acuerdo con el funcionamiento de los diferentes sistemas operados por el prestador, a continuación, se relacionan las características principales de los municipios atendidos en lo que respecta al alcantarillado.

**Tabla 43 Evaluación de las características del servicio de alcantarillado para ACUAVALLE S.A. E.S.P.**

AGUA	Municipio	Suscriptores SUI dic 2015	Cobertura *Prestador *Dane	Tipo alcantarillado	Catastro redes	Diametros	Fuente receptora	PTAR	Tecnología	% del caudal tratado	PSMV	
1	BOLIVAR	1.372	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 24" y 30"	Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar	
	EL DOVIO	1.597	100%	Combinado	Si	8", 10", 12" y 15"	Quebrada Cauquita	No	N.A.	0%	No hay registro	
	ROLDANILLO	7.460	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 21" y 24"	Canal Asorut a PTAR	Si	Desarenador - Lagunas de estabilización anaerobia y facultativa	100%	Por aprobar	
2	DAGUA	2.003	50,23%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14" y 15"	Río Dagua, Qubrada Cogollo, Q. San Rafael	No	N.A.	0%	No hay registro	
	EL CARMEN	NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO										
	LA CUMBRE	533	45%	Combinado	Si	4, 10, 12 y 15"	Río Pavas	No	N.A.	0%	No hay registro	
	VIJES	2.160	98%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18" y 21"	Río Vijes - Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar	
3	RESTREPO	NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO										
	RIOFRIO	1.847	79%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 21", 24", 30" y 34"	Río Riofrio	Municipio	Bombeo - Desarenador - Reactor UASB - Filtros percoladores - Sedimentadores secundarios	100%	Por aprobar	
	SAN PEDRO	1.869	84%	Combinado	Si	8", 10", 12", 15", 18"	Quebrada el Yeso - Río Cauca	No	N.A.	0%	Res 0660-0921 de 21/12/2012	
	TRUJILLO	2.029	99%	Combinado	Si	8", 10", 12", 18", 20", 21", 30" y 36"	Río Culebras	No	N.A.	0%	Por aprobar	
	YOTOCO	2.311	98%	Combinado	Si	8", 12", 15", 24", 30" y 36"	Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar	
4	ALCALA	2.203	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 16" y 27"	Quebrada El Mico - Río La Vieja	No	N.A.	0%	Por aprobar	
	LA UNION	7.298	100%	Combinado	No	8", 10", 12", 15", 18" y 20"	Canal Asorut	Si	Cribado - Laguna anaerobica - Laguna facultativa	N.D.	Por aprobar	
	LA VICTORIA	2.741	100%	Combinado	Si	10", 12", 14", 16", 18"	Zanjón Cauquita - Río Cauca	No	N.A.	0%	No hay registro	
	OBANDO	2.253	94%	Combinado	Si	8", 10", 12", 16", 18", 24" y 27"	Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar	
	ULLOA	NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO										
5	ANSERMANUEVO	NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO										
	ARGELIA	584	N.D.	Combinado	No	N.D.	Quebrada Paraiso Verde - El Mico	No	N.A.	0%	No hay registro	
	EL AGUILA	681	96%	Combinado	No	8", 10", 12", 15"	Quebradas San Luis y La Guerra - Río Cañaveral	No	N.A.	0%	Por aprobar	
	EL CAIRO	769	100%	Combinado	Si	8", 9", 10", 12", 14", 16", 18", 21", 24" y 30"	Quebrada Albán - Río Vallecillos	No	N.A.	0%	No hay registro	
	TORO	2.420	92%	Combinado	Si	8", 10", 12", 15", 16" y 18"	Canal Asorut	Si	Cribado - Desarenador - Laguna anaerobica - laguna facultativa	100%	Por aprobar	



CAICEDONIA		NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO									
6	SEVILLA	7.106	80%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20" y 24"	Quebrada San José - Q. Totoro en 20 descargas	No	N.A.	0%	Por aprobar
7	JAMUNDI	21.138	88%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 21" y 24"	Zanjón Rosario	No	N.A.	0%	Por aprobar
8	EL CERRITO	10.470	99%	Combinado	si	8", 10", 12", 14", 16", 18", 20" y 24"	Río Cerrito y Río Zabaletas	Municipio	Lagunas facultativas con baffles- Maduración alta tasa- Reactor UASB	80%	Por aprobar
	GINEBRA	2.731	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 24", 28", 30" y 36"	Quebrada Popurrinas - Cultivos	Si	Lagunas facultativas - Maduración- Reactor UASB	100%	Por aprobar
	GUACARI	6.501	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 16", 18", 20", 24" y 30"	Quebrada La Chamba - Cultivos	Si	Cribado - Desarenador - Laguna anaerobica - 2 lagunas facultativas	100%	Res 0740-0014 de 13/01/2016
SANTA ELENA		NO SE PRESTA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO									
9	ANDALUCIA	4.175	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 16", 18", 20" y 24"	Zanjón de la Oca - Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar
	BUGALAGRANDE	3.202	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 21", 24", 30" y 36"	Río Bugalagrande - Río Cauca	No	N.A.	0%	Por aprobar
	ZARZAL	8.346	98%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 21", 24", 27", 30", 33" y 36"	Río Cauca (Bombeo 250 lps)	No	N.A.	0%	Por aprobar
10	CANDELARIA	4.955	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 16", 18", 20" y 24"	Río Parraga	No	N.A.	0%	Res 0720-1037 de 23/12/2007
	FLORIDA	9.488	100%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 16", 18" y 20"	Quebrada Carisucio -Río Frayle	No	N.A.	0%	Por aprobar
	PRADERA	9.287	86%	Combinado	Si	8", 10", 12", 14", 15", 16", 18", 20", 21", 24", 27", 30" y 36"	Zanjón El Tamboral - Río Bolo	No	N.A.	0%	Por aprobar

El prestador no suministra la información completa relacionada con las coberturas del servicio de alcantarillado por municipio, de tal manera que se desconoce la totalidad de suscriptores potenciales para la vinculación dentro del servicio.

Adicionalmente, aunque todas las redes fueron diseñadas para alcantarillado sanitario se encuentran recibiendo para todos los municipios aportes de aguas lluvias correspondientes a techos y jardines de las viviendas existentes, disminuyendo la capacidad de las mismas, y generando rebosamientos en las temporadas invernales como el mismo prestador consigna dentro de sus planes de contingencia.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, los municipios de La Unión, Argelia y El Águila, no cuentan con un catastro actualizado de las redes hasta el año 2013. Adicionalmente, en contraste con la información reportada al Sistema Único de Información

SUI, el último año registrado es el 2010 y no coincide con el catastro entregado en la visita. Al respecto el prestador se encuentra presuntamente incumpliendo la calidad de la información reportada.

Con relación a los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, solamente 3 municipios cuentan con el documento aprobado, mientras que a su vez hay 6 que ni siquiera han sido radicados ante la corporación regional para su revisión correspondiente.

### 3.7 Plan de emergencia y contingencia

A continuación, se presentan los registros existentes en el Sistema Único de Información de los Planes de Emergencia y Contingencia relacionados con los sistemas abastecidos por Acuavalle S.A. E.S.P.

**Tabla 44 Registro SUI para Planes de Emergencia y Contingencia Acuavalle SA. E.S.P**

Departamento	Municipio	ID Empresa	Servicio(s)	Estado de Reporte	Fecha de cargue
VALLE DEL CAUCA	ALCALA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ALCALA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ANDALUCIA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ANDALUCIA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ANSERMANUEVO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ANSERMANUEVO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ARGELIA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ARGELIA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	BOLIVAR	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	BOLIVAR	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	BUGALAGRANDE	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	BUGALAGRANDE	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	CAICEDONIA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	CAICEDONIA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	CANDELARIA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	CANDELARIA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	DAGUA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	DAGUA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL AGUILA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL AGUILA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL CAIRO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL CAIRO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL CERRITO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL CERRITO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL DOVIO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	EL DOVIO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	FLORIDA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	FLORIDA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	GINEBRA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	GINEBRA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	GUACARI	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	GUACARI	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	JAMUNDI	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	JAMUNDI	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA CUMBRE	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA CUMBRE	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA UNION	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA UNION	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA VICTORIA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	LA VICTORIA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016

Departamento	Municipio	ID Empresa	Servicio(s)	Estado de Reporte	Fecha de cargue
VALLE DEL CAUCA	OBANDO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	OBANDO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	PRADERA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	PRADERA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	RESTREPO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	RESTREPO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	RIOFRIO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	RIOFRIO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ROLDANILLO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ROLDANILLO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	SAN PEDRO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	SAN PEDRO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	SEVILLA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	SEVILLA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	TORO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	TORO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	TRUJILLO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	TRUJILLO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ULLOA	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ULLOA	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	VIJES	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	VIJES	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	YOTOCO	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	YOTOCO	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ZARZAL	443	Acueducto	Certificado	06-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ZARZAL	443	Alcantarillado	Certificado	06-01-2016

Fuente: Consulta SUI Julio de 2016

Independientemente de los planes presentados, existen variados factores de vulnerabilidad en los sistemas del prestador que debe manejar y mitigar en su operación del servicio, entre los que se encuentran los eventos extremos de lluvia o sequía, la poca redundancia en las líneas de abastecimiento y su elevado promedio de edad en redes de acueducto y alcantarillado.

## 4 ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1 Subsidios y Contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente:

*“Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*

*Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).” (Subrayado y negrilla fuera de texto).*

Se procedió a verificar el reporte al SUI sobre los acuerdos municipales y en la siguiente tabla se consolidó la información con algunas observaciones encontradas:

**Tabla 45 Observaciones a la información cargada al SUI sobre acuerdos municipales de Subsidios y Contribuciones 2014-2015**

MUNICIPIO	Cargado por el prestador para el año 2014			Cargado por el prestador para el año 2015			Observaciones
	Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia	Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia	
ALCALA	N/A	N/A	N/A	10	03/07/2015	2015-2020	Para el año 2014 registraron un acuerdo para otorgar facultades al alcalde. No corresponde al acuerdo de subsidios y contribuciones
ANDALUCIA	34	17/12/2012	5 años	34	17/12/2012	5 años	
ANSERMANUEVO	165	22/02/2013	2013	219	18/01/2015	2015	
ARGELIA	8	15/08/2013	2013-2017	8	15/08/2013	2013-2017	
BOLIVAR	15	28/11/2013	2014	15	28/11/2013	2014	Se cargó para ambos años el acuerdo vigente para el año 2014
BUGALAGRANDE	103	15/12/2011	2012-2017	103	15/12/2011	2012-2017	
CAICEDONIA	14	27/11/2013	2014	33	20/12/2014	2015	
CANDELARIA	4	29/11/2012	5 años	4	29/11/2012	5 años	Lo cargado al SUI corresponde a un acuerdo modificatorio pero no es el acuerdo inicial. El acuerdo inicial se bajó de internet para poder conocer los porcentajes ( acuerdo 011 del 29 de noviembre de 2012)
DAGUA	46	18/12/2013	2014	15	22/12/2014	2015	
EL AGUILA	8	23/11/2013	2014	10	23/11/2014	2015	
EL CAIRO	200-03-00-011	24/08/2013	indeterminada	200-03-00-011	24/08/2013	indeterminada	Cargaron para ambos años el mismo acuerdo
EL CERRITO	8	19/04/2011	2011	18	27/11/2014	2015	No registran datos de subsidios para el acuerdo de 2011
EL DOVIO	24	28/11/2012	desde el 2013	50	24/11/2014	desde 2015	El cargado para 2014 y 2015 solo subsidia el cargo variable
FLORIDA	486	28/10/2014	2014	486	28/10/2014	2014	Solo subsidia el cargo variable
GINEBRA	33	06/12/2012	2013	20	27/11/2014	2015	

MUNICIPIO	Cargado por el prestador para el año 2014			Cargado por el prestador para el año 2015			Observaciones
	Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia	Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia	
GUACARI	12	10/12/2012	2013	12	10/12/2012	2013	
JAMUNDI	19	05/12/2012	2013	30	07/12/2014	2015	
LA CUMBRE	11	16/11/2011	5 años	11	16/11/2011	5 años	En el acuerdo establece subsidios solo para los consumos. Normativamente esta errado. Las contribuciones son para todos los consumos tanto básico como cargos fijos.
LA UNION	6	13/07/2013	2013	14	24/11/2014	2015	Los subsidios son solo para los consumos en el acuerdo cargado para el 2014 y 2015
LA VICTORIA	5	03/10/2014	2014	N/A	N/A	N/A	El inicio de vigencia del acuerdo cargado en el 2014 fue octubre de ese año y solo se subsidia el consumo. Para el año 2015 cargaron el acuerdo de aprobación del presupuesto no el correspondiente a los subsidios y contribuciones.
OBANDO	10	28/11/2013	2014	10	27/11/2014	2015	En ambos años solo subsidian el cargo variable
PRADERA	16	03/12/2013	2014	21	02/12/2014	2015	El acuerdo de Pradera para el año 2015 no es legible y no permite realizar adecuadamente la vigilancia.
RESTREPO	28	29/11/2013	2014	23	27/11/2014	2015	Los subsidios son solo para los consumos en ambos años.
RIOFRIO	20	28/12/2012	2013	19	10/12/2014	2015	El acuerdo cargado en el año 2014 está de acuerdo con la normatividad vigente. El acuerdo de 2015 no se encuentra dentro de la normativa debido a que las contribuciones las fijaron únicamente para el consumo y los subsidios de este año solo están estipulados para el cargo por consumo.
ROLDANILLO	28	27/08/2013	2013	28	27/08/2013	2013	Este acuerdo modifica el Acuerdo 17 de 2013 en materia de subsidios al no cargar el acuerdo 017 no es posible realizar vigilancia sobre la contribuciones cobradas.
SAN PEDRO	1	28/02/2013	2013-2017	1	28/02/2013	2013-2017	
SEVILLA	25	21/12/2012	2013-2017	22	21/12/2014	2015	El acuerdo del 2015 dice que se apliquen los porcentajes del acuerdo 025 de 2012
TORO	13	23/07/2012	desde 2012	13	23/07/2012	desde 2012	
TRUJILLO	N/A	N/A	N/A	4	28/02/2015	desde su sanción hasta el 29/02/2016	En el 2014 se cargó al SUI el acuerdo de 2015
ULLOA	2	17/02/2014	2014	2	17/02/2014	2014	Las contribuciones están por debajo de la normativa vigente
VIJES	2	15/02/2013	2013	8	20/11/2014	2015	
YOTOCO	36	23/12/2012	2013	15	28/11/2014	2015	En los subsidios y contribuciones se tiene un "hasta", es decir como si fuera un rango. El factor es un valor concreto que obedece al equilibrio.
ZARZAL	327	29/02/2012	2012-2016	327	29/02/2012	2012-2016	

Fuente: SUI

Acto seguido se procedió a comparar la información de Acuerdos Municipales reportada por el prestador al SUI con la entregada en la visita para la vigencia 2015 y se construyó la siguiente tabla:

**Tabla 46 Comparación Acuerdos Municipales reportados al SUI frente a los entregados en Visita**

Consecutivo	MUNICIPIO	Cargado por el prestador para el año 2015			Observaciones	ACUERDOS ENTREGADOS VISITA AÑO 2015	
		Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia		ACUERDOS ENTREGADOS VISITA AÑO 2015	OBSERVACIONES
1	ALCALA	10	03/07/2015	2015-2020	Para el año 2014 registraron un acuerdo para otorgar facultades al alcalde. No corresponde al acuerdo de subsidios y contribuciones	Acuerdo 010 de junio 3 de 2015	Vigente para 5 años a partir de 2015
2	ANDALUCIA	34	17/12/2012	5 años		Acuerdo 034 de diciembre 17 de 2012	Vigente para 5 años a partir de 2012
3	ANSERMANUEVO	219	18/01/2015	2015		Acuerdo 219 de 18 de enero de 2015	Vigencia año 2015
4	ARGELIA	8	15/08/2013	2013-2017		Acuerdo 008 de agosto 15 de 2013	Vigencia de 2013 a 2017
5	BOLIVAR	15	28/11/2013	2014	Se cargó para ambos año el acuerdo vigente para el año 2014	Acuerdo 015 de Noviembre 28 de 2015	Vigencia 2014 y no dice q va para otras vigencias
6	BUGALAGRA NDE	103	15/12/2011	2012-2017			No entregaron acuerdo para 2015
7	CAICEDONIA	33	20/12/2014	2015		Acuerdo 033-014 diciembre 20 de 2014	Vigencia 2015.
8	CANDELARIA	4	29/11/2012	5 años	Lo cargado al SUI corresponde a un acuerdo modificatorio pero no es el acuerdo inicial. El acuerdo inicial se bajó de internet para poder conocer los porcentajes ( acuerdo 011 del 29 de noviembre de 2012)	Acuerdo 011 de noviembre 29 de 2012	Vigencia 2015 e incluyen Acuerdo 004 de abril 29 de 2013 dando vigencia de 5 años
9	DAGUA	15	22/12/2014	2015		Acuerdo 015-14 diciembre 22 de 2014	vigencia 2015 e incluyen el Acuerdo modificatorio
10	EL AGUILA	10	23/11/2014	2015		NO ENTREGARON ACUERDO EN LA VISITA	
11	EL CAIRO	200-03-00-011	24/08/2013	indeterminada	Cargaron para ambos años el mismo acuerdo	Acuerdo 200-03.00.- 03 de febrero 26 de 2013	Vigencia 2013 e incluyen modificatorio 200-03.00.- 11 de agosto 24 de 2013
12	EL CERRITO	18	27/11/2014	2015	No registran datos de subsidios para el acuerdo de 2011	Acuerdo 018 de Noviembre 27 de 2014	Vigencia 2015
13	EL DOVIO	50	24/11/2014	desde 2015	El cargado para 2014 y 2015 solo subsidia el cargo variable	Acuerdo 050 de Noviembre de 2014	Vigencia 2015
14	FLORIDA	486	28/10/2014	2014	Solo subsidia el cargo variable	Acuerdo 486 de octubre 28 de 2014	Vigencia 2015
15	GINEBRA	20	27/11/2014	2015		Acuerdo 20 de noviembre 27 de 2014	Vigencia 2015
16	GUACARI	12	10/12/2012	2013		Acuerdo 012 de diciembre 10 de 2012	Vigencia 2013
17	JAMUNDI	30	07/12/2014	2015		Acuerdo 030 Diciembre 7 de 2014	Vigencia 2015
18	LA CUMBRE	11	16/11/2011	5 años	En el acuerdo establece subsidios solo para los consumos. Normativamente esta errado. Las contribuciones son para todos los consumos tanto básico como cargos fijos.	Proyecto de acuerdo 011 de Noviembre 16 de 2011	Vigencia 2012 a 2016
19	LA UNION	14	24/11/2014	2015	Los subsidios son solo para los consumos en el acuerdo cargado para el 2014 y 2015	Acuerdo 014 de Noviembre 24 de 2014	Aplica para vigencia 2016
20	LA VICTORIA	N/A	N/A	N/A	El inicio de vigencia del acuerdo cargado en el 2014 fue octubre de ese año y solo se subsidia el consumo. Para el año 2015 cargaron el acuerdo de aprobación del presupuesto no el correspondiente a los subsidios y contribuciones.	Acuerdo 001 de enero 10 de 2015	Vigencia 2015
21	OBANDO	10	27/11/2014	2015	En ambos años solo subsidian el cargo variable	Acuerdo 010 noviembre 27 de 2014	Vigencia 2015

Consecutivo	MUNICIPIO	Cargado por el prestador para el año 2015			Observaciones	ACUERDOS ENTREGADOS VISITA AÑO 2015	
		Número de acuerdo	Fecha del Acuerdo	Vigencia		ACUERDOS ENTREGADOS VISITA AÑO 2015	OBSERVACIONES
22	PRADERA	21	02/12/2014	2015	El acuerdo de Pradera para el año 2015 no es legible y no permite realizar adecuadamente la vigilancia.	Acuerdo 021 diciembre 2 de 2014	Vigencia 2015
23	RESTREPO	23	27/11/2014	2015	Los subsidios son solo para los consumos en ambos años.	Acuerdo 023 noviembre 27 de 2014	Vigencia 2015 (No es claro el año)
24	RIOFRIO	19	10/12/2014	2015	El acuerdo cargado en el año 2014 está de acuerdo con la normatividad vigente. El acuerdo de 2015 no se encuentra dentro de la normativa debido a que las contribuciones las fijaron únicamente para el consumo y los subsidios de este año solo están estipulados para el cargo por consumo.	Acuerdo 019 de diciembre 10 de 2014	Vigencia 2015
25	ROLDANILLO	28	27/08/2013	2013	Este acuerdo modifica el Acuerdo 17 de 2013 en materia de subsidios al no cargar el acuerdo 017 no es posible realizar vigilancia sobre la contribuciones cobradas.	Acuerdo 028 de Agosto 27 de 2013 (Con Resolución 309 de julio 14 de 2015 se adopta el Acuerdo 028 de agosto 27 de 2013)	Vigencia 2015
26	SAN PEDRO	1	28/02/2013	2013-2017		Acuerdo 001 de febrero 28 de 2013	Vigencia 2013 a 2017
27	SEVILLA	22	21/12/2014	2015	El acuerdo del 2015 dice que se apliquen los porcentajes del acuerdo 025 de 2012	Acuerdo 025 de diciembre 21 de 2012 y Acuerdo 022 de diciembre 21 de 2014	Vigencia 2013-2017
28	TORO	13	23/07/2012	desde 2012		NO ENTREGARON ACUERDO EN LA VISITA	
29	TRUJILLO	4	28/02/2015	desde su sanción hasta el 29/02/2016	En el 2014 se cargó al SUI el acuerdo de 2015	Acuerdo 004 de Noviembre 28 de 2014	Vigencia 28 febrero de 2015 hasta febrero 29 de 2016
30	ULLOA	2	17/02/2014	2014	Las contribuciones están por debajo de la normativa vigente	Acuerdo 002 de febrero 17 de 2014	Vigencia 2014- 2018
31	VIJES	8	20/11/2014	2015		Acuerdo 008 de noviembre 20 de 2014	Vigencia 2015
32	YOTOCO	15	28/11/2014	2015	En los subsidios y contribuciones se tiene un "hasta", es decir como si fuera un rango. El factor es un valor concreto que obedece al equilibrio.	Acuerdo 015 de noviembre 28 de 2014	Vigencia 2015
33	ZARZAL	327	29/02/2012	2012-2016		Acuerdo 327 de 29 de febrero de 2012	Vigencia 2012 a 2016

Fuente: Construido SUI Reporte SUI 2015- Información Visita Acuerdos Municipales 2015

De la información consignada en la anterior tabla se pueden observar claras inconsistencias en el reporte de la información al SUI y varias observaciones que a manera de ejemplo se citan:

- 1) Para el Municipio de Bolívar se cargó el mismo acuerdo municipal para 2014 y 2015 siendo la vigencia sólo para 2014 y no estipula ese acuerdo otras vigencias.
- 2) Para Bugalagrande en el archivo entregado en la visita no entregaron el acuerdo municipal para la vigencia 2015.
- 3) Para el Municipio de Candelaria, Lo cargado al SUI corresponde a un acuerdo modificadorio pero no es el acuerdo inicial. En la visita entregaron Acuerdo 011 de noviembre 29 de 2012 para la vigencia 2015 e incluyen Acuerdo 004 de abril 29 de 2013 dando vigencia de 5 años, éste último no está cargado al SUI.

4) Para el Municipio el Águila: En el archivo entregado en la visita no aparece relacionado el acuerdo.

5) Para el Municipio del Cairo: En el SUI tanto para 2014 y 2015 cargaron el mismo acuerdo y la vigencia es indeterminada. En la visita entregaron Acuerdo 200-03.00.- 03 de febrero 26 de 2013 para la vigencia 2013 e incluyen acuerdo modificadorio 200-03.00.- 11 de agosto 24 de 2013 donde este último no es reportado al SUI.

6) Para el Municipio La Cumbre: En la visita entregan es un proyecto de acuerdo de Noviembre 16 de 2011 y no un acuerdo.

7) La Victoria: En el SUI el prestador cargó para el año 2015 el acuerdo de aprobación del presupuesto no el correspondiente a los subsidios y contribuciones. En la visita la empresa entregó el Acuerdo 001 de enero 10 de 2015.

8) Roldanillo: El Acuerdo 28 de 27/08/2013 modifica el Acuerdo 17 de 2013 en materia de subsidios al no cargar SUI el acuerdo 017 no es posible realizar vigilancia sobre las contribuciones cobradas. En la visita el prestador entregó Acuerdo 028 de Agosto 27 de 2013 y además entrega Resolución 309 de julio 14 de 2015 por la cual se adopta el Acuerdo 028 de agosto 27 de 2013.

9) Toro: En la visita el prestador no incluyó en el archivo de entrega a la visita el correspondiente acuerdo vigencia para 2015.

Posteriormente, se procedió a revisar los porcentajes asignados para subsidios y contribuciones en cada uno de los acuerdos municipales reportados al SUI tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado, se incluyeron las observaciones correspondientes al servicio de acueducto como se describen en la siguiente tabla no queriendo decir con ello que para el servicio de alcantarillado no se presenten.

Comparativamente entre acueducto y alcantarillado, ocurre para algunos municipios las mismas observaciones descritas en esta tabla como por ejemplo en el municipio de Andalucía donde en las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al cargo fijo para el estrato 1, 2 y 3 y tampoco le otorgan subsidio al cargo variable del estrato 3 tanto para el servicio de acueducto como para el de alcantarillado. Dichas observaciones se recopilaron en la siguiente tabla:



**Tabla 47 Observaciones correspondientes al servicio de acueducto**

MUNICIPIO	OBSERVACIONES
ALCALA	Para el año 2014 cargaron al SUI un acuerdo que no corresponde y para el año 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1,2,y 3 para el cargo fijo.
ANDALUCIA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo y en el 2014 no le otorgan subsidio al cargo variable del estrato 3
ANSERMANUEVO	En el año 2014, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
ARGELIA	En el año 2015, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
BOLIVAR	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
BUGALAGRANDE	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
CAICEDONIA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
CANDELARIA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
DAGUA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
EL AGUILA	En el año 2014, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
EL CAIRO	En el año 2015, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo y no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
EL CERRITO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2014 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
EL DOVIO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2015 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
FLORIDA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2014 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
GINEBRA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
GUACARI	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2014 no le otorgan subsidio al estrato 2 cargo variable.
JAMUNDI	En el año 2015, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2015 no le otorgan subsidio al cargo variable estrato 3
LA CUMBRE	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
LA UNION	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2014 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
LA VICTORIA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
OBANDO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En 2015 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
PRADERA	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En el año 2014 no le otorgan subsidio al estrato 2 y 3 cargo variable.
RESTREPO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. En 2014 no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
RIOFRIO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
ROLDANILLO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
SAN PEDRO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. No le otorgan en las dos vigencias subsidio para estrato 3 cargo variable
SEVILLA	En el año 2014, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo y no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable
TORO	En el año 2015, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
TRUJILLO	En el año 2014, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo y no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable.
ULLOA	En el año 2015, no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo.
VIJES	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
YOTOCO	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo
ZARZAL	En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1, 2 y 3 para el cargo fijo. Para el año 2015 no le otorgan subsidio a los estrato 1,2 y 3 cargo variable.

Fuente: SUI

En dicha tabla se observa que gran parte de los acuerdos municipales no contemplan subsidios en las vigencias 2014 y 2015 para el cargo fijo a los estratos 1, 2 y 3 como ocurre en los Municipios de Alcalá, Andalucía, Bugalagrande, Caicedonia, Candelaria, Dagua, El Cerrito, El Dovio, Florida, Ginebra, Guacari, Jamundí, La Cumbre, La Unión, La Victoria. Obando, Pradera, Restrepo, Riofrío, Roldanillo, San Pedro, Vives, Yotoco y Zarzal entre otros. En otros casos no le otorgan subsidio al estrato 3 cargo variable como el caso de los municipios de Andalucía, El Cairo, El Dovio, El Cerrito, Florida, Jamundí La Unión, Obando, Restrepo, Trujillo entre otros.

Se aclara que en el acta de visita se dejó consignado lo siguiente: *“como el caso del Municipio de Bolívar donde para alcantarillado no le otorgan subsidios al estrato 3 para el cargo variable mientras que en acueducto le otorgan el 5%”*. Revisando detenidamente la información entregada en visita y reportada al SUI se tiene para el Municipio de Bolívar la siguiente información:

- 1) Se cargó para 2014 y 2015 el acuerdo vigente para 2014.
- 2) En visita el prestador entregó el acuerdo 015 de noviembre 28 de 2014.
- 3) En las vigencias 2014 y 2015 no le otorgan subsidio al estrato 1,2 y 3 para el cargo fijo.
- 4) Los Subsidios otorgados para consumo básico y vertimiento básico para los estratos 1, 2 y 3 son 50%, 25% y 5% respectivamente.

Igualmente, en el presente informe se procede a efectuar una comparación entre la información cargada por el prestador al SUI de los porcentajes de subsidios y contribuciones del acuerdo municipal frente a la información diligenciada en el formato de factores subsidios y sobrepagos del SUI se encontró diferencias de información en lo cargado al SUI como a manera de ejemplo se cita a continuación:

**Tabla 48 Ejemplo formato subsidios y sobrepuestos**

APS	Año 2014 cargo fijo							Año 2014 cargo variable							Año 2015 Cargo Fijo							Año 2015 Cargo Variable						
	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com
ANDALUCIA	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-40%	-5%	0%	50%	60%	30%	50%	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-15%	-5%	0%	50%	60%	30%	50%
ANSERMANUEVO	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	
BUGALAGRANDE	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-50%	-30%	-15%	50%	60%	30%	50%	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-50%	-25%	-3%	50%	60%	30%	50%
CAICEDONIA	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	
CANDELARIA	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-37%	-24%	-14%	50%	60%	30%	50%	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-37%	-24%	-14%	50%	60%	30%	50%
DAGUA	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-20%	-10%	-3%	50%	60%	30%	50%	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-20%	-10%	-3%	50%	60%	30%	50%
EL AGUILA	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-65%	-35%	-10%	50%	60%	30%	50%	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%

Fuente: SUI Alcantarillado Formato Factores Subsidios y Sobrepuestos Art. 2.3.4.2 Compilatoria.

**Tabla 49 Acuerdo Municipal cargado al SUI**

APS	Año 2014 cargo fijo							Año 2014 cargo variable							Año 2015 cargo fijo							Año 2015 cargo variable						
	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com	E1	E2	E3	E5	E6	Ind	Com
ANDALUCIA	0%	0%	0%	50%	60%	30%	50%	-15%	-5%	0%	50%	60%	30%	50%	-15%	-5%	0%	50%	60%	30%	50%	15%	5%	0%	50%	60%	30%	50%
ANSERMANUEVO	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%
BUGALAGRANDE	-50%	-25%	-3%	50%	60%	30%	50%	-50%	-25%	-3%	50%	60%	30%	50%	-50%	-25%	-3%	50%	60%	30%	50%	50%	25%	3%	50%	60%	30%	50%
CAICEDONIA	-32%	-11,5%	-2%	50%	60%	ND	50%	-60%	-25%	-5%	50%	60%	ND	50%	-32%	-11,5%	-2%	50%	60%	ND	50%	60%	22,0%	5%	50%	60%	ND	50%
CANDELARIA	-37%	-24%	-14%	50%	60%	30%	50%	-37%	-24%	-14%	50%	60%	30%	50%	-37%	-24%	-14%	50%	60%	30%	50%	37%	24%	14%	50%	60%	30%	50%
DAGUA	-20%	-10%	-3%	50%	60%	30%	50%	-20%	-10%	-3%	50%	60%	30%	50%	-20%	-10%	-3%	50%	60%	30%	50%	20%	10%	3%	50%	60%	30%	50%
EL AGUILA	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	-70%	-40%	-15%	50%	60%	30%	50%	70%	40%	15%	50%	60%	30%	50%

Fuente: SUI

Al comparar a manera de ejemplo los anteriores porcentajes de subsidios y contribuciones reportados por el prestador al SUI se observa mala calidad de la información reportada como se describe en las tablas anteriores.

En la visita se procedió a efectuar una prueba de escritorio para revisar la aplicación por parte del prestador de los acuerdos municipales en la facturación para algunos municipios y para tal efecto se revisaron facturas de los siguientes municipios y los resultados a continuación se describen.

- 1) **Municipio Candelaria:** El acuerdo municipal estipula para los subsidios lo siguiente:

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
1	37%	37%	37%
2	24%	24%	24%
3	14%	14%	14%

**Imagen 8 Subsidios acuerdo municipal Municipio de Candelaria**

Y para contribuciones lo siguiente:

ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
5	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%

**Imagen 9 Contribuciones acuerdo municipal Municipio de Candelaria**

El prestador entregó copia de la factura correspondiente al cliente 50467-0 ORTIZ MUÑOZ JUAN CLIMACO estrato 3, uso residencial Servicio de Acueducto y Alcantarillado y al respecto el Jefe de Gestión Servicio al Cliente explica que la ley estipula subsidio para los primeros 20m<sup>3</sup> y la aplicación del subsidio se refleja de la siguiente forma: Para el período de facturación es 5/05/2016 a 5/06/2016 el costo de referencia es \$899,32 y la tarifa aplicada es de \$773,43; la diferencia es de \$125,89 que multiplicado por 19 m<sup>3</sup> que son los metros cúbicos subsidiados de acuerdo a la Resolución CRA 750 de 2016 a la fecha nos arroja un valor de subsidio de \$2391,91 para acueducto para el cargo variable como se puede apreciar en el detalle de la factura (se adjunta copia) donde aparece el consumo del agua de los 75m<sup>3</sup> facturados al cliente, se realiza una disminución por subsidio de acueducto de -\$2.392.

El cargo fijo se aplica de acuerdo a la estructura tarifaria aprobada para el servicio de acueducto y presenta un valor de \$7.385 sin subsidio debido a que el acuerdo municipal explícitamente no especifica subsidio otorgado a este concepto según lo explicado por el citado funcionario.

En cuanto al servicio de alcantarillado conforme a la tarifa aplicada se establece un cobro de \$4.023 el cual no incluye tampoco valor de subsidio a este concepto por que no está dentro del acuerdo.

El Jefe de Servicio al Cliente a su vez anota que según al artículo segundo del decreto 1013 del 2005 se remite en forma anticipada a cada una de las administraciones municipales la proyección estimada de los subsidios que regirán para la vigencia siguiente. Para este caso en particular, en la comunicación AC-DGSC-4530 de 14 de julio de 2015 (del cual se adjunta copia) se remite en forma detallada cada uno de los componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado incluyendo las contribuciones que se deben apropiar presupuestalmente para cubrir el pago de los subsidios para cargo fijo y variable correspondiente a los estratos 1,2 y 3 que cuyo monto asciende a \$413.910.353 y el municipio por su parte remite el CDP No.20 del 11 de enero de 2016 (se adjunta copia) por valor de \$369.000.000 lo cual implica que éste último valor no concuerda con el valor proyectado por parte de ACUAVALLE.

**2) Municipio de Bolívar:**

ARTICULO 1º: Establézcase como subsidio para los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el 2014, los siguientes porcentajes:

CUADRO Nº 1

FACTORES DE SUBSIDIOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS			
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
	CONSUMO BASICO	VERTIMIENTO BASICO	TOTAL
ESTRATO 1	50%	50%	70%
ESTRATO 2	25%	25%	40%
ESTRATO 3	5%	5%	15%

ARTICULO 2o: Establézcase como aportes solidarios o sobreprecio para los estratos 5 y 6 y los usos comerciales e industriales, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el año 2014 y los siguientes porcentajes:



FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS					
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	VERTIMIENTO BASICO	TOTAL
ESTRATO 5	50%	50%	50%	50%	70%
ESTRATO 6	60%	60%	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%	30%	30%

**Imagen 10 Factores Subsidios y Aportes solidarios Municipio de Bolívar**

El prestador entregó copia de la factura correspondiente al cliente 330913-5 HELBERT HERNAN ARIAS REYES estrato 2, uso residencial Servicio de Acueducto y Alcantarillado.

El Jefe de Gestión Servicio al cliente igualmente como en todos los casos efectúa la explicación respectiva e informa que la aplicación del subsidio se refleja de la siguiente forma: para el período de facturación del 5/02/2016 a 5/03/2016 el costo de referencia para acueducto es \$1.346,75 y la tarifa aplicada es de \$1.010,08; la diferencia es de \$336.67 que multiplicado por 3m<sup>3</sup> que son los metros cúbicos subsidiados de acuerdo a la resolución CRA 750 de 2016 nos arroja un valor de subsidio de \$1.010,01 para acueducto para el cargo variable como se puede apreciar en el detalle de la factura donde aparece el consumo del agua de los 3 m<sup>3</sup> facturados al cliente, se realiza una disminución por subsidio de acueducto de - \$1.010,01.

El cargo fijo se aplica de acuerdo a la estructura tarifaria aprobada para el servicio de acueducto y presenta un valor de \$7.103 sin subsidio debido a que el acuerdo municipal explícitamente no especifica subsidio otorgado a este concepto.

En cuanto al servicio de alcantarillado conforme a la tarifa aplicada se establece un cobro de \$3.869 por cargo fijo el cual no incluye tampoco valor de subsidio a este concepto por que no está dentro del acuerdo.

Es de anotar que de acuerdo con el artículo segundo del decreto 1013 del 2005 se remite en forma anticipada a cada una de las administraciones municipales la proyección estimada de los subsidios que regirán para la vigencia siguiente. En la comunicación AC-DGSC-4527 de 14 de julio de 2015 (del cual se adjunta copia) se remite en forma detallada cada uno de los componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado incluyendo las contribuciones que se deben apropiar presupuestalmente para cubrir el pago de los subsidios para cargo fijo y variable correspondiente a los estratos 1,2 y 3 que cuyo monto asciende a \$112.893.992 y el municipio a la fecha no ha presentado el CDP correspondiente a esta vigencia; sin embargo el prestador mensualmente envía las cuentas de cobro al municipio.

Igualmente, se procedió a revisar la factura correspondiente al usuario con cuenta

98628-3 a nombre de ROBLEDO JESUS MARIA con uso comercial para el servicio de acueducto y alcantarillado (adjunto copia) donde el costo de referencia es de \$1400,21 y la tarifa aplicada es de \$2.100,21. Teniendo en cuenta que la contribución es del 50% al multiplicar el costo de referencia (\$1.400,21) por los 4m3 facturados, arroja un resultado de \$5.600 como se aprecia en el ítem consumo de agua; así mismo, el 50% de contribución que corresponde a \$700 al multiplicarlo por los 4m3 facturados arroja un valor de \$2.800 como se aprecia en el ítem contribución de agua CF.

Por su parte para el servicio de alcantarillado, la tarifa de referencia es de \$906,36 que al multiplicar por los 4 m3 resulta \$3.625,44 como aprecia en el ítem contribución alcantarillado y el 50% correspondiente a la contribución (906,36/2) da \$453,18 que multiplicado por los 4m3 da \$1.812,72 como se aprecia en el ítem Contribución alcantarillado CF.

Al revisar el acuerdo municipal por parte de la comisionada encuentra incluido los siguientes párrafos:

- Parágrafo 1:** El aporte solidario para los comercios será del 30% sobre el cargo fijo, para aquellos locales cuya área de exhibición sea mayor a treinta metros cuadrados, sin superar los (40 m<sup>2</sup>), en caso de superar el área establecida se le aplicará la tarifa señalada en el cuadro 2
- Parágrafo 2.** Cuando el local comercial haga parte de la vivienda y no ocupe un área mayor al 30% del total del inmueble, pagará la tarifa plena de los servicios domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, es decir no recibirá ningún subsidio. Las empresas prestadoras le cobrarán la tarifa prevista para el estrato donde se encuentre localizada.

Al respecto el Jefe de Gestión Servicio al Cliente manifiesta que en materia de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado el uso comercial no está definido por el área o longitud del local se define teniendo en cuenta lo que el código de comercio estipula para las actividades comerciales y el decreto 302 del 2000 en cuanto a la conexidad y tamaño de la acometida (no superior a 1/2"), por lo tanto lo estipulados en los párrafos 1 y 2 del acuerdo motivo de estudio de este caso está relacionado para el servicio de aseo que no es objeto de facturación conjunta ni de prestación por parte de ACUAVALLE.

**3) Municipio la Cumbre:**

ARTICULO PRIMERO. FACTORES DE SUBSIDIO. Los factores de subsidio para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de La Cumbre, Valle, en la clase de uso residencial de estratos 1 y 2 para aplicar son:

FACTORES DE SUBSIDIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ESTRATOS	CONSUMO BASICO 20m3		ASEO
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ESTRATO 1	50%	50%	40%
ESTRATO 2	20%	20%	20%
ESTRATO 3	0	0	10%

ARTÍCULO SEGUNDO. FACTORES DE APORTE

ARTÍCULO SEGUNDO. FACTORES DE APORTE SOLIDARIO: Los factores de aporte solidario para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de La Cumbre, Valle, en la clase de uso residencial de estratos 5 , 6 y las clases de uso industrial y comercial, a cobrar a partir de la aprobación del presente acuerdo son:

FACTORES DE APORTE SOLIDARIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
----------	-----------	----------------	------

*Unidad de CP*

EXI. 300085820-2

	CONSUMOS	CONSUMOS	
ESTRATO 5	50%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%
USO COMERCIAL	50%	50%	50%
USO INDUSTRIAL	30%	30%	30%



ARTICULO PRIMERO. FACTORES DE SUBSIDIO. Los factores de subsidio para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de La Cumbre, Valle, en la clase de uso residencial de estratos 1 y 2 para aplicar son:

FACTORES DE SUBSIDIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ESTRATOS	CONSUMO BASICO 20m3		ASEO
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ESTRATO 1	50%	50%	40%
ESTRATO 2	20%	20%	20%
ESTRATO 3	0	0	10%

ARTÍCULO SEGUNDO. FACTORES DE APOORTE

ARTÍCULO SEGUNDO. FACTORES DE APOORTE SOLIDARIO: Los factores de aporte solidario para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de La Cumbre, Valle, en la clase de uso residencial de estratos 5 , 6 y las clases de uso industrial y comercial, a cobrar a partir de la aprobación del presente acuerdo son:

FACTORES DE APOORTE SOLIDARIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
----------	-----------	----------------	------

*Handwritten signature*  
 No. 300085820-2

	CONSUMOS	CONSUMOS	
ESTRATO 5	50%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%
USO COMERCIAL	50%	50%	50%
USO INDUSTRIAL	30%	30%	30%

**Imagen 11 Factores Subsidios y Contribuciones Municipio de La Cumbre**

El prestador entregó copia de la factura correspondiente al cliente 50467-0 ORTIZ MUÑOZ JUAN CLIMACO estrato 3 uso residencial Servicio de Acueducto y Alcantarillado. Al respecto el Jefe de Gestión Servicio al Cliente indica que el acuerdo estipula subsidio para los primeros 20m3 y la aplicación del subsidio se refleja de la siguiente forma: Para el

período de facturación es 5/05/2016 a 5/06/2016 el costo de referencia es \$899,32 y la tarifa aplicada es de \$773,43; la diferencia es de \$125,89 que multiplicado por 19 m3 que son los metros cúbicos subsidiados de acuerdo a la resolución CRA 750 de 2016 nos arroja un valor de subsidio de \$2391,91 para acueducto para el cargo variable como se puede apreciar en el detalle de la factura donde aparece el consumo del agua de los 75m3 facturados al cliente, se realiza una disminución por subsidio de acueducto de -\$2.392.

El cargo fijo se aplica de acuerdo a la estructura tarifaria aprobada para el servicio de acueducto y presenta un valor de \$7.385 sin subsidio debido a que el acuerdo municipal explícitamente no especifica subsidio otorgado a este concepto.

En cuanto al servicio de alcantarillado conforme a la tarifa aplicada se establece un cobro de \$4.023 el cual no incluye tampoco valor de subsidio a este concepto por que no está dentro del acuerdo.

Es de anotar que de acuerdo al artículo segundo del decreto 1013 del 2005 se remite en forma anticipada a cada una de las administraciones municipales la proyección estimada de los subsidios que regirán para la vigencia siguiente. En la comunicación AC-DGSC-4530 de 14 de julio de 2015 (del cual se adjunta copia) se remite en forma detallada cada uno de los componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado incluyendo las contribuciones que se deben apropiar presupuestalmente para cubrir el pago de los subsidios para cargo fijo y variable correspondiente a los estratos 1,2 y 3 que cuyo monto asciende a \$413.910.353 y el municipio por su parte remite el CDP No.20 del 11 de enero de 2016 (se adjunta copia) por valor de \$369.000.000 de fecha lo cual implica que éste último valor no concuerda con el valor proyectado por parte de ACUAVALLE.

Igualmente, para este municipio el prestador entrego copia de la factura correspondiente al cliente 253415-0 correspondiente a EDGAR ARBEY PERLAZA estrato 2 uso residencial Servicio de Acueducto y Alcantarillado. Al respecto el Jefe de Gestión Servicio la aplicación del subsidio se refleja de la siguiente forma: Para el período de facturación es 8/03/2014 a 8/04/2014 el costo de referencia para acueducto es \$1.265,69 y la tarifa aplicada es de \$1.012,54; la diferencia es de \$253,15 que multiplicado por 20 m3 (A PESAR DE SER EL CONSUMO FACTURADO DE 27M3) que son los metros cúbicos subsidiables de acuerdo a la resolución CRA 750 de 2016 nos arroja un valor de subsidio de \$5.063 para acueducto para el cargo variable como se puede apreciar en el detalle de la factura donde aparece el consumo del agua de los 27 m3 facturados al cliente, se realiza una disminución por subsidio de acueducto de -\$5.063.

El cargo fijo se aplica de acuerdo a la estructura tarifaria aprobada para el servicio de acueducto y presenta un valor de \$6.430 sin subsidio debido a que el acuerdo municipal explícitamente no especifica subsidio otorgado a este concepto.

En cuanto al servicio de alcantarillado conforme a la tarifa aplicada se establece un cobro de \$3.503 por cargo fijo el cual no incluye tampoco valor de subsidio a este concepto por que no está dentro del acuerdo.

Es de anotar que de acuerdo al artículo segundo del decreto 1013 del 2005 se remite en forma anticipada a cada una de las administraciones municipales la proyección estimada

de los subsidios que regirán para la vigencia siguiente. En la comunicación AC-UPC-4357 de 5 de junio de 2014 (del cual se adjunta copia) se remite en forma detallada cada uno de los componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado incluyendo las contribuciones que se deben apropiar presupuestalmente para cubrir el pago de los subsidios para cargo fijo y variable correspondiente a los estratos 1,2 y 3 que cuyo monto asciende a \$102.989.685 y el municipio envió el CDP 0000253 del 6 de marzo de 2014 por valor de \$70.524.107 correspondiente a esta vigencia.

Igualmente, se procedió a revisar la factura 202119-6 del cliente VETTER HANS FEDOR (adjunto copia) estrato 3 uso residencial el cual cuenta sólo con el servicio de Acueducto, debido a que ACUAVALLE no es operador del servicio de Alcantarillado en la Vereda del Timbio. Por lo tanto, se observa que en el detalle de la factura no se presenta una disminución por el concepto de subsidio toda vez que el Acuerdo 11 de noviembre 16 de 2011 no incluye subsidio para el estrato3.

## **4.2 Suscriptores**

En el Informe de Gestión del año 2015, el prestador incluyó la siguiente información:

### ***Suscriptores Acueducto***

*El total de los suscriptores de acueducto a diciembre 31 de 2015, fue de **167.995**, registrándose un incremento del 5.42 % con relación al año anterior, lo significa la incorporación total de 8.653 nuevos clientes del servicio de Acueducto, generados especialmente por la operación del acueducto para los 4.354 nuevos suscriptores del corregimiento de Villa Gorgona, desde el mes de mayo de 2015. La composición de suscriptores para el servicio de Acueducto, se observa que el 93,18% de los suscriptores se ubican en los estratos subsidiarles 1, 2 y 3.*

### ***Suscriptores Alcantarillado***

*El total de los suscriptores de alcantarillado, a diciembre 31 de 2015 es de **129.574**, con un incremento de 2.70 % con relación al año anterior, representado en la incorporación de 3.410 nuevos clientes. Para el servicio de alcantarillado los estratos subsidiarles 1, 2 y 3, representan el 94.24%.*

En la visita, el prestador entregó un archivo con la información relacionada con el número de suscriptores para el servicio de acueducto y alcantarillado correspondiente a los años 2014 y 2015 desglosada por uso y estrato para cada municipio cuya síntesis se resume en lo siguiente:

**Tabla 50 Número de suscriptores acueducto y alcantarillado 2014-2015**

NOMBRE MUNICIPIO	2014	2015	2014	2015
SUSCRIPTORES	ACUE	ACUE	ALCAN	ALCAN
RESIDENCIAL ESTRATO 1	38.017	40.971	26.295	26.899
RESIDENCIAL ESTRATO 2	80.103	84.340	66.716	68.491
RESIDENCIAL ESTRATO 3	30.418	31.224	25.936	26.723
RESIDENCIAL ESTRATO 4	2.524	2.775	1.606	1.834
RESIDENCIAL ESTRATO 5	1.495	1.576	394	381
RESIDENCIAL ESTRATO 6	142	138	9	9
COMERCIAL SIN ESTRATO	5.263	5.523	4.215	4.239
INDUSTRIAL SIN ESTRATO	22	27	7	7
OFICIAL SIN ESTRATO	1.310	1.346	947	958
ESPECIAL SIN ESTRATO	42	48	32	31
PARQUES SIN ESTRATO	25	27	1	2
<b>TOTALES</b>	<b>159.361</b>	<b>167.995</b>	<b>126.158</b>	<b>129.574</b>

Fuente: Información entregada en la visita

Se procedió a consultar la información reportada por el prestador al SUI con relación al número de suscriptores de las vigencias 2014 y 2015 cuyo resultado se observa en la siguiente tabla:

**Tabla 51 Número de suscriptores acueducto y alcantarillado 2014-2015**

SUSCRIPTORES	AÑO 2014				AÑO 2015			
	TOTAL ACU	%	TOTAL ALC	%	TOTAL ACU	%	TOTAL ALC	%
Industrial	27	0%	9	0%	30	0%	11	0%
Comercial	5.287	3%	4.886	4%	5.452	3%	4.873	3%
Oficial	1.344	1%	1.094	1%	1.363	1%	1.098	1%
Especial	47	0%	35	0%	53	0%	37	0%
Estrato 1	37.438	24%	27.823	20%	39.766	24%	28.625	20%
Estrato 2	79.277	50%	71.890	52%	82.557	50%	73.576	52%
Estrato 3	30.258	19%	29.243	21%	30.865	19%	29.848	21%
Estrato 4	2.471	2%	2.070	2%	2.660	2%	2.252	2%
Estrato 5	1.462	1%	453	0%	1.542	1%	444	0%
Estrato 6	146	0%	10	0%	143	0%	10	0%
<b>TOTAL</b>	<b>157.757</b>	<b>100%</b>	<b>137.513</b>	<b>100%</b>	<b>164.431</b>	<b>100%</b>	<b>140.774</b>	<b>100%</b>

Fuente: SUI

De la información contenida en la anterior tabla se puede apreciar que tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado, el estrato que mayor número de suscriptores registra es el 2 seguido del estrato 1 y por uso el de mayor incidencia es el comercial.

Para el servicio de acueducto, el municipio que mayor número de suscriptores registra es Jamundí con el 14% sobre el total de usuarios para el año 2014 seguido de los usuarios en los municipios de Florida con el 8% y Pradera con el 6%. Para el servicio de alcantarillado se da el mismo comportamiento que el servicio de acueducto.

Al comparar la información del número de suscriptores para la vigencia 2015 para el servicio de acueducto y alcantarillado frente a lo consignado en el Informe de Gestión del año 2015 y la información entregada en la visita se encuentran las siguientes diferencias:

**Tabla 52 Diferencias Número de Suscriptores año 2015**

SERVICIO	SUI	VISITA	DIFERENCIA
Acueducto	164.431	167.995	3.564
Alcantarillado	140.774	129.574	-11.200

Fuente: SUI, Página Web prestador e información entregada en la visita

#### 4.3 Catastro de usuarios

La empresa entregó un archivo con el catastro de usuarios y medidores en una tabla en Excel con la estructura que se indica en la siguiente imagen:

NUMERO CLIENTE	ESTRATO	DISTRITO	NOM DISTRITO	NOMBRE	DIRECCION	SERIAL	FECHA INSTA	MARCA_ MEDIDOR	MODEL O	RUTA LECTURA	USO SERVICIO	ESTADO CLIENTE
10074	2	76563	PRADERA	OLGA LIBREROS RAMOS	D 4 15-71	4-51280	19/03/2005	IB	AMR	7610-26-005-001430	RESIDENCIAL	ACTIVO
10075	2	76563	PRADERA	TANIA PATRICIA HERRERA	D 4 15 - 77	4-50948	19/03/2005	IB	AMR	7610-26-005-001440	RESIDENCIAL	ACTIVO
10077	2	76563	PRADERA	RUTH DIAZ	D 4A 15-72	4-116010	08/11/2004	IB	AMR	7610-26-005-001460	RESIDENCIAL	ACTIVO
10081	2	76563	PRADERA	FRANCISCO A. RENGIFO	D 4A 15 48	4-51458	15/12/2004	IB	AMR	7610-26-005-001505	RESIDENCIAL	ACTIVO
10085	2	76563	PRADERA	LUZ AMANDA QUINTERO	D 4A 15-29	7477102	25/02/2008	BAR	BEC	7610-26-005-001550	RESIDENCIAL	ACTIVO
10087	2	76563	PRADERA	GLADIS MILLAN	D 4A 15-47	4-20667	11/04/2005	IB	AML	7610-26-005-001580	RESIDENCIAL	ACTIVO
10089	2	76563	PRADERA	JORGE J. TABAREZ C.	D 4A 15-59	02-01162	10/07/2002	ABB	AMG	7610-26-005-001600	RESIDENCIAL	ACTIVO
10091	2	76563	PRADERA	AIDE TRIVIÑO	D 4A 15-71	02-00999	27/05/2002	ABB	AMG	7610-26-005-001620	RESIDENCIAL	ACTIVO
10092	2	76563	PRADERA	IRENE GONZALEZ	D 4A 15-77	4-20661	11/04/2005	IB	AMS	7610-26-005-001630	RESIDENCIAL	ACTIVO
10093	3	76563	PRADERA	MARIO VELASCO CARVAJAL	D 4B 15-78	4-20666	11/04/2005	IB	AMS	7610-26-005-001640	RESIDENCIAL	ACTIVO
10095	3	76563	PRADERA	LUIS FERNANDO ANDRADE	D 4B 15-66	02-13966	08/06/2002	ABB	AUG	7610-26-005-001660	RESIDENCIAL	ACTIVO

**Imagen 12 Ejemplo base de datos catastro de usuarios a mayo 2016**

Fuente: Información entregada en la visita

En dicho archivo se observa un total de 167.787 medidores instalados cada uno con el respectivo número de medidor y todos según el prestador en estado ACTIVO. Dicho número no coincide con el número de suscriptores para acueducto que para la misma fecha de corte es de 169.682 según dato entregado en la visita, presentándose de esta forma una diferencia de 1.895 que corresponde a las conexiones directas (clientes nuevos, clientes en reposición de medidor) y que no se encuentran relacionadas en el cuadro aportado.

#### 4.4 Metros Cúbicos Facturados

En el informe de Gestión del año 2015 el prestador menciona lo siguiente:

## Análisis de Consumos

*“Con las nuevas determinaciones aplicadas en el proceso de la crítica de consumo, se logró una mayor autonomía y se descentralizó este proceso a cada una de las municipalidades, para dar una mejor atención a nuestros usuarios, facturando para en el año 2014 un total de **34.977.993 M3** y con corte al 31 de diciembre de 2015 un total de **33.921.465 M3**, en el servicio de acueducto impactado fuertemente por la sequía producto del Fenómeno del Niño. Con respecto al vertimiento de alcantarillado, para el año 2014 se situó en **25'863.954 M3**, y con corte al 31 diciembre de 2015, en **24.576.515 M3**, reducción producto de la sequía ocasionada por el Fenómeno del Niño”.*

Igualmente, al consultar la información reportada por el SUI para las vigencias 2014-2015 correspondientes a los consumos para el servicio de acueducto se obtuvo lo siguiente

**Tabla 53 Metros Cúbicos facturados 2014-2015 servicio de acueducto**

Municipios	TOTAL 2014	%	TOTAL 2015	%	DIFERENCIA	VARIACION
ALCALA	477.247	1%	447.168	1%	-30.079	-6%
ANDALUCIA	1.032.440	3%	989.171	3%	-43.269	-4%
ANSERMANUEVO	546.151	2%	547.817	2%	1.666	0%
ARGELIA	205.781	1%	113.958	0%	-91.823	-45%
BOLIVAR	289.106	1%	245.149	1%	-43.957	-15%
BUGALAGRANDE	925.658	3%	833.821	2%	-91.837	-10%
CAICEDONIA	1.250.079	3%	1.215.833	4%	-34.246	-3%
CANDELARIA	1.155.713	3%	1.810.733	5%	655.020	57%
DAGUA	742.636	2%	721.669	2%	-20.967	-3%
EL AGUILA	149.137	0%	119.546	0%	-29.591	-20%
EL CAIRO	117.026	0%	111.441	0%	-5.585	-5%
EL CERRITO	2.398.135	7%	2.296.095	7%	-102.040	-4%
EL DOVIO	340.039	1%	291.724	1%	-48.315	-14%
FLORIDA	3.401.649	9%	2.943.480	9%	-458.169	-13%
GINEBRA	757.939	2%	726.234	2%	-31.705	-4%
GUACARI	1.870.538	5%	1.763.370	5%	-107.168	-6%
JAMUNDI	6.906.697	19%	6.048.901	18%	-857.796	-12%
LA CUMBRE	279.795	1%	258.890	1%	-20.905	-7%
LA UNION	1.341.027	4%	1.274.596	4%	-66.431	-5%
LA VICTORIA	714.441	2%	577.769	2%	-136.672	-19%
OBANDO	429.187	1%	468.761	1%	39.574	9%
PRADERA	2.386.221	7%	2.177.645	6%	-208.576	-9%
RESTREPO	550.737	2%	592.033	2%	41.296	7%
RIOFRIO	290.518	1%	270.320	1%	-20.198	-7%
ROLDANILLO	1.654.651	5%	1.602.192	5%	-52.459	-3%
SAN PEDRO	714.680	2%	653.315	2%	-61.365	-9%
SEVILLA	1.259.237	3%	1.221.991	4%	-37.246	-3%
TORO	511.883	1%	499.260	1%	-12.623	-2%
TRUJILLO	389.370	1%	377.157	1%	-12.213	-3%
ULLOA	116.651	0%	103.661	0%	-12.990	-11%
VIJES	431.599	1%	397.236	1%	-34.363	-8%
YOTOCO	470.306	1%	440.476	1%	-29.830	-6%
ZARZAL	1.969.385	5%	1.749.172	5%	-220.213	-11%
<b>TOTAL</b>	<b>36.075.659</b>	<b>100%</b>	<b>33.890.584</b>	<b>100%</b>	<b>-2.185.075</b>	<b>-6%</b>

Fuente: Información entregada en la visita

En la anterior tabla se observa que para el servicio de acueducto la cantidad de m<sup>3</sup> para 2014-2015 fue de 36.075.659 y 33.890.584 respectivamente donde los municipios de Jamundí y Florida fueron los que mayor consumo registraron en el período analizado y los Municipios de Candelaria Obando fueron los que mayor variación porcentual presentaron en el período analizado.

Los consumos reportados por el prestador al SUI para los años 2014 y 2015 para el servicio de alcantarillado se relacionan a continuación:

**Tabla 54 Metros Cúbicos facturados 2014-2015 alcantarillado**

Municipios	TOTAL 2014	%	TOTAL 2015	%	DIFERENCIA	VARIACION
ALCALA	428.817	2%	398.913	2%	-29.904	-7%
ANDALUCIA	789.781	3%	766.618	3%	-23.163	-3%
ARGELIA	89.963	0%	88.612	0%	-1.351	-2%
BOLIVAR	222.643	1%	211.080	1%	-11.563	-5%
BUGALAGRANDE	723.355	3%	607.722	2%	-115.633	-16%
CANDELARIA	1.142.558	4%	1.054.756	4%	-87.802	-8%
DAGUA	376.857	1%	358.305	1%	-18.552	-5%
EL AGUILA	108.887	0%	108.657	0%	-230	0%
EL CAIRO	114.195	0%	108.445	0%	-5.750	-5%
EL CERRITO	2.128.622	8%	1.932.348	8%	-196.274	-9%
EL DOVIO	290.310	1%	252.080	1%	-38.230	-13%
FLORIDA	2.378.228	9%	2.201.545	9%	-176.683	-7%
GINEBRA	541.795	2%	513.461	2%	-28.334	-5%
GUACARI	1.406.641	5%	1.334.326	5%	-72.315	-5%
JAMUNDI	4.334.567	17%	4.248.759	17%	-85.808	-2%
LA CUMBRE	101.319	0%	94.633	0%	-6.686	-7%
LA UNION	1.252.209	5%	1.183.968	5%	-68.241	-5%
LA VICTORIA	458.699	2%	436.362	2%	-22.337	-5%
OBANDO	391.641	1%	406.202	2%	14.561	4%
PRADERA	2.209.644	8%	2.006.072	8%	-203.572	-9%
RIOFRIO	273.326	1%	265.124	1%	-8.202	-3%
ROLDANILLO	1.402.522	5%	1.335.345	5%	-67.177	-5%
SAN PEDRO	497.135	2%	468.051	2%	-29.084	-6%
SEVILLA	1.074.510	4%	1.041.224	4%	-33.286	-3%
TORO	403.818	2%	389.144	2%	-14.674	-4%
TRUJILLO	338.632	1%	333.701	1%	-4.931	-1%
VIJES	408.511	2%	375.025	2%	-33.486	-8%
YOTOCO	469.813	2%	408.472	2%	-61.341	-13%
ZARZAL	1.787.784	7%	1.644.037	7%	-143.747	-8%
<b>TOTAL</b>	<b>26.146.782</b>	<b>100%</b>	<b>24.572.987</b>	<b>100%</b>	<b>-1.573.795</b>	<b>-6%</b>

Fuente: SUI

Del anterior cuadro se observa que el único municipio que registró una variación porcentual positiva en el período fue Obando significando con ello un aumento en la demanda, mientras que los demás municipios por el contrario, registraron contracción en la demanda.

La empresa entregó en la visita la información correspondiente a los metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto correspondiente a las vigencias 2014 y 2015 como se indica a continuación:

**Tabla 55 Metros Cúbicos Facturados 2014-2015 servicio de acueducto**

Municipios	TOTAL 2014	TOTAL 2015
ALCALA	477.654	394.829
ANDALUCIA	1.035.377	747.563
ANSERMANUEVO	596.531	449.673
ARGELIA	121.008	86.325



Municipios	TOTAL 2014	TOTAL 2015
BOLIVAR	290.615	198.522
BUGALAGRANDE	919.956	654.043
CAICEDONIA	1.254.609	973.618
CANDELARIA	1.156.379	1.092.176
DAGUA	746.093	358.305
EL AGUILA	121.987	106.987
EL CAIRO	117.268	108.445
EL CERRITO	2.489.271	2.083.010
EL DOVIO	335.088	252.080
FLORIDA	3.107.210	2.201.577
GINEBRA	766.942	513.461
GUACARI	1.860.923	1.325.488
JAMUNDI	6.395.062	4.248.759
LA CUMBRE	281.809	94.633
LA UNION	1.349.391	1.183.968
LA VICTORIA	601.811	436.362
OBANDO	460.770	406.202
PRADERA	2.410.049	2.006.072
RESTREPO	605.895	387.415
RIOFRIO	295.339	265.124
ROLDANILLO	1.661.022	1.335.345
SAN PEDRO	677.851	468.141
SEVILLA	1.266.310	1.041.224
TORO	513.911	389.144
TRUJILLO	394.878	333.701
ULLOA	116.722	82.491
VIJES	433.279	375.025
YOTOCO	475.178	406.018
ZARZAL	1.976.830	1.699.142
<b>TOTALES</b>	<b>35.313.018</b>	<b>26.704.868</b>

Fuente: Información entrega en la visita

Igualmente, en la visita también entregó la siguiente información relacionada con los metros cúbicos facturados para el servicio de alcantarillado:

**Tabla 56 Metros Cúbicos Facturados 2014-2015 servicio de alcantarillado**

MUNICIPIO	TOTAL 2014	TOTAL 2015
ALCALA	428.817	394.829

MUNICIPIO	TOTAL 2014	TOTAL 2015
ANDALUCIA	789.781	747.563
ANSERMANUEVO	588.448	449.673
ARGELIA	89.963	86.325
BOLIVAR	222.633	198.522
BUGALAGRANDE	723.355	654.043
CAICEDONIA	1.196.145	973.618
CANDELARIA	1.142.558	1.092.176
DAGUA	376.857	358.305
EL AGUILA	108.887	106.987
EL CAIRO	114.195	108.445
EL CERRITO	2.128.630	2.083.010
EL DOVIO	290.310	252.080
FLORIDA	2.378.228	2.201.577
GINEBRA	541.795	513.461
GUACARI	1.372.641	1.325.488
JAMUNDI	4.334.567	4.248.759
LA CUMBRE	101.319	94.633
LA UNION	1.252.209	1.183.968
LA VICTORIA	458.699	436.362
OBANDO	391.650	406.202
PRADERA	2.209.653	2.006.072
RESTREPO	476.882	387.415
RIOFRIO	273.326	265.124
ROLDANILLO	1.402.522	1.335.345
SAN PEDRO	497.135	468.141
SEVILLA	1.074.510	1.041.224
TORO	403.818	389.144
TRUJILLO	338.632	333.701
ULLOA	112.770	82.491
VIJES	405.511	375.025
YOTOCO	422.905	406.018
ZARZAL	1.915.185	1.699.142
<b>Total general</b>	<b>28.564.536</b>	<b>26.704.868</b>

Fuente: Información entregada en la visita

Al comparar la información de metros cúbicos facturados para las vigencias 2014 y 2015 entre lo registrado en el Informe de Gestión 2015, el reporte al SUI y la información entregada en la visita se observan las siguientes diferencias que da cuenta de la mala calidad de la información en este reporte:

**Tabla 57 Diferencias Información Metros Cúbicos Facturados 2014-2015**

SERVICIO/NOMBRE INFORME	INFORME DE GESTION 2015		REPORTE SUI		INFORMACION ENTREGADA VISITA	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Acueducto	34.977.993	33.921.465	36.075.659	33.890.584	35.313.018	26.704.868
Alcantarillado	25.863.954	24.576.515	24.146.782	24.572.987	28.564.536	26.704.868

Fuente: Construido SSPD

De la tabla anterior, se puede observar disparidad en la información que maneja el prestador en cuanto a los metros cúbicos facturados ya que inclusive existen diferencias entre la información incluida en el informe de gestión con la entregada en la visita.

#### **4.5 Facturación y Recaudo**

El prestador en la visita entregó la siguiente información de facturación y recaudo para el período 2014 y 2015:

**Tabla 58 Información de Facturación y Recaudo 2014-2015**

SECCIONAL	2.014			2.015		
	TOTAL FACT.	TOTAL RECA.	EFICIENCIA DEL RECAUDO	TOTAL FACT.	TOTAL RECA.	EFICIENCIA DEL RECAUDO
ALCALA	835.375.202	820.815.991	98%	826.884.779	816.293.663	99%
ANDALUCIA	2.181.146.473	2.086.112.207	96%	2.238.964.761	2.227.225.631	99%
ANSERMANUEVO	815.228.636	792.782.408	97%	866.627.698	871.869.374	101%
ARGELIA	186.240.714	175.077.993	94%	189.405.356	182.778.623	97%
BOLIVAR	653.324.230	568.670.216	87%	608.201.352	608.610.893	100%
BUGALAGRANDE	1.465.105.850	1.384.392.903	94%	1.453.117.737	1.541.810.458	106%
CAICEDONIA	1.780.542.495	1.789.265.570	100%	1.840.370.013	1.871.120.964	102%
CANDELARIA	1.843.852.872	1.825.619.043	99%	1.891.962.886	1.893.050.183	100%
DAGUA	1.135.755.960	1.110.306.941	98%	1.160.717.675	1.175.375.233	101%
EL AGUILA	241.710.948	239.210.956	99%	245.708.840	244.003.656	99%
EL CAIRO	189.849.311	179.314.882	94%	189.870.505	189.986.481	100%
EL CARMEN	253.569.971	249.685.460	98%	266.101.512	265.863.079	100%
EL CERRITO	4.014.508.200	3.876.135.681	97%	4.112.475.810	4.099.730.041	100%
EL DOVIO	611.850.985	496.270.564	81%	556.036.838	586.876.377	106%
EL OVERO	141.925.600	137.221.619	97%	141.393.264	148.922.671	105%
FLORIDA	4.193.906.309	4.022.411.037	96%	4.292.932.515	4.416.622.642	103%
GINEBRA	1.588.844.696	1.495.853.049	94%	1.624.698.798	1.633.616.388	101%
GUABAS	143.373.790	136.503.534	95%	138.485.467	144.072.172	104%
GUACARI	2.623.009.567	2.467.287.392	94%	2.688.142.430	2.679.575.983	100%
JAMUNDI	10.557.819.151	10.836.786.047	103%	11.121.044.864	11.129.057.549	100%
LA CUMBRE	532.144.240	504.504.970	95%	535.159.947	523.928.217	98%
LA UNION	3.073.992.568	3.033.734.835	99%	3.108.283.063	3.073.087.027	99%
LA VICTORIA	1.177.872.699	1.100.505.334	93%	1.335.045.055	1.271.306.478	95%
OBANDO	887.883.755	861.525.591	97%	932.911.410	915.738.349	98%
PRADERA	4.272.994.337	3.874.569.493	91%	4.158.979.159	4.102.545.713	99%
RESTREPO	963.121.506	943.011.170	98%	1.010.924.837	1.004.368.969	99%
RIOFRIO	668.026.077	640.733.801	96%	685.062.555	696.801.620	102%
ROLDANILLO	3.311.432.090	3.106.322.261	94%	3.383.301.299	3.394.052.096	100%
SAN ANTONIO	361.726.298	351.572.510	97%	360.440.281	378.278.241	105%
SAN PEDRO	1.356.913.708	1.327.582.154	98%	1.399.839.694	1.392.428.684	99%
SANTA ELENA	671.232.568	612.555.364	91%	733.646.642	726.888.082	99%
SEVILLA	3.058.326.187	3.057.968.709	100%	3.127.737.893	3.175.698.323	102%
SONSO	475.774.202	436.948.797	92%	474.407.844	476.821.801	101%
TORO	919.586.248	901.553.813	98%	943.646.351	930.341.147	99%
TRUJILLO	875.358.534	836.173.990	96%	880.586.202	864.366.082	98%
ULLOA	143.232.826	132.308.603	92%	129.643.125	129.845.407	100%
VJES	1.005.359.607	972.955.535	97%	991.946.392	1.023.956.059	103%
VILLAGORGONA	0	0	n/a	949.212.988	715.669.640	75%
YOTOCO	930.713.508	899.918.988	97%	853.443.206	853.942.950	100%
ZARZAL	4.553.422.228	4.330.696.370	95%	4.368.179.910	4.408.198.090	101%
<b>TOTAL</b>	<b>64.696.054.146</b>	<b>62.614.865.781</b>	<b>97%</b>	<b>66.815.540.953</b>	<b>66.784.725.036</b>	<b>99,95%</b>

Fuente: Información entregada en la visita

De la tabla anteriormente incluida se puede observar que de la información total de facturación y recaudo entregada por el prestador para la vigencia 2014 y 2015 se obtiene una eficiencia del recaudo del 97% y 99,95% respectivamente. Igualmente, se observa que el prestador para algunos municipios ha implementado estrategias comerciales eficaces que han redundado en un recaudo de cartera efectivo como es el caso de los municipios de Jamundí para el servicio de acueducto y de Bugalagrande para el servicio de alcantarillado. Sin embargo, las cifras de este indicador no son contundentes, por las diferencias que se presentan entre la información reportada al SUI y la entregada en la visita.

#### 4.6 Contrato de Condiciones Uniformes

- 1) De acuerdo con la información entregada en la visita se tiene que el contrato de condiciones uniformes fue suscrito por el Representante Legal, señor **HUMBERTO SWANN BARONA**, Gerente de ACUAVALLE S. A. E.S.P., el día 22 de marzo de 2013 y no tiene ninguna actualización a la fecha de la visita. No obstante, se aclaró por parte del Jefe del departamento de Gestión de Servicio al Cliente que se encuentra lista una versión actualizada para remitirla a la CRA para segunda revisión dentro del proceso de legalidad. Los suscriptores pueden acceder al CCU a través de consulta del mismo en algunas oficinas de los municipios donde se encuentra publicado en cartelera o a través de la página web del prestador.

Al efectuar la consulta en SUI se observó en el RUPS lo siguiente:

RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios  
Públicos  
Radicado:20152443323618  
Fecha:04/02/2015

Datos Básicos		
Razón Social: SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.		
Sigla: ACUAVALLE S.A. E.S.P.	Nit: 890399032 - 8	Fecha de Constitución: 16/07/1959
Fecha de Inicio de Operaciones: 16/07/1959	Estado del Prestador: OPERATIVA	Fecha de Inicio de Nuevo Estado:

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ALCANTARILLADO	SIN NUMERO	15/10/1996	01/07/2003	NO		
ACUEDUCTO	SIN NUMERO	15/10/1996	01/07/2003	NO		

Imagen 13 Consulta SUI RUPS ACUAVALLE S.A.

El numeral 73.10 del artículo 73 de la mencionada Ley 142 de 1994, determina dentro de las funciones y facultades especiales que le fueron otorgadas a la Comisiones de Regulación la de "*Dar concepto sobre las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos que se sometan a su consideración; y sobre aquellas modificaciones que puedan considerarse restrictivas de competencia*".

El artículo 2 de la resolución CRA 375 de 2006 modifica el artículo 2.6.1.2. Resolución CRA 151 de 2001 así:

*"Artículo 2.6.1.2. Concepto de legalidad. Cuando los prestadores hagan uso de la previsión contenida en el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, las condiciones uniformes de los contratos del servicio público de*

*acueducto que se ajusten en un todo a lo establecido en el Anexo 3 de la presente resolución, previa revisión por parte de la Comisión, serán conceptuados como legales por parte esta".*

*"Las condiciones uniformes distintas a las establecidas en el citado Anexo 3, podrán obtener tal concepto, previa verificación por parte de la Comisión, del cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y regulatorios exigibles".*

*"Para tal fin, al solicitar el concepto de legalidad de que trata el artículo 73, numeral 73.10 de la Ley 142 de 1994, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, deberán identificar de manera precisa las cláusulas que se aparten del modelo establecido en esta resolución y las razones de ello".*

Se observa que el prestador no ha actualizado la información del Contrato de Condiciones Uniformes en el SUI.

De acuerdo a lo anterior, no es obligatorio para las empresas prestadoras obtener concepto de legalidad, es necesario solo cuando se aleje del modelo de condiciones uniformes. En la última actualización del RUPS del prestador realizada el 4 de febrero de 2015, los contratos de servicios públicos de acueducto y alcantarillado no tienen concepto de legalidad de la CRA.

En la resolución 375 de 2006 establece en la cláusula 1 el objeto del contrato de servicios públicos indicando de manera particular que "*La persona prestadora **indicará la zona en la cual aplica este contrato**, e indicará, cuando sea el caso, las zonas que se excluyen por condiciones técnicas, en concordancia con lo establecido en el anexo técnico". (Subrayado y negrilla fuera de texto). El Contrato de Condiciones Uniformes del prestador en la cláusula 1 no tiene relatadas las zonas o municipios de prestación, se sugiere al prestador señalar todas las áreas de prestación donde presta servicios públicos domiciliarios y excluir aquellas donde no lo hace.*

#### **4.7 Publicidad del CCU**

La cláusula 10 – **PUBLICIDAD** establece lo siguiente: *El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de ACUAVALLE S. A. E.S.P. para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:*

- 1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.*
- 2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en la página web de ACUAVALLE S.A. E.S.P. y en las Oficinas de atención al Cliente en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, ACUAVALLE S. A. E.S.P. debe disponer en sus oficinas seccionales*

donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes del contrato.

3. Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o Usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).....”

Igualmente, El artículo 131 de la Ley 142 de 1994 determina que:

*“Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen.*

*Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.”*

Así mismo, la cláusula 10 del artículo 1 de la Resolución CRA 375 de 2006 define que “*El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora*”.

De acuerdo a lo anterior, se verificó en la página web el acceso al Contrato de Servicios Públicos, el cual se encuentra dentro del Link atención al usuario- contrato de condiciones uniformes, se le sugiere al prestador tener disponible para los usuarios el contrato de servicios públicos en la pantalla de inicio de su página para un mejor acceso al mismo.

En la visita se pudo identificar lo siguiente: que el CCU se encuentra publicado en la página web del prestador el cual se puede consultar a través del siguiente enlace: <https://www.acuavalle.gov.co/atencion-al-usuario/contrato-de-condiciones-uniformes> y se deja claro que en la actualidad existe una versión actualizada que está en proceso de legalización en la CRA y que también fue entregado por parte del prestador.

Dado que en la sede administrativa de ACUAVALLE no existe punto de atención a los suscriptores sino una ventanilla única de recepción de documentos, se procedió a realizar visita ocular a algunos de los puntos de atención que se encuentran ubicados en cada municipio a fin de establecer el cumplimiento de esta obligación y al respecto, de los puntos de atención seleccionados se pudo establecer lo siguiente:

- 1) Punto de atención de Ginebra, no cuenta con esta información disponible para los usuarios y tampoco se encuentra publicado en la oficina de atención al cliente ni hay ejemplares para entrega a los suscriptores.
- 2) Punto de atención al cliente de Guacarí: Los suscriptores pueden acceder al CCU.
- 3) Punto de atención al cliente de El Cerrito: Los suscriptores pueden acceder al CCU.
- 4) Punto de atención al cliente de Jamundí: Revisado el centro de atención al cliente se pudo observar que el sitio cuenta con ejemplares del CCU disponibles para consulta e igualmente se encuentra publicado en un lugar de fácil acceso.
- 5) Punto de atención de Zarzal: No tiene disponible el CCU y a la vista de los suscriptores.
- 6) Punto de Atención de Andalucía: No tiene disponible el CCU y a la vista de los suscriptores.

- 7) Punto de Atención de Bolívar: Los suscriptores pueden acceder al CCU.
- 8) Punto de Atención de Bugalagrande: Los suscriptores pueden acceder al CCU.

De lo anterior se desprende que la empresa está cumpliendo de manera parcial con la obligación de publicidad del CCU ya que en algunos puntos de atención de los municipios visitados no se encontró el cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

### **Solicitud de Servicio:**

El CCU del prestador en su cláusula **8 – SOLICITUD DEL SERVICIO** estipula: *La solicitud para la prestación de servicio puede presentarse verbalmente o por escrito en las oficinas de Atención al Cliente de ACUAVALLE S. A. E.S.P., bien de modo personal, por correo o por otros medios que permitan identificar al suscriptor y/o usuario potencial, conocer su voluntad inequívoca y establecer la categoría de suscriptor y/o usuario a la cual pertenece. Al recibir la solicitud, uno de los funcionarios dejará constancia escrita de ello, y de los datos pertinentes, en un formulario preparado para ese efecto. Los formularios se ofrecerán de manera gratuita a todos los suscriptores y/o usuarios. Si una solicitud de conexión implicara estudios particularmente complejos, su costo, justificado en detalle, podrá cobrarse al interesado, salvo que se trate de un usuario residencial perteneciente a los estratos 1,2 y 3.*

*Entiéndase como estudios particularmente complejos: aquellos estudios necesarios para atender una solicitud de conexión de un inmueble o grupo de inmuebles al servicio que dada las razones técnicas, económicas y las características particulares del sitio de ubicación de la conexión, son adicionales a los normalmente realizados por la Empresa prestadora, Estos estudios deben estar plenamente justificados por la Empresa y a disponibilidad de las verificaciones que realice la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control.*

*ACUAVALLE S. A. E.S.P., definirá, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud, si ésta se ajusta a las condiciones que se expresan en este CSP, y la fecha en que comienza la ejecución del contrato. Si se requiere la práctica de alguna prueba o informe o documento adicional para tomar esas decisiones, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos y la fecha en que se resolverá o dará respuesta, y se comenzará la ejecución.*

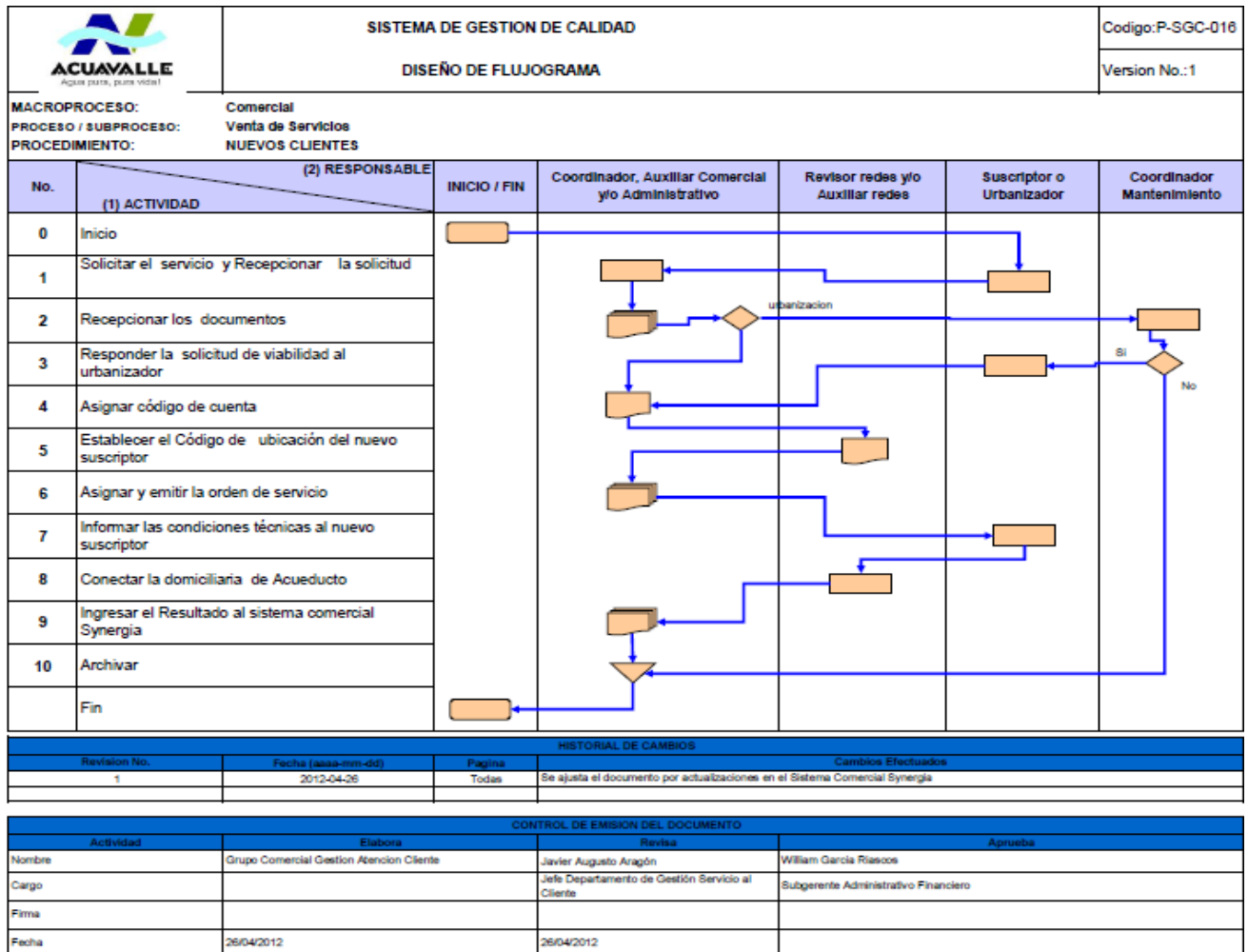
*ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá negar la solicitud por razones técnicas debidamente sustentadas, respecto a cada uno de los servicios negados, y deberá indicar las condiciones que debería cumplir el suscriptor potencial para resolver los inconvenientes técnicos que sustentan la negativa.*

*Con todo, la iniciación en la prestación del servicio solicitado no podrá superar 40 días hábiles contados desde el momento en el que ACUAVALLE S. A. E.S.P. indique que está en posibilidad de prestar el servicio y el suscriptor y/o usuario ha atendido las condiciones uniformes.*

La empresa a través del Jefe de Servicio al cliente informa que se encuentra establecido el procedimiento para nuevos clientes el cual es utilizado en cada uno de los municipios donde



se presta el servicio y cuyo flujo grama es el siguiente:



**Imagen 14 Flujo grama Procedimiento Nuevos Clientes.**

Fuente: Información entregada en la visita.

De acuerdo con lo anterior, el proceso inicia con la solicitud del cliente del servicio a prestarse la cual puede ser verbal o escrita, se le informa los documentos requeridos, el cliente presenta la documentación la cual es verificada, si cumple se inicia el procedimiento en el sistema comercial con la solicitud del servicio y se le informa al cliente que debe hacer la zanja según especificaciones entregada para la instalación de la acometida domiciliaria, se genera orden de servicio, el técnico realiza el trabajo incluyendo los materiales instalados para su respectivo cobro. Esos documentos son firmados por el suscriptor o usuario y el funcionario de la empresa.

A manera de ejemplo, el prestador entrega copia de tres expedientes correspondientes a las siguientes cuentas cuyo análisis es el siguiente:

- 1) **Cuenta 333272:** El prestador allegó el contrato de nuevos suscriptores 0000032896 de octubre 14 de 2015 donde se estipulan las condiciones específicas del contrato, certificado de planeación municipal del Florida-Valle donde ubican al predio en estrato 2 y uso del suelo con área de actividad residencial, matrícula inmobiliaria 378-65657 donde el cliente demuestra la propiedad del inmueble, cédulas de los propietarios del inmueble, factura de servicio correspondiente al suscriptor 59805-4 ((al parecer corresponde a la de un vecino del mismo corregimiento) Resolución 194 de agosto 28 de 2015 donde le conceden una licencia de construcción para el predio donde solicitan el nuevo servicio, orden de servicio 391104 de octubre 14 de 2015.

**ANALISIS SSPD:** El expediente aportado no cuenta con toda la trazabilidad para conocer el debido proceso aplicado al usuario y si el prestador cumplió con todo el proceso que para tal fin tiene estipulado ya que entre otros aspectos no adjuntó la solicitud de conexión de un nuevo servicio Acueducto y/o Alcantarillado por parte del suscriptor potencial requisito igualmente exigido en el Contrato de Condiciones Uniformes, no se conoce adjunta el acta o documento de instalación del servicio de acueducto y/o la supervisión en el caso de la construcción de la domiciliaria de alcantarillado, en el predio solicitado, tampoco adjunta soporte de la habilitación en la base de datos del sistema comercial Synergia como nuevo suscriptor. Igualmente, en las copias de los soportes entregados por el prestador no se observa que los originales del expediente estén debidamente foliados requisito para posterior archivo.

- 2) **Cuenta 334228:** El prestador allegó el contrato de nuevos suscriptores 0000033847 de Diciembre 22 de 2015 donde se estipulan las condiciones específicas del contrato, certificado de planeación municipal del Florida-Valle donde ubican al predio en estrato 2 y uso del suelo con área de actividad residencial, matrícula inmobiliaria 378-75778 donde el cliente demuestra la propiedad del inmueble, cédula de la propietaria del inmueble, factura de servicio correspondiente al suscriptor 57610-7 ((al parecer corresponde a la de un vecino de la misma cabecera municipal de Florida) Resolución 270 de noviembre 13 de 2015 donde le conceden el reconocimiento de una construcción para el predio donde solicitan el nuevo servicio, orden de servicio 409829 de diciembre 24 de 2015.

**ANALISIS SSPD:** El expediente aportado no cuenta con toda la trazabilidad para conocer el debido proceso aplicado al usuario y si el prestador cumplió con todo el proceso que para tal fin tiene estipulado ya que entre otros aspectos no adjuntó la solicitud de conexión de un nuevo servicio Acueducto y/o Alcantarillado por parte del suscriptor potencial requisito igualmente exigido en el Contrato de Condiciones Uniformes, no se conoce adjunta el acta o documento de instalación del servicio de acueducto y/o la supervisión en el caso de la construcción de la domiciliaria de alcantarillado, en el predio solicitado, tampoco adjunta soporte de la habilitación en la base de datos del sistema comercial Synergia como nuevo suscriptor. Igualmente, en las copias de los soportes entregados por el prestador no se observa que los originales del expediente estén debidamente foliados requisito para posterior archivo. Igualmente, es importante resaltar que en la orden de servicio se aprecia que la conexión queda directa sin ninguna justificación.

- 3) **Cuenta 333717:** El prestador allegó el contrato de nuevos suscriptores 0000033338

de noviembre 11 de 2015 donde se estipulan las condiciones específicas del contrato, certificado de planeación municipal del Florida-Valle donde ubican al predio en estrato 1 y uso del suelo con área de actividad residencial 1 aclarando que la dirección incluida en esta certificación no coincide con la dirección estipulada en el contrato de nuevos suscriptores, matrícula inmobiliaria 378-136596 donde el cliente demuestra la propiedad del inmueble, cédula de la propietaria del inmueble, no allega factura de servicio correspondiente al suscriptor de un vecino de la misma cabecera municipal de Florida) Resolución 220 de septiembre 25 de 2015 donde le conceden una licencia de construcción para el predio donde solicitan el nuevo servicio, orden de servicio 397418 de noviembre 11 de 2015.

**ANALISIS SSPD:** El expediente aportado no cuenta con toda la trazabilidad para conocer el debido proceso aplicado al usuario y si el prestador cumplió con todo el proceso que para tal fin tiene estipulado ya que entre otros aspectos no adjuntó la solicitud de conexión de un nuevo servicio Acueducto y/o Alcantarillado por parte del suscriptor potencial requisito igualmente exigido en el Contrato de Condiciones Uniformes, no se conoce adjunta el acta o documento de instalación del servicio de acueducto y/o la supervisión en el caso de la construcción de la domiciliaria de alcantarillado, en el predio solicitado, tampoco adjunta soporte de la habilitación en la base de datos del sistema comercial Synergia como nuevo suscriptor. Igualmente, en las copias de los soportes entregados por el prestador no se observa que los originales del expediente estén debidamente foliados requisito para posterior archivo. Igualmente, es importante resaltar que en la orden de servicio se aprecia que la conexión queda directa sin ninguna justificación.

#### **Medición del consumo:**

El artículo 146 de la ley 142 de 1994 expresa lo siguiente:

*“(..) La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.*

De acuerdo a lo anterior, facturar por promedio más de un periodo a un usuario atenta contra el derecho que tienen los mismos, con relación a que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo.

**Dentro del CCU vigente se estipula en la CLÁUSULA 21 - IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN:** *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un periodo de facturación*

determinado, no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.
2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) periodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) periodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.
3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuentas las actividades y el número de consumidores que se benefician del contrato.

*Parágrafo primero:* En cuanto al servicio de alcantarillado, éstos se estimarán con base en los parámetros establecidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

*Parágrafo segundo:* En caso de fugas imperceptibles los consumos se medirán en los términos del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

*Parágrafo tercero.* La medición de los consumos en caso de sistemas distintos a la micromedición, autorizados por la regulación vigente, se realizará de conformidad con lo establecido en ésta.

La empresa cuenta con un cronograma de facturación para realizar la toma de lecturas y la distribución de las facturas en los 33 municipios que son atendidos por ACUAVALLE, para tal efecto de acuerdo con la programación se definen las fechas previamente en las cuales se ejecutarán estas actividades conforme a los ciclos de facturación con los cuales cuenta la empresa.

Inmediatamente en el sistema de información comercial se registran las diferentes novedades de facturación, se procede a efectuar la agenda de lecturas, la cual a través de un archivo plano se remite al contratista correspondiente los usuarios de determinado municipio a los cuales se les debe tomar el proceso de lectura ya que tienen instalados sus medidores en cada uno de los inmuebles (este es el archivo de salida), posteriormente el contratista una vez toma la lectura y novedades de facturación devuelve el archivo plano de acuerdo a las especificaciones técnicas definidas por la empresa y el cual es cargado al sistema de información comercial de ACUAVALLE.

El sistema genera un listado de todos los clientes en donde se puede obtener el consumo a facturar, las lecturas, el consumo promedio, el aparato de medida instalado, el estado de suministro del servicio, si presenta o no desviación del consumo y los datos básicos del cliente. Con ese listado se baja del sistema y se organiza en una tabla en Excel para ser analizado y determinar los consumos a facturar previas revisiones en terreno de lecturas y

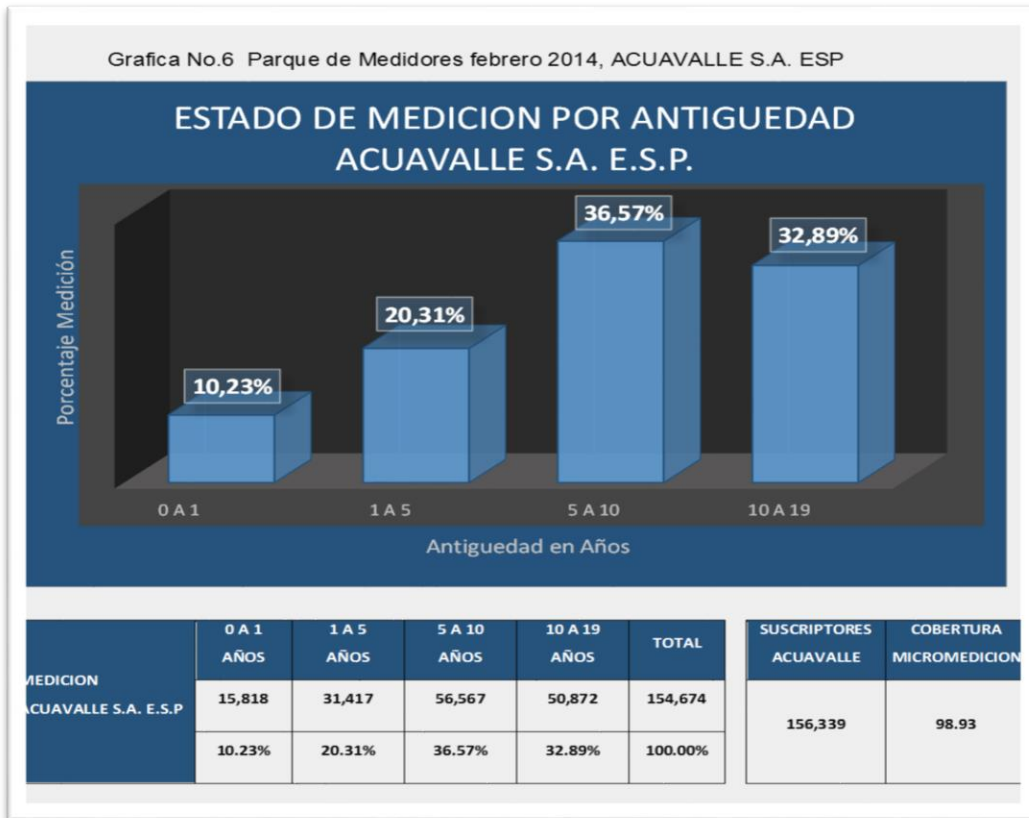
consumos con inconformidad. Los clientes que presentan desviaciones de consumo ya sea por encima o por debajo del consumo promedio se les factura el promedio del usuario en los últimos 6 meses y es iniciado el proceso de investigación (este promedio es facturado hasta tanto se tenga respuesta a la investigación inicial).

Terminado el proceso de análisis de lecturas y consumos las novedades a las cuales se les cobra promedio son verificadas en cada uno de los municipios y se inicia los procedimientos respectivos, es decir, ya se ha tomado la decisión de los consumos a facturar a los clientes en cada uno de los municipios.

Vale la pena señalar que el prestador entregó una carpeta con el catastro de medidores con corte a junio 7 de 2016 donde se incluye un total de 167.787 medidores instalados de los cuales 3.447 medidores aparecen con la columna estado de suministro SIN SUMINISTRO e igualmente la antigüedad de esos 3.447 medidores sin suministro está en que 2.596, es decir el 75% de los medidores sin suministro presentan una antigüedad 0,01 años a 9,99 años, luego entonces, si bien es cierto que la antigüedad de los medidores instalados es alta y que el prestador tiene implementado un proyecto de cambio de los mismos también lo es la importancia de conocer los motivos reales de ese porcentaje sin suministro y que no está asociado a la antigüedad.

Es importante mencionar que en el marco del compromiso efectuado por la empresa ACUAVALLE con la Superservicios a partir del año 2013 se dio inicio al proyecto de reposición de medidores que contempla aquellos suscriptores que presentan problemas de facturación debido a la antigüedad de los equipos de medida y a los usuarios nuevos.

Según el proyecto de medidores 2013-2016 que fue entregado en la visita se plasma la siguiente gráfica que da cuenta de la antigüedad de los medidores instalados:



**Imagen 15 Antigüedad medidores instalados**

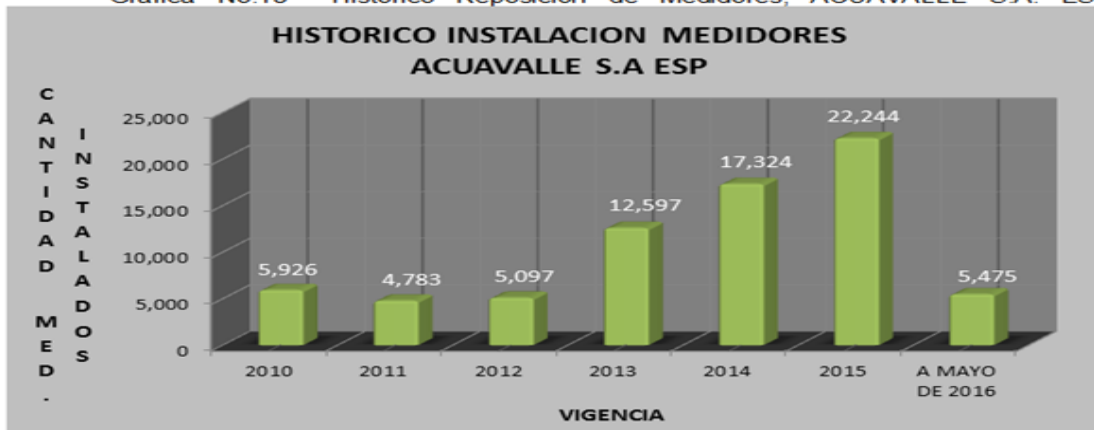
Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior gráfica, se puede observar que el 69,46% de los medidores instalados se encuentran en una antigüedad entre los 5 a 19 años lo que genera problemas de medición que repercuten en el tema de reclamaciones por consumo ya que sus usuarios no están conformes con el consumo.

De acuerdo a lo anterior, la empresa le presenta a la Superservicios un programa encaminado a la reposición de los equipos de medida iniciando en el año 2013, donde la meta propuesta para el año 2014 era el cambio de 17.439 medidores y para el año 2015 un total de 18.439.

Lo resultados obtenidos para la vigencia 2014 da cuenta de lo siguiente de acuerdo al citado programa: *“Para la vigencia 2014 se logra una ejecución del 99.34% del proyectado inicial, el 0,66% restante corresponde a lo no ejecutado por cambio en las novedades inicialmente identificadas y que no son susceptibles de reposición”*, es decir, de la meta de los 17.439 medidores a reponer en la vigencia 2014, se cambiaron 17.324 y en el año 2015 la reposición de los equipos de medida alcanzaron los 22. 244 de acuerdo a la siguiente gráfica entregada en la visita:

Grafica No.13 Histórico Reposición de Medidores, ACUAVALLE S.A. ESP



SUSCRIPTORES ACUAVALLE	AÑO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	A MAYO DE 2016
169,682	CANTIDAD INSTALADA	5,926	4,783	5,097	12,597	17,324	22,244	5,475

Imagen 16 Medidores cambiados 2010 a mayo de 2016

Fuente: Información entregada en la visita

Lo anterior, significa que el prestador a diciembre 31 de 2015 ha venido cumpliendo con el programa de reposición de medidores de acuerdo al compromiso adquirido con la SSPD garantizando con ello una medida en el consumo acorde a los parámetros normativos; sin embargo debe prestar atención en aquellos medidores que no siendo antiguos presentan problemas de no suministro.

#### 4.8 Cronograma de facturación y ciclos de facturación

De acuerdo con el CCU en la cláusula 19 – **PERIODO DE FACTURACIÓN** se estipula lo siguiente: *Las facturas se entregarán mensualmente, en cualquier hora y día hábil en el predio en el que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.*

**Parágrafo:** *En caso que sea necesario para la adecuada facturación del servicio prestado, ACUAVALLE S. A. E.S.P. podrá ajustar su periodo de facturación. Tal ajuste no excluirá la obligación de poner en conocimiento la factura al usuario y/o suscriptor en los términos establecidos en la presente cláusula.*

En la visita el área comercial de la empresa entregó los calendarios de facturación mes por mes de todo el año 2015 y del período enero a junio de 2016 como se muestra a manera de ejemplo el cronograma para diciembre de 2015:

ZONA NORTE		CRONOGRAMA DICIEMBRE - 2015																													
		M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
AGUA	MUNICIPIO	LECTURA AGUAS											DISTRIBUCIÓN AGUAS																		
		4	4	5	6	6	1	9	93	3							4	5	6	1	9	3									
1	BOLIVAR							1553											1608												
	EL DOVIO							1765											1803												
	ROLDANILLO							8075											8206												
3	RIOFRÍO										1858									1878	1878										
	SAN PEDRO										3116									3202	3202										
	TRUJILLO										2191									2231	2231										
	RESTREPO										2876									2924	2924										
	YOTOCCO										2406									2455	2455										
4	ALCALÁ	2344															2402														
	LA UNIÓN		7481													7589															
	LA VICTORIA	2787	639													3651															
	OBANDO	2360														2464															
	HOLGUÍN		566													566															
	ULLOA	619														652															
5	ANSERMANUEVO			2829													2897														
	ARGELIA			701													721														
	EL AGUILA			725													806														
	EL CAIRO			789													2907														
	TORO			2848																											
6	CAICEDONIA				6436												6502														
	SEVILLA					8355											8642														
9	ANDALUCIA							5049										5157													
	BUGALAGRANDE							3482										3586													
	ZARZAL								8298									8425													
	EL OVIERO							482										507													
TOTAL		8110	8686	7892	6436	8355	11393	9013	11174	9571	0	0	0	0	0	17324	15144	11617	12690	30345	0										

Imagen 17 Ejemplo cronograma de facturación

Fuente: Información entregada en la visita

En este calendario de facturación se puede observar las fechas únicamente de las actividades del proceso correspondiente a lectura y reparto de las facturas desconociendo las otras que igualmente presentan importancia en el proceso y que requieren un control permanente por parte de la empresa, en tal sentido, se le sugiere al prestador incluir todas las actividades del proceso de facturación en los cronogramas futuros a fin de poder establecer controles y evitar riesgos en el proceso de facturación.



## Suspensiones

Con relación a las suspensiones y reinstalaciones el CCU en la cláusula 25 se estableció el procedimiento para la suspensión de la siguiente manera "Para Suspender el servicio ACUAVALLE S.A. E.S.P. deberá garantizar el debido proceso, e informar al suscriptor y/o usuario la causa de la suspensión, entregando una comunicación escrita al suscriptor o usuario indicando la causal que dio origen a la medida, sin perjuicio del cumplimiento de las normas que el Código Contencioso Administrativo prevé para efectos de notificación"

En la visita se revisó dos casos correspondientes a las cuentas 53275 y 312103 para observar si los tiempos se encuentran de acuerdo al CCU o a la normativa vigente y se revisó el cumplimiento del CCU en el procedimiento para suspensión y reinstalación.

De los dos casos analizados se pudo analizar lo siguiente:

- 1) **Cuenta 53275:** inicia el procedimiento en el período 3 de febrero de 2014 al 3 de marzo de 2014 donde el cliente presenta una factura con antigüedad de un mes, factura expedida el 12 de marzo de 2014 con pago a ejecutar el 21 de marzo de 2015 y con fecha de suspensión notificada en la factura el 22 de marzo de 2014.

La comisionada procedió a revisar en el sistema la trazabilidad de este caso y encontró lo siguiente como se puede observar en las siguiente imagen:

The screenshot displays the ACUAVALLE system interface for account 53275. The top section shows account details: Suscriptor: 53275, Dirección: CR 2670 15-04, Municipio: 76275 FLORIDA, and Componente: 76275000 FLORIDA. It also indicates 'Antigüedad Tablo Pendiente' and 'Facturas Pendientes por Pagar'. Below this is a table titled 'Historia de Pagos' with columns for Concepto, Monto, Fecha Pago, Causa, Origen, Fecha Ingreso, Día Proceso, and Documento. The table lists several payments from 2014 to 2015. The bottom section shows 'Suspensión y Corte' and 'Recomensación y Reinstalación' with tables detailing the suspension process, including dates of suspension, termination, and reinstatement.

Imagen 18 Consulta Cuenta 53275

De la anterior imagen se puede concluir que el servicio le fue suspendido al cliente el día 26 de marzo de 2014 mediante orden 551008 generada por el sistema comercial y su causal fue falta de pago, una vez el suscriptor cumplió con la obligación del pago el día 5 de junio del 2014, el sistema comercial genera la orden de servicio 266731 la cual fue ejecutada el 6 de junio de 2014 lo cual significa que el prestador efectuó el trámite a las 24 horas de haberse extinguido la causal que origino la suspensión; sin embargo, es importante mencionar que en el sistema se tenía cambiado el nombre de reconexión por reinstalación porque en el sistema aparecía esta situación; sin embargo, ya se modificó en el sistema.

- 2) **Cuenta 312103:** la suspensión se efectuó el día 28 de abril del 2014 mediante documento 562131, el cliente debía realizar el pago de acuerdo a la factura el día 24 de abril del 2014, el cliente realiza el pago el 3 de junio de 2014 y se efectúa la reinstalación del servicio mediante orden 246341 del 4 de junio de 2014, es decir, un día después del pago, para lo cual se adjunta pantallazo del sistema:

The screenshot displays a software interface with several windows. The top window, '<ACTCLI-CUENTE> Consulta Cliente', shows customer information: Suscriptor: 312103 (SEPUVEDA CARRERA YAMILETH), Dirección: K. 9A 15B 18 ALTOS, Referencia: CIUDAD SUR, and Deuda Actual: \$ 36.860.00. Below it, the '<ACTCLI-INPFA> Información Histórica de Pagos' window shows a table of payments:

Concepto	Monto	Fecha Pago	Cajero	Oficina	Fecha Ingreso	Día Proceso	Documento
PAG	72.280.00	31/07/2015	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	03/08/2015	01/08/2015	33625320
PAG	75.910.00	23/05/2015	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	25/05/2015	22/05/2015	33195282
PAG	34.470.00	10/04/2015	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	13/04/2015	10/04/2015	32851420
PAG	38.040.00	07/03/2015	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	09/03/2015	06/03/2015	32687275
PAG	44.800.00	27/01/2015	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	28/01/2015	27/01/2015	32523387
PAG	42.950.00	30/12/2014	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	31/12/2014	31/12/2014	32259741
PAG	68.140.00	26/11/2014	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	27/11/2014	26/11/2014	32207941
PAG	35.200.00	02/10/2014	INFIVALLE ROLDANILLO	INFIVALLE ROLDANILLO	03/10/2014	02/10/2014	31981945
PAG	37.850.00	22/08/2014	DAVIVIENDA CALI F.C. AHORROS	BANCAFE	27/08/2014	22/08/2014	31707821
PAG	33.770.00	25/07/2014	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	28/07/2014	25/07/2014	31574821
PAG	42.620.00	28/06/2014	BANCOLOMBIA.JAMUNDI	BANCOLOMBIA	02/07/2014	01/07/2014	31454930
PAG	45.200.00	03/06/2014	INFIVALLE ROLDANILLO	INFIVALLE ROLDANILLO	04/06/2014	03/06/2014	31234109

The '<ACTCLI-CORRECC> Información Histórica de Cortes y Reconexiones' window shows a table for suspension and reinstatement:

Suspensión y Corte						
Orden	Fecha Solicitud	Fecha Generación	Fecha Ingreso	Fecha Terreno	Resultado	Estado
746693	29/03/2016 08:07	29/03/2016 08:11	18/04/2016 11:52	18/04/2016	NO EJECUTADA	INGRESADA
619736	26/11/2014 08:11	26/11/2014 08:18	27/11/2014 13:41	27/11/2014	EJECUTADA	INGRESADA
562131	28/04/2014 08:30	28/04/2014 08:33	30/04/2014 11:01	28/04/2014	EJECUTADA	INGRESADA
434288	27/02/2013 08:20	27/02/2013 08:48	28/02/2013 13:52	28/02/2013	EJECUTADA	INGRESADA
325055	30/01/2012 16:51	30/01/2012 17:06	30/01/2012 17:20	30/01/2012	EJECUTADA	INGRESADA

The '<ACTCLI-COPIA> Detalle de la Factura' window shows invoice details for client 312103, including a table of charges:

Cargo	Descripción	Unidades	Valor de Cargo	Consumo	Origen
197	SALDO ANTERIOR ACUEDUCTO		12.950.00	0	
297	SALDO ANTERIOR ALCANTARILLADO		6.965.00	0	
597	SALDO ANTERIOR ASEO MUNICIPIOS		12.880.00	0	
797	SALDO ANTERIOR OTROS CONCEPTOS		-3.00	0	
101	CONSUMO DE AGUA	MT3	8.113.00	9	
100	ACUEDUCTO CARGO FIJO		6.430.00	0	
102	SUBSIDIO DE AGUA MUNICIPIO		-406.00	9	
109	SUBSIDIO MPIO CARGO FIJO ACU		-322.00	0	
110	ACUEDUCTO CMO	MT3	2.331.09	9	
111	ACUEDUCTO CMI	MT3	5.771.43	9	

Imagen 19 Consulta cuenta 312103

Igualmente, el prestador entrega soporte de la suspensión y reconexión de las siguientes código de cuenta:

1) **Cuenta 53084:** el 26 de mayo de 2016 la empresa genera la orden de suspensión 764916 donde le informa al suscriptor que en esa fecha se procederá a la suspensión del servicio por el no pago de la factura ya que completa 2 meses de mora. La lectura al momento de la suspensión es de 10417. Igualmente, la empresa genera la orden de reconexión No.324889 de fecha 27 de mayo de 2016 la cual es ejecutada el mismo día dando apertura al registro y con lectura 10618.

Al revisar los soportes entregados se encuentra que en el formato de la reconexión en vez de aparecer este nombre aparece también SUSP, es decir esta cambiado. Igualmente, la lectura de la fecha de reconexión es 10618, es decir, se encuentra una diferencia de lectura de 201 que da cuenta de una diferencia sin que la empresa aparentemente no se haya pronunciado al respecto.

2) **Cuenta 255665:** el 23 de mayo de 2016 la empresa genera la orden de suspensión 759769 donde le informa al suscriptor que en esa fecha se procederá a la suspensión del servicio por el no pago de la factura ya que completa 2 meses de mora. La lectura al momento de la suspensión es de 2015. Igualmente, la empresa genera la orden de reconexión No.324129 de fecha 24 de mayo de 2016 la cual es ejecutada el mismo día dando apertura al registro con lectura 2015

Al revisar los soportes entregados se encuentra que en el formato de la reconexión en vez de aparecer este nombre aparece también SUSP, es decir, esta cambiado. Igualmente, la lectura de la fecha de suspensión es igual a la lectura de reconexión, es decir, 2015.

### Valores máximos a cobrar por concepto de suspensión, corte, reinstalación y reconexión

La resolución CRA 424 DE 2007 determina los valores máximos a cobrar por concepto de suspensión, corte, reinstalación y reconexión en salarios mínimos legales vigentes por año como se muestra en la tabla a continuación:

CONCEPTO	SMLV	SMLV	Valor máximo a cobrar por actividad	Valor máximo a cobrar por actividad
	Año 2014	Año 2015	Año 2014	Año 2015
a) Suspensión: 1.4% del salario mínimo mensual legal vigente;	616.000	644.350	8.624	9.021
b) Reinstalación: 1.2% del salario mínimo mensual legal vigente.	616.000	644.350	7.392	7.732
c) Corte: 2.4% del salario mínimo mensual legal vigente;	616.000	644.350	14.784	15.464
d) Reconexión: 2.2% del salario mínimo mensual legal vigente.	616.000	644.350	13.552	14.176

Fuente: Resolución CRA 424 DE 2007 y SMLV - Cálculos: SSPD

En la visita se procedió a revisar impresión en el maestro de facturación e igualmente se solicitó impresión de facturas para los siguientes casos de suscriptores que les fue aplicado cobros por cualquiera de los ítems mencionados en la tabla inmediatamente anterior:

- 1) **Cuenta 00122703-3** incluyen en resumen del cobro de la factura por suspensión del suministro el valor de \$8.624.
- 2) **Cuenta 00098467-1** incluyen en resumen del cobro de la factura por suspensión del suministro el valor de \$9.021
- 3) **Cuenta 00312131-7** incluyen en resumen del cobro de la factura por corte del suministro el valor de \$14.784.
- 4) **Cuenta 00026203-0** incluyen en resumen del cobro de la factura por corte del suministro el valor de \$15.464.
- 5) **Cuenta 00099169-4** incluyen en resumen del cobro de la factura por reconexión del suministro el valor de \$14.176.
- 6) **Cuenta 0053275-4** incluyen en resumen del cobro de la factura por reconexión del suministro el valor de \$13.552
- 7) **Cuenta 00312103-9** incluyen en resumen del cobro de la factura por reinstalación del suministro el valor de \$7.392
- 8) **Cuenta 00071882-3** incluyen en resumen del cobro de la factura por reinstalación del suministro el valor de \$7.732
- 9) **Cuenta 00312103-9** incluyen en resumen del cobro de la factura por suspensión del suministro el valor de \$8.624.

También, el prestador entregó la tabla de aplicación de dichos valores que se incluyen en las facturas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 59 Valores por concepto de Suspensión Reinstalación Corte y Reinstalación Vigencias 2014,2015 y 2016**

AÑO	SALARIO MINIMO	SUSPENSION	REINSTALACION	CORTE	RECONEXION
	PORCENTAJES	1,4%	1,2%	2,4%	2,2%
2014	616.000	8.624	7.392	14.784	13.552
2015	644.350	9.021	7.732	15.464	14.176
2016	689.454	9.652	8.273	16.547	15.168

Fuente: Información entregada en la visita

Del análisis de las anteriores facturas se pudo observar que el prestador cumple con la normatividad señalada sobre los valores máximos a cobrar por concepto de suspensión, corte, reinstalación y reconexión en salarios mínimos legales vigentes para los años 2014 y 2015.

## Tiempos de Reinstalación y reconexión:

En la revisión del CCU se observó que en la cláusula 26 se establece lo siguiente: La cláusula 26 del CCU establece lo siguiente:

**CLÁUSULA 26 - REINSTALACION DEL SERVICIO.** Para restablecer el servicio, si la suspensión fue imputable al suscriptor y/o usuario, éste debe eliminar su causa, cancelar todos los gastos de reinstalación en los que ACUAVALLE S. A. E.S.P. incurra, así como las sanciones a que hubiere lugar, en virtud de lo establecido en el Capítulo V del presente contrato.

La reanudación del servicio suspendido deberá realizarse a más tardar dentro de los dos (2) días hábiles siguientes al pago. En el evento de no producirse oportunamente la reinstalación, o no haberse suspendido efectivamente el servicio, ACUAVALLE S. A. E.S.P. se abstendrá de cobrar el valor de la reinstalación.

De la anterior imagen, se observó que se plasma como tiempo de reinstalación del servicio dos (2) días, tiempo que difiere de lo plasmado en el Decreto-Ley 0019 de 2012 que en su artículo 42 define sobre la reconexión de los servicios públicos domiciliarios que “*Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes*”. (Negrilla fuera de texto).

En la visita el prestador entregó la siguiente información de tiempos de ejecución de tiempos de reinstalación y reconexión:

**Tabla 60 Tiempos de Reconexión y Reinstalación 2014 y 2015**

MUNICIPIO	2014				MUNICIPIO	2015			
	TIEMPO DE EJECUCION			TOTAL		TIEMPO DE EJECUCION			TOTAL
	0	1	2			0	1	2	
ALCALA	543	14	15	572	ALCALA	452	23	19	494
ANDALUCIA	556	451	129	1.136	ANDALUCIA	704	295	61	1.060
ANSERMANUEVO	574	148	42	764	ANSERMANUEVO	628	214	69	911
ARGELIA	109	14	12	135	ARGELIA	104	24	18	146
BOLIVAR	156	53	74	283	BOLIVAR	56	24	63	143
BUGALAGRANDE	519	220	36	775	BUGALAGRANDE	567	210	47	824
BUGALAGRANDE (EL OVERO)	61	52	16	129	BUGALAGRANDE (EL OVERO)	44	33	9	86
CAICEDONIA	937	15	2	954	CAICEDONIA	847	12	1	860
CANDELARIA	178	22	11	211	CANDELARIA	188	22		210
CANDELARIA (VILLA GORGONA)	0	0	0	0	CANDELARIA (VILLA GORGONA)	34	92	50	176
DAGUA	154	208	71	433	DAGUA	749	61	52	862
DAGUA (EL CARMEN)	97			97	DAGUA (EL CARMEN)	88	1	7	96
EL AGUILA	39	1	2	42	EL AGUILA	56			56
EL CAIRO	86	35		121	EL CAIRO	154	3		157
EL CERRITO	455	741	353	1.549	EL CERRITO	713	439	221	1.373
EL CERRITO (STA ELENA)	82	31	25	138	EL CERRITO (STA ELENA)	28	37	62	127
EL DOVIO	235	73	55	363	EL DOVIO	225	134	68	427
FLORIDA	552	834	433	1.819	FLORIDA	591	752	343	1.686
FLORIDA (SAN ANTONIO)	5	24	38	67	FLORIDA (SAN ANTONIO)	14	60	18	92
GINEBRA	149	112	27	288	GINEBRA	167	185	73	425
GUACARI	537	321	120	978	GUACARI	597	355	117	1.069
GUACARI (GUABAS)	13	10	7	30	GUACARI (GUABAS)	32	14	8	54
GUACARI (SONSO)	153	20	10	183	GUACARI (SONSO)	72	14	31	117
JAMUNDI	706	1.826	1.399	3.931	JAMUNDI	1.227	1.592	1.037	3.856
LA CUMBRE	135	92	57	284	LA CUMBRE	109	42	32	183
LA UNION	1.149	343	51	1.543	LA UNION	938	258	124	1.320
LA VICTORIA	496	235	90	821	LA VICTORIA	275	218	141	634
OBANDO	437	61	3	501	OBANDO	364	52	26	442
PRADERA	1.210	173	105	1.488	PRADERA	762	223	109	1.094
RESTREPO	655	90	32	777	RESTREPO	682	67	31	780
RIOFRIO	368	38	5	411	RIOFRIO	286	38	5	329
ROLDANILLO	1.059	525	63	1.647	ROLDANILLO	741	568	90	1.399
SAN PEDRO	477	123	80	680	SAN PEDRO	448	184	82	714
SEVILLA	339	766	193	1.298	SEVILLA	259	566	162	987
TORO	529	25	1	555	TORO	404	84	43	531
TRUJILLO	390	125	25	540	TRUJILLO	300	185	24	509
ULLOA	184	15		199	ULLOA	103	6	2	111
VIJES	196	24	87	307	VIJES	149	12	95	256
YOTOCO	262	53	71	386	YOTOCO	219	191	90	500
ZARZAL	875	863	280	2.018	ZARZAL	717	771	281	1.769
<b>Total general</b>	<b>15.657</b>	<b>8.776</b>	<b>4.020</b>	<b>28.453</b>	<b>Total general</b>	<b>15.093</b>	<b>8.061</b>	<b>3.711</b>	<b>26.865</b>

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior información se pudo establecer que la empresa cumple parcialmente con esta normatividad toda vez que en el año 2014 en un tiempo de 2 días reconecto a 4020 suscriptores, mientras que en el año 2015 lo hizo para 3.711 usuarios.

En concordancia con lo anterior, es importante mencionar que en este sentido lo plasmado en el CCU no se ajusta con lo estipulado en la ley anti-trámites, lo cual significa que en este aspecto se encuentra desactualizado, pero como se consignó anteriormente, esta situación quedo incluida en el proyecto de modificación que está en proceso de revisión por la CRA.

**Desviaciones significativas:**

El numeral 3 de la cláusula 2 del CCU establece:



*Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el período de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres períodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) períodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m<sup>3</sup> y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m<sup>3</sup>. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.*

En la visita, el prestador entregó la siguiente acta por desviación de consumo:

- 1) **Cuenta 53405-6;** en donde para el período de facturación del 2 de agosto al 3 de septiembre de 2015 presenta unas lecturas de 2923 y 3035 para un consumo de 112 m<sup>3</sup> facturándose un consumo de 21m<sup>3</sup> en factura expedida el 16 de septiembre de 2015. El 15 de septiembre se inicia el procedimiento de investigación por desviación de consumo por encima del promedio establecido por el usuario notificando al cliente la verificación del estado de la acometida respecto a los consumos que viene registrando el medidor, visita que se efectuaría el 18 de septiembre de 2015 y además se le notifica que puede ser asistido por un técnico designado por el; sin embargo, en la comunicación de la práctica de visita técnica 205429 no se estipula este derecho ni tampoco en el momento de la notificación se deja ninguna anotación.

Efectivamente se realiza la visita mediante acta 205429 donde no se determina el alto consumo registrado y se identifica que no hay error de lectura, está firmada por el usuario y quien realiza la visita. Allí tampoco se conoce si existen fugas imperceptibles ni la práctica de pruebas a través de instrumentos especializados como el Geófono sólo aparece que el revisor menciona que todas las instalaciones se encuentran en buen estado. Mediante oficio de septiembre 21 de 2015, el prestador informa al suscriptor la decisión de retiro de medidor para prueba de calibración y le notifica que el día 23 de septiembre de 2015 se efectuará ese retiro. Mediante acta 1 de visita técnica y retiro de medidor es retirado el medidor para ser enviado al laboratorio, allí se estipula con un x “Medidor con mecanismos alterados” y en observaciones aparece la nota “ Investigación Consumo”., Luego se analiza el informe de calibración el cual no tiene fecha de expedición pero aparecen aspectos importantes como los siguientes: La fecha de recepción del medidor es el 7 de octubre de 2015, es decir, 15 días después del retiro en predio, la fecha de calibración es 9 de octubre de 2015 donde el resultado es no conforme presentándose un SOBRE REGISTRO del aparato de medida. Finalmente, mediante oficio del 31 de diciembre de 2015, el prestador da la respuesta definitiva a la investigación iniciada por desviación de consumo en donde se le informa que el medidor debe ser repuesto, se le da a conocer las especificaciones técnicas del mismo, se le da un plazo de 30 días y se le dan los recursos de ley a los que tiene derecho.

Allí es importante mencionar que dentro de los soportes no se encuentra el soporte de reclamación del usuario donde aparezca el número de la PQR, tampoco oficio alguno que dé cuenta de la interrupción de los términos de ley mientras la empresa practica pruebas y de hecho al suscriptor le responden 3 meses y medio después de iniciada la investigación, tampoco hay prueba de la investigación realizada por el prestador para revisar fugas imperceptibles.

**2)Cuenta 53838-8:** El 15 de septiembre se inicia el procedimiento de investigación por desviación de consumo por encima del promedio establecido por el usuario notificando al cliente la verificación del estado de la acometida respecto a los consumos que viene registrando el medidor, visita que se efectuaría el 18 de septiembre de 2015 en horas de la mañana y además se le notifica que puede ser asistido por un técnico designado por el; sin embargo, en la comunicación de la práctica de visita técnica 205439 no se estipula este derecho ni tampoco en el momento de la notificación se deja ninguna anotación.

Efectivamente se realiza la visita mediante acta 205439 donde no se determina el alto consumo registrado y se identifica que todas las instalaciones están en buen estado, está firmada por el usuario y quien realiza la visita. Allí tampoco se conoce si existen fugas imperceptibles ni la práctica de pruebas a través de instrumentos especializados como el GeófoMediante oficio de septiembre 21 de 2015, el prestador informa al suscriptor la decisión de retiro de medidor para prueba de calibración y le notifica que el día 23 de septiembre de 2015 se efectuará ese retiro. El 24 de septiembre de 2015, mediante acta 1 de visita técnica y retiro de medidor es retirado el medidor para ser enviado al laboratorio, (la fecha de citación a la visita no coincide con la fecha en que realmente se realizó la misma – septiembre de 2015 respectivamente) allí se estipula con un x “Medidor con mecanismos alterados” y en observaciones aparece la nota “ Investigación Consumo”., Luego se analiza el informe de calibración el cual no tiene fecha de expedición pero aparecen aspectos importantes como los siguientes: La fecha de recepción del medidor es el 7 de octubre de 2015, es decir, 15 días después del retiro en predio, la fecha de calibración es 9 de octubre de 2015 donde el resultado es no conforme porque el medidor no cumple con los parámetros máximos por la norma NTC-1063-1. Finalmente, mediante oficio del 31 de diciembre de 2015 notificado al suscriptor el 7 de enero de 2016, el prestador da la respuesta definitiva a la investigación iniciada por desviación de consumo en donde se le informa que el medidor debe ser repuesto, se le da a conocer las especificaciones técnicas del mismo, se le da un plazo de 30 días y se le dan los recursos de ley a los que tiene derecho.

Allí es importante mencionar que dentro de los soportes no se encuentra el soporte de reclamación del usuario donde aparezca el número de la PQR, tampoco oficio alguno que dé cuenta de la interrupción de los términos de ley mientras la empresa practica pruebas y de hecho al suscriptor le responden 3 meses y 22 días después de iniciada la investigación, tampoco hay prueba de la investigación realizada por el prestador para revisar fugas imperceptibles.



#### 4.9 Catastro de Medidores y Plan de Calibración

El prestador entrega catastro de medidores a junio de 2016 donde se puede observar el código del cliente, la fecha de instalación del medidor, la antigüedad y los datos básicos del suscriptor.

Dentro de esa información se tiene con corte a junio de 2016 el prestador relaciona 167.787 medidores instalados que relacionados con el número de suscriptores al mismo período arroja una diferencia de 1.895 medidores los cuales pertenecen a conexiones directas (nuevos clientes o suscriptores a los cuales se les inició el proceso de reposición y el mismo fue retirado para prueba de calibración)

Con relación a la calibración de medidores se establece dentro del procedimiento de reposición e instalación de medidores en donde la empresa realiza un diagnóstico o análisis de sus medidores identificando posibles fallas en el registro, se hace una planeación de la reposición a realizar en donde el primer paso es avisar al cliente mediante el documento código: F-SGC-022 versión 1 la inspección visual que le será realizada por la entidad la cual es realizada 3 días después, el suscriptor o usuario recibe el aviso y a los 3 días es ejecutada la visita por uno de los funcionarios operativos de la empresa el cual procede a diligenciar el acta 1 de visita técnica y retiro de medidor Código:F-SGC-021 donde se consigna el día, la hora, los datos del medidor, su estado (de forma visual) y se procede al retiro del mismo cuando se comprueba que efectivamente presenta falla como por ejemplo que este frenado, perforado, ilegible, entre otros casos, este documento es firmado por el funcionario de la empresa y quien atiende la visita en el predio.

Ese medidor es transportado de acuerdo a la normatividad, es decir, una vez retirado del inmueble es colocado en una cajilla especial que no le permite ser golpeado ni manipulado y esta cajilla se introduce en cajillas especiales que tiene también el vehículo utilizado para este fin.

Los medidores son recibidos en el laboratorio de medidores de la empresa que está ubicado en Buga cuyo proceso está documentado se procede a lavar a verificar datos físicos del medidor y luego se incluye en la base de datos, se programa calibración se hace la prueba se emite el informe de calibración y se regresa el medidor al municipio en la misma forma como se recibe.

Para mayor ilustración la comisionada procede a solicitar tres (3) expedientes a quienes se les realizó el procedimiento de reposición e instalación del equipo de medida correspondiente a los siguientes suscriptores:

- 1) **Cuenta 56993:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: formato aviso para la inspección visual externa del medidor de fecha 8 de mayo de 2015, acta 1 visita técnica y retiro del medidor de fecha 13 de mayo de 2015, Informe de calibración LMA-AC-0000020688-2015, Oficio de fecha julio 18 de 2015 y recepcionado por el suscriptor el mismo día donde el prestador le envía el certificado de calibración y le informa que cuenta con 30 días para la reposición del medidor, orden de servicio No.391234 de octubre 15 de 2015.

## **ANALISIS DE LA SSPD:**

En el formato aviso para la inspección visual externa del medidor sólo se indica que en tres días le harán la visita, pero no le informan la hora (mañana o tarde), no tiene la firma del suscriptor, la visita técnica y retiro del medidor no se hace dentro de los plazos dados en el aviso de inspección visual ya que ésta última es de fecha 8 de mayo/15 y el retiro del medidor lo efectúa el prestador el 13 de mayo de 2015 incumpliendo con ello los tiempos de citación al usuario. En ninguna de las comunicaciones le indican al suscriptor que tiene derecho al acompañamiento de un técnico de su confianza. Encuentran el medidor frenado y las consideraciones para el retiro del medidor es “medidor parado”.

En el acta de visita técnica y retiro del medidor no se deja constancia de las condiciones de transporte, almacenamiento y calibración al cual es sometido el equipo de medida tal como lo señala el procedimiento Código: P-SGC-080, versión 01. En el Informe de calibración se encuentra que el medidor fue recepcionado el 23 de junio de 2015, es decir, 40 días después de retirado del inmueble, la fecha de calibración fue el 30 de junio de 2015 y el resultado es NO CONFORME. Con oficio de julio 18 de 2015, el prestador le remite al usuario el certificado de calibración y le notifica que cuenta con 30 días para reponer el medidor. Aquí por falta de soportes se desconoce la decisión real del suscriptor y luego aparece la orden de servicio 391234 de octubre 15 de 2015 la cual da cuenta que el medidor nuevo fue instalado el 16 de octubre de 2015, no cuenta con firma del suscriptor.

En general el expediente entregado en la visita está incompleto y no se puede observar claramente la trazabilidad del proceso ya que aparte de los soportes faltantes que se mencionaron en el presente análisis también es evidente la falta de: Número de PQR o fecha de inicio de la reclamación, ò fecha en que el prestador solicita el cambio de medidor o fecha en que la empresa decide la reposición , por tal motivo es imposible determinar el tiempo total de duración para cumplir el objetivo; sin embargo, de acuerdo a los documentos aportados por la empresa se concluye que la empresa gasta para atender este cambio de medidor 157 días situación que va contra todos los parámetros de eficiencia y normatividad vigente. Se desconoce igualmente el sitio donde es almacenado el medidor retirado hasta la fecha de recepción en el laboratorio de calibración ya que transcurre más de un mes entre la fecha del retiro del medidor y la recepción de éste en el laboratorio.

2) **Cuenta 57640:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: formato aviso para la inspección visual externa del medidor de fecha 11 de junio de 2015, acta 1 visita técnica y retiro del medidor de fecha 19 de junio de 2015, Informe de calibración LMA-AC-0000020680-2015, Oficio de fecha julio 18 de 2015 sin fecha de recepcionado por el suscriptor donde el prestador le envía el certificado de calibración y le informa que cuenta con 30 días para la reposición del medidor, orden de servicio No.404820 de diciembre 1 de 2015.

## **ANALISIS DE LA SSPD:**

En el formato aviso para la inspección visual externa del medidor sólo se le indica que en tres días le harán la visita, pero no le informan la hora (mañana o tarde), cuenta con la firma

del suscriptor, la visita técnica y retiro del medidor no se hace dentro de los plazos dados en el aviso de inspección visual ya que esta última es de fecha 11 de junio/15 y el retiro del medidor lo efectúa el prestador el 19 de mayo de 2015 incumpliendo con ello los tiempos de citación al usuario. En ninguna de las comunicaciones le indican al suscriptor que tiene derecho al acompañamiento de un técnico de su confianza. Encuentran las consideraciones para el retiro del medidor es “medidor de marcas discontinuadas”.

En el acta de visita técnica y retiro del medidor no se deja constancia de las condiciones de transporte, almacenamiento y calibración al cual es sometido el equipo de medida tal como lo señala el procedimiento Código: P-SGC-080, versión 01. En el Informe de calibración se encuentra que el medidor fue recepcionado el 23 de junio de 2015, es decir, 4 días después de retirado del inmueble, la fecha de calibración fue el 30 de junio de 2015 y el resultado es NO CONFORME. Con oficio de julio 18 de 2015, el prestador le remite al usuario el certificado de calibración y le notifica que cuenta con 30 días para reponer el medidor. Aquí por falta de soportes se desconoce la decisión real del suscriptor de cambiar el medidor fuera o con la empresa y luego aparece la orden de servicio 404820 de diciembre 1 de 2015 la cual da cuenta que el medidor nuevo fue instalado el 7 de diciembre de 2015, cuenta con firma del suscriptor, hay soporte de la entrega al suscriptor del medidor que ha sido reemplazado. En general el expediente entregado en la visita está incompleto y no se puede observar claramente la trazabilidad del proceso ya que aparte de los soportes faltantes que se mencionaron en el presente análisis también es evidente la falta de: Número de PQR o fecha de inicio de la reclamación, o fecha en que el prestador solicita el cambio de medidor o fecha en que la empresa decide la reposición, por tal motivo es imposible determinar el tiempo total de duración para cumplir el objetivo; sin embargo, de acuerdo a los documentos aportados por la empresa se concluye que la empresa gastó para atender este cambio de medidor 175 días situación que va contra todos los parámetros de eficiencia y normatividad vigente. Se desconoce igualmente el sitio donde es almacenado el medidor retirado hasta la fecha de recepción en el laboratorio de calibración ya que transcurre 4 días entre la fecha del retiro del medidor y la recepción de este en el laboratorio.

3) **Cuenta 57594:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: formato aviso para la inspección visual externa del medidor de fecha 11 de junio de 2015, acta 1 visita técnica y retiro del medidor de fecha 18 de junio de 2015, Informe de calibración LMA-AC-0000020690-2015, Oficio de fecha julio 18 de 2015 con fecha de recepción por el suscriptor del mismo día donde el prestador le envía el certificado de calibración y le informa que cuenta con 30 días para la reposición del medidor, orden de servicio No.380860 de octubre 15 de 2015.

#### **ANALISIS DE LA SSPD:**

En el formato aviso para la inspección visual externa del medidor, el prestador le indica que en tres días le harán la visita, en horas de la mañana, cuenta con la firma del suscriptor, la visita técnica y retiro del medidor no se hace dentro de los plazos dados en el aviso de inspección visual ya que esta última es de fecha 11 de junio/15 y el retiro del medidor lo efectúa el prestador el 18 de mayo de 2015 incumpliendo con ello los tiempos de citación al usuario. En ninguna de las comunicaciones le indican al suscriptor que tiene derecho al acompañamiento de un técnico de su confianza. Encuentran las consideraciones para el retiro del medidor es “medidor con registro acumulado mayor de 3.000M3 y “medidor de

marcas discontinuadas”. En el acta de visita técnica y retiro del medidor no se deja constancia de las condiciones de transporte, almacenamiento y calibración al cual es sometido el equipo de medida tal como lo señala el procedimiento Código: P-SGC-080, versión 01, se deja la observación que el medidor es retirado para enviarlo al laboratorio de medidores. En el Informe de calibración se encuentra que el medidor fue recepcionado el 23 de junio de 2015, es decir, 5 días después de retirado del inmueble, la fecha de calibración fue el 30 de junio de 2015 y el resultado es NO CONFORME. Con oficio de julio 18 de 2015, el prestador le remite al usuario el certificado de calibración y le notifica que cuenta con 30 días para reponer el medidor. Aquí por falta de soportes se desconoce la decisión real del suscriptor de cambiar el medidor fuera o con la empresa y luego aparece la orden de servicio 380860 de octubre 15 de 2015 la cual da cuenta que el medidor nuevo fue instalado el 16 de octubre de 2015, cuenta con firma del suscriptor, hay soporte de la entrega al suscriptor del medidor que ha sido reemplazado. En general el expediente entregado en la visita está incompleto y no se puede observar claramente la trazabilidad del proceso ya que aparte de los soportes faltantes que se mencionaron en el presente análisis también es evidente la falta de: Número de PQR o fecha de inicio de la reclamación, ò fecha en que el prestador solicita el cambio de medidor o fecha en que la empresa decide la reposición , por tal motivo es imposible determinar el tiempo total de duración para cumplir el objetivo; sin embargo, de acuerdo a los documentos aportados por la empresa se concluye que la empresa gasto para atender este cambio de medidor 124 días situación que va contra todos los parámetros de eficiencia y normatividad vigente. Se desconoce igualmente el sitio donde es almacenado el medidor retirado hasta la fecha de recepción en el laboratorio de calibración ya que transcurre más de un mes entre la fecha del retiro del medidor y la recepción de este en el laboratorio.

Igualmente, la empresa entrego expediente de las siguientes cuentas:

**1) Cuenta 253415:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: con PQR 190343 motivo es inconformidad en el consumo, acta de visita técnica 156020 donde se menciona que el medidor está trabajando bien y que viven 3 personas, oficio DGSC\_PQR\_246987 para citación notificación decisión administrativa de Acaballe la cual no tiene la firma de recepción del suscriptor ni la fecha de notificación real y formato de PQR 190343 donde finaliza la reclamación con respuesta NO ACCEDE. El expediente está incompleto, no se puede analizar el debido proceso y además sólo con una visita visual dan respuesta de fondo a la reclamación del usuario.

**2) Cuenta 300002-** Municipio de Zarzal: Revisados los documentos correspondientes al cambio de medidor se encuentra lo siguiente: No existe diligenciado el formato correspondiente a la queja del usuario y el origen de la misma, tampoco tiene asignado un radicado, por tanto no se conoce la fecha de inicio de la petición o reclamación interpuesta por el suscriptor. En el archivo de PQR reportado por el prestador al SUI se lee que para esa cuenta figura la queja 240192 y el tipo de respuesta es No accede, situación que es incluida en el archivo dos veces; sin embargo, en los documentos entregados en visita se observa un formato denominado Aviso para la inspección visual externa del medidor de fecha marzo 6 de 2015 donde le informan que en 5 días en horas de la tarde le efectuará la empresa la correspondiente revisión. Allí no le dan a conocer al suscriptor que tiene derecho al acompañamiento de un técnico y que puede presenciar la prueba de

calibración... El 14 de marzo de 2015, a las 2:20pm la empresa le efectúa al suscriptor la visita allí en el formato que no tiene numeración le informa que ha procedido a realizar visita y retiro del medidor. Aparece igualmente dentro de los soportes la orden de servicio de fecha marzo 13 de 2015 y allí aparece medidor a retirar 70479356 que es previo a la visita (sin ninguna justificación se coloca de una vez en el formato retiro del medidor). Incluyen a su vez, el informe de calibración LMA-AC-0000019325-2015 donde no figura fecha ni lectura final. También se observa una comunicación de abril 13 de 2015 donde la empresa le informa al usuario la No Conformidad del medidor y la devolución del mismo con una lectura de 1345 no soportada en el informe de calibración. Luego aparece la orden de servicio de abril 24 de 2015 para instalar el nuevo medidor y la certificación del laboratorio de calibración. Es de anotar que dentro de los documentos llegados por el prestador no se observa soporte alguno que interrumpa el tiempo de respuesta del requerimiento para la práctica de pruebas y tampoco en el archivo de PQR se encuentra reportado la solución final de la petición o reclamación.

3) **Cuenta 50832** – Municipio de Candelaria: El cliente efectúa reclamación por alto consumo el 25 de abril de 2016 con radicado de PQR 288851, dentro de los documentos allegados se encuentra: formato PQR 288851, aviso para la inspección visual externa del medidor de mayo 3 de 2016, no le informan al usuario el derecho de acompañamiento de un técnico especializado, acta de visita técnica 226388 de abril 25 de 2016 donde se anota que se encuentra funcionando, el servicio es para 4 personas y la observación es que todos los servicios se encuentran bien, no tiene error de lectura, acta técnica y retiro del medidor las consideraciones del retiro es medidor con registro acumulado mayor de 3.000 m3, comunicación al usuario de fecha 3 de mayo de 2016 donde le informan al usuario que en la revisión de las instalaciones internas no se detectó fuga visible pero allí no existe la posibilidad de revisión de fugas imperceptibles y sólo le informan que se levantará el equipo de medida de consumo para prueba de exactitud al laboratorio de medidores, Oficio de 15 de junio de 2016 donde la empresa le informa al suscriptor le adjunta el informe de calibración y que el resultado final arroja que NO ES CONFORME y le notifica que cuenta con 30 días para reponer el medidor.

Igual que los demás casos, el expediente está incompleto, en este caso no se conoce la fecha de la orden de servicio y fecha real de instalación del nuevo medidor, por tal razón no se puede conocer totalmente la trazabilidad dada a la reclamación.

#### **NOTA:**

De los diferentes expedientes que se decepcionaron en visita surte la duda del motivo por el cual el prestador le cobra al usuario materiales cuando se trata de cambio de medidor, situación que no es clara en el momento de revisar los expedientes a manera de ejemplo se cita las siguientes cuentas: 116656, 324651-1 ,71399-6.

#### **4.10 Facturación por promedio**

Para tal efecto se incluye la siguiente normatividad:

El artículo 146 de la ley 142 de 1994 expresa lo siguiente:

“(..) La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante **un período** no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales”.*

De acuerdo a lo anterior, facturar por promedio más de un periodo a un usuario atenta contra el derecho que tienen los mismos, con relación a que el elemento principal para establecer el precio de su factura sea su consumo.

El prestador en la visita entregó un archivo con el número de suscriptores a los que se les factura por promedio del cual se puede observar lo siguiente:

Para los años 2014 y 2015 registran 5.270 y 18.224 usuarios a los que se les factura por promedio en todo ACUAVALLE, donde los municipios que mayor participación presenta en 2014 y 2015 son: Ansermanuevo y San Pedro; Obando y Roldanillo respectivamente. como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 61 Información facturación por Promedio 2014-2015**

MUNICIPIO-CORREGIMIENTO	TOTAL 2014	TOTAL 2015
ALCALA	31	230
ANDALUCIA	19	164
ANSERMANUEVO	843	714
ARGELIA	413	276
BOLIVAR	171	800
BUGALAGRANDE	10	321
BUGALAGRANDE (EL OVERO)	4	99
CANDELARIA	0	1
DAGUA	30	10
DAGUA (EL CARMEN)	7	2
EL AGUILA	443	173
EL CAIRO	287	271
EL CERRITO	437	1.781
EL CERRITO (STA ELENA)	18	442
EL DOVIO	114	892
FLORIDA	78	70

MUNICIPIO-CORREGIMIENTO	TOTAL 2014	TOTAL 2015
FLORIDA (SAN ANTONIO)	1	2
GINEBRA	7	464
GUACARI	73	1.779
GUACARI (GUABAS)	16	95
GUACARI (SONSO)	16	275
JAMUNDI	232	7
LA CUMBRE	9	36
LA UNION	90	940
LA VICTORIA	99	1.036
OBANDO	38	2.525
PRADERA	71	883
RESTREPO	27	24
RIOFRIO	13	25
ROLDANILLO	405	2.587
SAN PEDRO	96	416
SEVILLA	0	1
TORO	1.019	633
TRUJILLO	20	3
ULLOA	9	40
VIJES	46	5
YOTOCO	43	130
ZARZAL	35	72
<b>TOTAL 2014</b>	<b>5.270</b>	<b>18.224</b>

Fuente: Información entregada en la visita

De la anterior tabla también se puede advertir que el mayor incremento presentado en cuanto a facturación por promedio se registra en los municipios de Obando y Roldanillo con un incremento del 19% y 17% respectivamente pero también es importante destacar los logros obtenidos en la disminución de la facturación por promedio en los municipios de Jamundí y El Águila.

La empresa entrega archivo con el catastro de medidores instalados el cual arroja un total de 167.787 medidores instalados a junio de 2016 que comparados con el número de suscriptores para el mismo período que es de 169.682 arroja una diferencia de 1.895 medidores que corresponde a las conexiones directas (nuevos clientes y clientes en proceso de reposición en el cual el medidor fue enviado al laboratorio para prueba). De los 167.787 medidores instalados hay 9.842 medidores, es decir, el 5,87% con novedades de facturación (medidores parados, medidores ilegibles, medidores adulterados y sin acceso) a los cuales se les factura por promedio como lo determina la ley 142 de 1.994... Además de los 167.787 medidores instalados se tiene proyectado en el año 2016 reponer 11.187 por antigüedad: Lo anterior, con relación al compromiso establecido en la mesa de trabajo

con la SSPD, se anexa en este sentido comunicación de prensa 28 de la SSPD del 31 de marzo de 2014 en el cual se observa la siguiente información: **“Bogotá, 31 de marzo de 2014.** La Sociedad de Acueducto y Alcantarillado del Valle (Acuavalle), presentó ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el resultado de los compromisos acordados en la mesa departamental de servicios públicos realizadas en Buga en el mes de febrero.

*En relación con la facturación por consumo promedio observada en ese encuentro, Acuavalle informó en mesa de trabajo realizada el pasado 21 de marzo en Bogotá, liderada por la Superservicios a través de la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado, que el 8% de sus usuarios, es decir 13.013, reciben facturación por promedio. Señala como causas, conexiones directas, medidores ilegibles, detenidos o con funcionamiento anormal, no acceso al medidor y posible fraude del medidor.*

*Para el 2014, la empresa se comprometió a instalar 17.439 medidores con el objetivo de cubrir a los suscriptores que registran problemas de facturación, así como a usuarios nuevos. Adicionalmente, enmarcado en un programa de cambio del parque de medidores, anunció para el 2015 la instalación de 18.439 equipos, y 20.439 para el 2016.*

*En el marco de sus funciones de vigilancia y control, la superintendencia continuará realizando acompañamiento institucional, y dentro del proceso de control tarifario se analizarán las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el área de prestación de la empresa”.*

La comisionada procedió a revisar en el sistema comercial de la empresa junto con la profesional encargada de atender la visita y solicitó copia de los casos de los siguientes suscriptores a los cuales se les ha facturado por promedio cuyas imágenes se muestran a continuación:



1) Cuenta 124474-4:

The screenshot displays a software window titled '<ACTCLI-CLIENTE> Consulta Cliente' and '<ACTCLI-ANALI> Análisis de Consumos'. The top section shows customer details for 'Suscriptor: 124474 | 4 MARQUEZ ALICIA' with address 'DIR 8 N 1A 51' and municipality 'ANSERMANUEVO'. Financial data indicates a 'Deuda Actual \$' of 17,170.00 and 'Deuda Total' of 17,170.00. The bottom section is a table of consumption records.

Fecha Lectura	Período Facturación	Fecha Emisión	Modo Fact.	Unidad (Lectura)	Lectura 1	Consumo 1	Consumo Fact. (M3)	Importe Facturado	Lectura 2
03/06/2014	JUN 2014	12/06/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	102	22	22	34,575.00	0
03/05/2014	MAY 2014	15/05/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	93	22	22	34,575.00	0
03/04/2014	ABR 2014	11/04/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	82	22	22	33,374.00	0
03/03/2014	MAR 2014	13/03/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	71	22	22	33,374.00	0
03/02/2014	FEB 2014	18/02/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	36	22	22	33,374.00	0
04/01/2014	ENE 2014	14/01/2014	PROMEDIADO CON	M3	36	15	15	24,801.00	0
03/12/2013	DIC 2013	12/12/2013	PROMEDIADO CON	M3	633	15	15	24,801.00	0
03/11/2013	NOV 2013	15/11/2013	PROMEDIADO CON	M3	633	14	14	23,576.00	0
03/10/2013	OCT 2013	15/10/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	633	22	22	33,374.00	0
03/09/2013	SEP 2013	12/09/2013	PROMEDIADO CON	M3	633	15	15	24,801.00	0
03/08/2013	AGO 2013	14/08/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	633	14	14	23,576.00	0
02/07/2013	JUL 2013	15/07/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	619	12	12	21,127.00	0
02/06/2013	JUN 2013	13/06/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	607	11	11	19,902.00	0
02/05/2013	MAY 2013	14/05/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	596	11	11	19,902.00	0
03/04/2013	ABR 2013	12/04/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	575	22	22	33,374.00	0

Consumo Promedio : 3      Tiene 1 Medidores

No tiene facturación actual

Fecha Lectura    Serial    Lectura Act. (1)    Lectura Act. (2)    Lectura Ant. (1)    Lectura Ant. (2)    Consumo Fact.

Medidores    Salir

Imagen 20 Consulta Cuenta 124474-4

Fuente: Información entregada en la visita

Al revisar en el sistema comercial de la empresa se puede observar que el suscriptor corresponde al municipio de Ansermanuevo, se observa además que el prestador le factura por promedio las fechas de emisión de las facturas de agosto de 2013 a enero de 2014, según la empresa se efectúa el cambio del medidor el 12 de enero de 2014; sin embargo, a pesar de ello se observa que desde febrero a junio de 2014 aún le siguen facturando por promedio a este suscriptor afectándolo con esta situación. Igualmente, se observa una inconsistencia en el modo de facturación porque en algunos casos aparece consumo medido cuando realmente la facturación se hace por promedio como es el caso de la facturación emitida para octubre de 2013 y de febrero a junio de 2014 situación que muy seguramente está asociado al proceso de crítica donde no se cambia el concepto.

## 2) Cuenta 258131-0:

The screenshot displays a software interface for customer account management. The top window, titled '<ACTCLI-CLIENTE> Consulta Cliente', shows details for account 258131-0, belonging to MARIA DEL PILAR MURILLO Y OTRA. It lists address, municipality (ROLDANILLO), and meter information. The meter is marked as 'ACTIVO' and 'NO ESTA EN PROCESO DE FACTURACION'. Financial data shows a total debt of 364,190.00. The bottom window, '<ACTCLI-ANALI> Analisis de Consumos', provides a table of consumption records from April 2015 to June 2016, showing irregular billing cycles and meter readings.

Fecha Lectura	Periodo Facturación	Fecha Emisión	Modo Fact.	Unidad (Lectura)	Lectura 1	Consumo 1	Consumo Fact. (M3)	Importe Facturado	Lectura 2
05/06/2016	JUN 2016	16/06/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5239	110	110	161,408.00	0
05/05/2016	MAY 2016	17/05/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5239	110	110	161,408.00	0
05/04/2016	ABR 2016	14/04/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5239	110	110	161,408.00	0
05/03/2016	MAR 2016	15/03/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5239	66	66	95,989.00	0
05/02/2016	FEB 2016	12/02/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5173	96	96	136,391.00	0
06/01/2016	ENE 2016	15/01/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	5077	63	63	91,948.00	0
06/12/2015	DIC 2015	15/12/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	5014	58	58	85,215.00	0
06/11/2015	NOV 2015	20/11/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4956	95	95	135,044.00	0
06/10/2015	OCT 2015	19/10/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4861	110	110	155,246.00	0
07/09/2015	SEP 2015	21/09/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4751	131	131	177,577.00	0
07/08/2015	AGO 2015	19/08/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4620	75	75	104,604.00	0
07/07/2015	JUL 2015	16/07/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4545	104	104	142,393.00	0
07/06/2015	JUN 2015	17/06/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4441	88	88	121,544.00	0
07/05/2015	MAY 2015	20/05/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4353	49	49	70,723.00	0
07/04/2015	ABR 2015	16/04/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	4304	44	44	64,208.00	0

Imagen 21 Consulta cuenta 258131-0

Fuente: Información entregada en la visita

Al revisar en el sistema comercial de la empresa se puede observar que el suscriptor corresponde al municipio de Roldanillo, se observa además que el prestador le factura por promedio las fechas de emisión de las facturas de abril, mayo y junio de 2016. El prestador indica que este medidor está en proceso de reposición. Igualmente, se observa una inconsistencia en el modo de facturación porque en los meses citados aparece consumo medido cuando realmente la facturación se hace por promedio situación que muy seguramente está asociado al proceso de crítica donde no se cambia el concepto.

## 2) Cuenta 26425-3:

The screenshot displays a software interface for customer consultation. The top window, titled '<ACTCLU-CUENTE> Consulta Cliente', shows the following details for account 26425-3:

- Suscriptor:** 26425 ESCUELA REPUBLICA DE ESPANA
- Dirección:** DGN 9 N. 14 58
- Departamento:** VALLE DEL CAUCA
- Municipio:** 76364 JAMUNDI
- Consejo Municipal:** 76364000 JAMUNDI
- Barrio:** Cabecera Municipal
- Tarifa:** 4003 OFICIAL ACU ALC ASED
- Tipo Uso:** OFICIAL
- Propiedad:** Propietario
- N° Personas:** 1
- Multifamiliares:** 1
- F. Últ. Lectura:** 01/06/2016
- Consumo Fact:** 182
- Antigüedad Saldo Pendiente:** 1
- Facturas Pendientes por Pagar:** 1
- Deuda para Suspensión:** NO REPORTADO
- Deuda Actual \$:** 648,050.00
- Deuda Convenida:** 0.00
- Deuda Total:** 648,050.00
- Sucursal:** AGUA 07
- Ruta:** 7607-21-060-001020
- Dir. Técnica:**
- Teléfono:** 00000
- Sector:** 1020 Sección: 60 Manzana: 0
- Ubicación:** Rural (selected), Urbano
- Tipo Agua:** Cruda,  Tratada
- Est. Suministro:** CON SUMINISTRO
- Est. Facturación:** NO ESTA EN PROCESO DE FACTURACION
- Estado:** ACTIVO

The bottom window, titled '<ACTCLU-ANAL> Análisis de Consumos', shows a table of consumption records:

Fecha Lectura	Período Facturación	Fecha Emisión	Modo Fact.	Unidad (Lectura)	Lectura 1	Consumo 1	Consumo Fact. (M3)	Importe Facturado	Lectura 2
01/11/2014	NOV 2014	12/11/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	738	121	121	119,659.00	0
01/10/2014	OCT 2014	10/10/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	617	139	139	136,469.00	0
01/09/2014	SEP 2014	11/09/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	478	147	147	143,940.00	0
01/08/2014	AGO 2014	12/08/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	331	158	158	154,212.00	0
01/07/2014	JUL 2014	11/07/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	218	158	158	154,212.00	0
01/06/2014	JUN 2014	11/06/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	106	207	207	199,972.00	0
01/05/2014	MAY 2014	13/05/2014	ESTIMADO PROMEDIO	M3	0	0	15	20,669.00	0
01/04/2014	ABR 2014	11/04/2014	ESTIMADO PROMEDIO	M3	0	0	15	19,951.00	0
01/03/2014	MAR 2014	12/03/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	7768	690	690	628,403.00	0
01/02/2014	FEB 2014	17/02/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	7633	690	690	628,403.00	0
02/01/2014	ENE 2014	14/01/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	7438	495	495	452,628.00	0
01/12/2013	DIC 2013	11/12/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	7438	495	495	452,628.00	0
01/11/2013	NOV 2013	13/11/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	7071	375	375	344,459.00	0
01/10/2013	OCT 2013	11/10/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	7071	375	375	344,459.00	0
01/09/2013	SEP 2013	12/09/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	7071	261	261	241,698.00	0

Summary statistics at the bottom of the table:

- Consumo Promedio: 141
- Tiene 1 Medidores
- No tiene facturación actual

Fuente: Información entregada en la visita

Al revisar en el sistema comercial de la empresa se puede observar que el suscriptor corresponde al municipio de Jamundí, se observa además que el prestador le factura por promedio las fechas de emisión de las facturas de octubre y noviembre de 2013, en febrero y marzo de 2014; en abril y mayo de 2014 el medidor se encontraba en laboratorio, según la empresa se efectúa el cambio del medidor el 6 de mayo de 2014. Igualmente, se observa una inconsistencia en el modo de facturación porque en algunos casos aparece consumo medido cuando realmente la facturación se hace por promedio como es el caso de la facturación emitida para febrero y marzo de 2014 y de situación que muy seguramente está asociado al proceso de crítica donde no se cambia el concepto.



### 3) Cuenta 59332-0:

**<ACTCLI-CLIENTE> Consulta Cliente**

Suscriptor: 59332 0 SOLARTE JUANA  
 Dirección: CR 17 N.5-79  
 Referencia:  
 Departamento: VALLE DEL CAUCA  
 Municipio: 76275 FLORIDA  
 Corregimiento: 76275000 FLORIDA  
 Barrio: Cabecera Municipal  
 Tarifa: 1202 RESIDENCIAL EST 2 ACU ALC  
 Tipo Uso: RESIDENCIAL Estrato: 2  
 Propiedad: Propietario Factura: Si  
 N° Personas: 1 Unidades Habitacionales: 1  
 Multifamiliares: 1 Alforo de Alcantarillado: 0  
 F. Últ. Lectura: 02/06/2016  
 Consumo Fact: 7 Promedio 6 meses: 16

Antigüedad Saldo Pendiente: 0  
 Facturas Pendientes por Pagar: 0  
 Deuda para Suspensión: NO REPORTADO  
 Deuda Actual \$: 0.00  
 Deuda Convenida: 0.00  
 Deuda Total: 0.00

Sucursal: AGUA 10  
 Ruta: 7610-18-135-003551  
 Dir. Técnica:  
 Teléfono: (XXX)XXXXXX  
 Sector: 3551 Sección: 35 Manzana: 0  
 Ubicación:  Rural  Urbano  
 Cruda  Tratada  
 Est. Suministro: CON SUMINISTRO  
 Est. Facturación: NO ESTÁ EN PROCESO DE FACTURACION

MEDIDOR  
 N° Serial: 9600738 N° Medidor: 23650 Marca Medidor: SC Fecha Conexión: 15/12/1986  
 Lect. Anterior 1: Lect. Actual 1: Lect. Anterior 2: Lect. Actual 2:

**ACTIVO**

**<ACTCLI-ANALU> Análisis de Consumos**

Opciones

Fecha Lectura	Período Facturación	Fecha Emisión	Modo Fact.	Unidad (Lectura)	Lectura 1	Consumo 1	Consumo Fact. (M3)	Importe Facturado	Lectura 2
02/06/2014	JUN 2014	12/06/2014	PROMEDIADO CON	M3	4004	19	19	20,501.00	0
02/05/2014	MAY 2014	14/05/2014	PROMEDIADO CON	M3	4004	17	17	19,044.00	0
02/04/2014	ABR 2014	14/04/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	4004	15	15	16,976.00	0
03/03/2014	MAR 2014	12/03/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	3989	13	13	15,570.00	0
03/02/2014	FEB 2014	18/02/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	3976	27	27	25,413.00	0
03/01/2014	ENE 2014	15/01/2014	CONSUMO MEDIDO	M3	3949	21	21	21,195.00	0
02/12/2013	DIC 2013	12/12/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3949	21	21	21,195.00	0
02/11/2013	NOV 2013	14/11/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3928	2	2	7,836.00	0
02/10/2013	OCT 2013	15/10/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3926	9	9	12,758.00	0
02/09/2013	SEP 2013	13/09/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3917	6	6	10,649.00	0
02/08/2013	AGO 2013	14/08/2013	PROMEDIADO CON	M3	3911	8	8	12,065.00	0
01/07/2013	JUL 2013	15/07/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3911	4	4	9,242.00	0
01/06/2013	JUN 2013	13/06/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3907	5	5	9,945.00	0
01/05/2013	MAY 2013	14/05/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3902	3	3	8,539.00	0
03/04/2013	ABR 2013	16/04/2013	CONSUMO MEDIDO	M3	3899	0	0	6,430.00	0

Consumo Promedio: 16 Tiene 1 Medidores

No tiene facturación actual

Fecha Lectura	Serial	Lectura Act. (1)	Lectura Act.(2)	Lectura Ant. (1)	Lectura Ant. (2)	Consumo Fact.

Imagen 22 Consulta cuenta 59332-0

Fuente: Información entregada en la visita

Al revisar en el sistema comercial de la empresa se puede observar que el suscriptor corresponde al municipio de Florida, se observa además que el prestador le factura por promedio las fechas de emisión de las facturas de agosto de 2013, enero de 2014 y de abril a junio de 2014 lo que indica una medición anormal. Igualmente, se observa una inconsistencia en el modo de facturación porque en algunos casos aparece consumo medido cuando realmente la facturación se hace por promedio como es el caso de la facturación emitida para enero de 2014 situación que muy seguramente está asociado al proceso de crítica donde no se cambia el concepto. Adicionalmente, el prestador en este

caso no tienen en cuenta el proceso de desviación de consumo de acuerdo a la normatividad vigente ya que en sus consumos facturados es claro el error que se presenta en la medición de los consumos a este suscriptor observado desde abril de 2013 cuando el consumo es 0 y a partir de diciembre de 2013 se observa claramente el cobro por promedio situación que está afectando al suscriptor ya que al parecer este medidor aún no se cambia.

#### 4) Cuenta 98848-0:

The screenshot displays a software interface for customer account management. The top window, titled '<ACTCLI-CUENTE> Consulta Cliente', shows the following details for account 98848-0:

- Suscriptor:** 98848-0 MARIO MARMOLEJO
- Dirección:** CLL 8 # 6 - 05
- Departamento:** VALLE DEL CAUCA
- Municipio:** 76100 BOLIVAR
- Corregimiento:** 76100000 BOLIVAR
- Barrio:** Cabecera Municipal
- Tarifa:** 1202 RESIDENCIAL EST 2 ACU ALC
- Tipo Uso:** RESIDENCIAL
- Propiedad:** Propietario
- N° Personas:** 1
- Multifamiliares:** 1
- F. Últ. Lectura:** 05/06/2016
- Consumo Fact.6:** 6
- Promedio 6 meses:** 20

Financial and billing information:

- Antigüedad Saldo Pendiente:** 1
- Facturas Pendientes por Pagar:** 1
- Deuda para Suspensión:** NO REPORTADO
- Deuda Actual \$:** 21,850.00
- Deuda Convenida:** 0.00
- Deuda Total:** 21,850.00
- Est. Suministro:** CON SUMINISTRO
- Est. Facturación:** NO ESTA EN PROCESO DE FACTURACION
- Estado:** ACTIVO

The bottom window, titled '<ACTCLI-ANALI> Análisis de Consumos', displays a table of consumption records:

Fecha Lectura	Período Facturación	Fecha Emisión	Modo Fact.	Unidad (Lectura)	Lectura 1	Consumo 1	Consumo Fact. (M3)	Importe Facturado	Lectura 2
05/06/2016	JUN 2016	16/06/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	1883	6	6	15,786.00	0
05/05/2016	MAY 2016	17/05/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	1877	9	9	19,987.00	0
05/04/2016	ABR 2016	14/04/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	1868	8	8	18,587.00	0
05/03/2016	MAR 2016	15/03/2016	CONSUMO MEDIDO	M3	1860	29	29	46,159.00	0
05/02/2016	FEB 2016	12/02/2016	PROMEDIADO CON	M3	1831	22	22	36,732.00	0
06/01/2016	ENE 2016	15/01/2016	PROMEDIADO CON	M3	1831	22	22	36,732.00	0
05/12/2015	DIC 2015	15/12/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1831	29	29	46,159.00	0
05/11/2015	NOV 2015	20/11/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1802	21	21	35,385.00	0
05/10/2015	OCT 2015	19/10/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1802	21	21	35,385.00	0
07/09/2015	SEP 2015	21/09/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1802	20	20	32,934.00	0
07/08/2015	AGO 2015	19/08/2015	PROMEDIADO CON	M3	1768	20	20	32,934.00	0
07/07/2015	JUL 2015	16/07/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1768	21	21	34,237.00	0
07/06/2015	JUN 2015	17/06/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1747	16	16	27,721.00	0
07/05/2015	MAY 2015	20/05/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1731	16	16	27,721.00	0
07/04/2015	ABR 2015	16/04/2015	CONSUMO MEDIDO	M3	1715	17	17	29,025.00	0

Summary information at the bottom of the table:

- Consumo Promedio:** 20
- Tiene 1 Medidores**
- No tiene facturación actual**

Imagen 23 Consulta Cuenta 98848-0

Fuente: Información entregada en la visita

Al revisar en el sistema comercial de la empresa se puede observar que el suscriptor corresponde al municipio de Bolívar, se observa además que el prestador le factura por

promedio las fechas de emisión de las facturas de agosto de 2015 y de septiembre a febrero de 2016, al parecer en diciembre de 2015 funcionó el medidor y luego presenta medición anormal, igualmente, se observa una inconsistencia en el modo de facturación porque en algunos casos aparece consumo medido cuando realmente la facturación se hace por promedio como es el caso de la facturación emitida para octubre y noviembre de 2015 situación que muy seguramente está asociado al proceso de crítica donde no se cambia el concepto. Este medidor no se ha cambiado.

#### **4.11 Peticiones, Quejas y Reclamos**

La empresa durante la visita entregó el proceso de PQR e igualmente manifestó que cuenta con 38 oficinas de atención al cliente ubicadas en cada municipio y corregimiento donde presta servicios públicos domiciliarios. Cada una de esas oficinas dependiendo del número de suscriptores tienen una jerarquía definida así: Coordinador de Operaciones, auxiliar comercial y auxiliar administrativo. Los tres funcionarios atienden público. En un municipio donde el número de suscriptores es pequeño sólo se tiene un auxiliar administrativo y el coordinador de operaciones.

Igualmente, el prestador entregó un archivo con estadísticas relacionadas con el tema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos correspondientes a los años 2014, 2015 y hasta abril de 2016 de lo cual se tomó para la presente evaluación la información correspondiente a la vigencia 2015 cuya información se encuentra relacionada en la siguiente tabla:

Tabla 62 PQR vigencia 2015

MUNICIPIO	ACCEDE	PARCIAL	NO ACCEDE	11	Total PETICION	RECLAMO	ACCEDE	PARCIAL	NO ACCEDE	11	Total RECLAMO	RECURSO	Total RECURSO	Total general
ALCALA	27				27	188		2	158		348			375
ANDALUCIA	498	62	17		577	812	3	227			1042			1619
ANSERMANUEVO	11				11	363		223			586	1	1	598
ARGELIA						146	37				183			183
BOLIVAR	11		13		24	357		240			597			621
BUGALAGRANDE	512	11	10		533	328	33	115			476			1009
CAICEDONIA	335		472		807	16		16			32			839
CANDELARIA	2556	1	13		2570	1003		564			1567			4137
DAGUA	107				107	501	4	161			666			773
EL AGUILA	4				4	167		36			203			207
EL CAIRO	1				1	27		6			33			34
EL CERRITO	2051		31	1	2083	1514	2	847			2363			4446
EL DOVIO	108		2		110	351		115			466			576
FLORIDA	120	1	12		133	849	4	269			1122			1255
GINEBRA	852		18		870	337		156			493			1363
GUACARI	156		18		174	914	2	560			1476			1650
JAMUNDI	8889	1	107		8997	1802	3	1061			2866			11863
LA CUMBRE	51				51	150	5	72			227			278
LA UNION	222	5	78		305	544	44	341			929			1234
LA VICTORIA	402	6	5		413	255	177	207			639			1052
OBANDO	51	4	2		57	43	477	69			589			646
PRADERA	2742	4	17		2763	1488	30	825	2		2345			5108
RESTREPO	24		1		25	269		53			322			347
RIOFRIO	9				9	268		94	2		364			373
ROLDANILLO	125		60		185	666		462			1128			1313
SAN PEDRO	26	109	5		140	221	4	194			419			559
SEVILLA	1766	13	40	7	1826	165	6	94			265			2091
TORO	75				75	1126		763			1889			1964
TRUJILLO	1				1	222		31			253			254
ULLOA	6				6	9		6			15			21
VIJES	91				91	383	12	175			570			661
YOTOCO	447		21		468	272	1	23			296			764
ZARZAL	1375	60	99		1534	701	5	729			1435			2969
#N/A	6632	47	164	1	6844	3478	224	1815	2		5519			12363
<b>Total general</b>	<b>30283</b>	<b>324</b>	<b>1205</b>	<b>9</b>	<b>31821</b>	<b>19935</b>	<b>1075</b>	<b>10707</b>	<b>6</b>		<b>31723</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>63545</b>

Información entregada en la visita

De la información consignada en la anterior tabla se puede observar que el prestador entregó en la visita información correspondiente al año 2015 de 31.821 peticiones, 31.723 reclamaciones y 1 recurso de reposición.

Por su parte el prestador reportó al SUI para el año 2015 la información que se sintetiza en el siguiente cuadro donde se puede observar el tipo de respuesta que cada PQR recibe por parte del prestador:

**Tabla 63 Tipo de respuesta vigencia 2015**

Tipo Trámite	2015		Total 2015	%
	Acueducto	Alcantarillado		
<b>Petición</b>	<b>23353</b>	<b>8456</b>	<b>31809</b>	100%
Accede	22130	8141	30271	95%
Accede parcialmente	191	133	324	1%
Archiva	9		9	0%
No Accede	1023	182	1205	4%
<b>Reclamación</b>	<b>20339</b>	<b>11384</b>	<b>31723</b>	100%
Accede	13066	6869	19935	63%
Accede parcialmente	570	505	1075	3%
Archiva	4	2	6	0%
No Accede	6699	4008	10707	34%
<b>Recurso de Reposición</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	
Accede				
Confirma				
Modifica	1		1	
<b>Total general</b>	<b>43693</b>	<b>19840</b>	<b>63533</b>	

Fuente: SUI

De lo consignado en la anterior tabla se observa que el 95% de las PQR recibidas por el prestador según la información reportada al SUI tiene un tipo de respuesta de “accede”, es decir que son favorables al suscriptor. El 4% de las peticiones tienen tipo de respuesta No accede. Para las reclamaciones, el 63% el suscriptor accede a sus pretensiones, mientras que el 34% No accede.

### **Análisis de expedientes de PQR**

Al respecto, el prestador entregó varios expedientes correspondientes a PQR de lo cual para la presente evaluación se analizaron los siguientes:

**1)Cuenta 310141:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: con PQR 266175 motivo es inconformidad en el consumo, acta de visita técnica 206741 donde se menciona que el predio está suspendido hace 4 meses y que se le está cobrando por promedio, factura 33631771, Informe de calibración LMA-AC-0000022421-2015, Oficio de fecha diciembre 15 de 2015 con fecha de recepción por el suscriptor del 19 de diciembre de 2015 donde el prestador le envía el certificado de calibración y le informa que cuenta con 30 días para la reposición del medidor y comprobante de petición o reclamo 266175 donde la respuesta es ACCEDE.



El expediente está incompleto y se desconoce la trazabilidad del proceso.

2) **Cuenta 202551:** Los soportes entregados por el prestador corresponden a: comprobante de petición o reclamo 255529, derecho de petición formulado por el suscriptor de fecha 16 de junio de 2015, acta de visita técnica 197124 con observación que no presenta fuga y que vive 1 persona, formato citación de notificación personal AC-ZAR-0114, acta de notificación del 23 de junio de 2015, respuesta derecho de petición de 18 de junio de 2015, aviso para la inspección visual externa del medidor de fecha 20 de junio de 2015 comunicándole que en 5 días le harán la visita y retiro del medidor pero no le informan la hora ni que tienen derecho a estar acompañado por un técnico de confianza, Informe de calibración LMA-AC-0000020890-2015, Oficio sin fecha del prestador y con fecha a mano del 4 de septiembre de 2015 donde el prestador le envía el certificado de calibración, orden de servicio No.396043 de noviembre 7 de 2015 que da cuenta que el medidor nuevo fue instalado el 10 de noviembre de 2015 comprobante de petición o reclamo No, 255529 donde menciona que la reclamación finaliza el 17 de junio de 2015

El expediente está incompleto ya que entre otros soportes no entregan acta 1 de visita técnica y retiro del medidor, el plazo para la visita y retiro del medidor es de 5 días diferentes a los anteriores casos que es de 3 días, pero que en este caso se ajusta a los términos definidos en el proceso interno de la empresa. La respuesta al derecho de petición del 18 de junio de 2015 no es de fondo y tampoco señala la interrupción de los términos de respuesta ya que allí lo que hace el prestador es darle otra opción al usuario informándole que va a retirar el medidor para llevarlo a calibración. La respuesta de fondo a la petición del usuario se surte realmente el 10 de noviembre de 2015, es decir la solución definitiva al suscriptor la produjo la empresa en 173 días y no se incluye una respuesta de fondo a la decisión comprobando con ello que la empresa no resolvió de fondo la petición del usuario en los términos de ley.

Es importante mencionar que como los puntos de atención al cliente están ubicados en cada uno de los municipios, los ingenieros que participaron en la visita procedieron a solicitar algunos expedientes en los siguientes sitios:

- 1) **Jamundí:** Expediente correspondiente a la PQR 264642 correspondiente a la cuenta 26839 del 23 de septiembre de 2015 donde la usuaria manifiesta que el medidor en el momento de la lectura estaba descabezado. Le efectúan la visita y la recomendación es el cambio de medidor, adjuntan la solicitud voluntaria del cambio de medidor por estar descabezado, el 9 de septiembre se cambia el medidor y se incluye en la misma fecha el presupuesto de materiales y/o mano de obra. La fecha de finalización de la PQR es 8 de septiembre de 2015, la cual es errada por cuanto la ejecución del cambio del medidor se dio el 10 de septiembre de 2015.

Igualmente, los técnicos que asistieron a la visita efectuaron la recolección de varios expedientes los cuales varios de ellos no se encuentran reportados por el prestador al SUI como se puede observar en la siguiente tabla:

**Tabla 64 Expedientes PQR recolectados en visita en algunos municipios**

Municipio	Motivo	Cuenta	PQR	Observación
Zarzal	Inconformidad en el consumo	96265	290709	Esta petición no fue reportada al SUI
Zarzal	Inconformidad en el consumo	247140	290914	El Número de PQR no está reportada al SUI
Candelaria	Descuento predio desocupado	333692	275016	Accede al ser comprobado en acta de visita
Candelaria	Cambio datos básicos	327557	268467	Accede al demostrar que es el propietario del inmueble.
Pradera	Descuento predio desocupado	334682	290855	Esta petición no fue reportada al SUI
Candelaria	Cambio Medidor	50832	288851	Esta petición no fue reportada al SUI
Candelaria	Obstrucción alcantarillado	85027	194881	Accede parcialmente pero no hay soportes de cómo se solucionó la PQR.
Candelaria	Goteo Medidor	85590	291214	El Número de PQR no está reportada al SUI
Candelaria	Daño acometida antes medidor	83863	292247	El Número de PQR no está reportada al SUI
Candelaria	Alto consumo	51681	293082	El Número de PQR no está reportada al SUI
Florida	Inconformidad en el consumo	210387	290707	El Número de PQR no está reportada al SUI
Florida	Inconformidad en el consumo	334169	290670	La PQR no fue reportada al SUI
Florida	Inconformidad en el consumo	253826	290319	La PQR no fue reportada al SUI
El Cerrito	Inconformidad en el consumo	76266	272326	Aparece reportada en SUI
Sevilla	Descuento predio desocupado	118855	190771	Este predio según reporte de SUI desde abril de 2014 ha presentado 6 reclamaciones por diferentes conceptos
Pradera	Cobro por Promedio	249722	231312	Aparece reportada en SUI
Pradera	Descuento predio desocupado	310884	290404	El Número de PQR no está reportada al SUI
Jamundí	Inconformidad en el consumo	27950	276748	En el reporte en SUI el mismo 31 de diciembre de 2015 que reciben la reclamación le responde como no accede el mismo día. Este suscriptor presenta en el reporte al SUI 7 reclamaciones desde julio de 2014 relacionadas 4 con inconformidad en el consumo, 2 otros y 1 por solicitud de servicio... La fecha de inicio y finalización
Jamundí	Inconformidad en el consumo	29769	285027	Según reporte al SUI desde mayo de 2015 este predio tiene 6 reclamaciones por inconformidad en el consumo y otros. La fecha de inicio y finalización de la PQR coincide con la reportada en SUI.
Andalucía	Factura por promedio	86034	285181	Presuntamente se observa posición dominante porque le obliga la empresa al cambio de medidor cuando el mismo se había cambiado hace poco tiempo
Andalucía	Desviación consumo	84651	286126	No incluyen el formato de reclamación ni se conoce el número de PQR. Expediente incompleto

Fuente: Información entregada en Visita

Los respectivos coordinadores de punto procedieron a entregar la información solicitada en sobres de manila. El resumen de la revisión de los documentos recepcionados en la visita se consignó en la tabla anterior, donde se puede observar que el prestador no reporta al SUI la totalidad de PQR recibidas convirtiéndose esa práctica en mala calidad de la información ya que los datos de los reportes en SUI no concuerdan con la realidad comercial del prestador para el caso de PQR.

#### **4.12 Notificación por Aviso**

Dentro del link: <https://www.acuavalle.gov.co/atencion-al-usuario/notificacion-por-aviso>, el prestador consigna lo siguiente:

En función la Ley 1437 de 2011, “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y el Artículo 69 que regula la Notificación por aviso estipula. *“Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.*

*En el expediente se dejará constancia de la remisión o publicación del aviso y de la fecha en que por este medio quedará surtida la notificación personal.”*

Para tal efecto el prestador entrego copia de dos (2) expedientes correspondientes a las siguientes cuentas:

- 1) Cuenta 0120853-5
- 2) Cuenta 0120852-7

Al revisar los documentos entregados por el prestador se observa que esas dos cuentas corresponden al mismo suscriptor y de la lectura de los mismos se precisa lo siguiente de manera general:

- No se observa dentro del expediente la citación al usuario para la visita técnica al predio (a fin de darle a conocer al usuario fecha y hora para que atienda la visita).
- No se observa dentro del expediente la citación al usuario para el desarrollo del acta 1 de visita técnica y retiro del medidor, como tampoco aparece previamente a la misma la información al usuario correspondiente al derecho que le asiste de tener un técnico de su confianza.

- Las actas de visita técnica No.196479 y 196481 registran la misma fecha de las actas No.1 de visita técnica y retiro del medidor, lo cual no le permite al usuario contar con los días para programarse y poder atender en debida forma la visita. En el acta técnica se aprecia la observación que sanitario en mal estado y debe arreglar. En este caso no se le concedió el plazo al usuario para arreglar lo que debía arreglar sino que inmediatamente se procedió al retiro del instrumento de medida.
- En la citación de notificación personal oficio AC-SEV-003858 de junio 16 de 2015 no se observa en ninguna parte la recepción del mismo por parte del suscriptor.
- El prestador profiere dos veces el oficio AAG-0607-2015 de julio 6 de 2015, correspondiente a la notificación del resultado de prueba técnica en el laboratorio de ACUAVALLE, dirigidos a la señora ANA BEIBA ARCILA CEBALLOS y enviados a direcciones completamente diferentes a la de notificación del quejoso. No aparece la firma de recepción del suscriptor.
- En la Diligencia de Notificación personal de fecha 7 de julio de 2015 aparece el nombre de Usuario notificado ANA BEIBA ARCILA CEBALLOS, nombre diferente al suscriptor quejoso (se desconoce si hay poder o autorización para actuar un suscriptor en nombre de otro).
- El acta 1 de visita técnica y retiro del medidor registra fecha de junio 11 de 2015 y la fecha de recepción en el laboratorio de medidores es el 26 de junio de 2015, es decir, 15 días después del retiro sin encontrar en el expediente donde permaneció los medidores ese tiempo.
- El suscriptor quejoso el 13 de julio de 2015 radica en la empresa oficio de impugnación por medio del recurso de apelación de los informes de laboratorio donde se revisaron los medidores objeto de reclamación.
- El prestador mediante oficio GSC-051-2015 de fecha 30 de julio de 2015 cita al usuario para notificación personal de decisión administrativa de fecha julio 27 de 2015. Al margen derecho inferior de ese oficio aparece sello del ACUAVALLE de notificación de recibido y dice "CASA SOLA", es decir, la notificación personal no se efectuó en debida forma. Adicionalmente, se efectuó en dirección diferente a la solicitada por el quejoso en el derecho de petición.
- La empresa procede a efectuar NOTIFICACION POR AVISO el 31 de julio de 2015. No se incluye en documentos aportados prueba de inicio y retiro del aviso, pero la Dra. Adriana María Álzate, Abogada del Departamento de Gestión servicio al Cliente informa: Dentro del proceso administrativo de atención al derecho de petición de los suscriptores anteriormente descritos se agotó en primera instancia la posibilidad de la notificación personal y vencidos los términos sin que la misma se hubiese llevado a cabo se procedió a la notificación por aviso. Cabe aclarar, que por ser un municipio la entrega del oficio de notificación se hizo de manera de personal lo cual consta al margen del mismo. Siendo más garantistas se procedió de igual manera a publicarlo en la página web de Acuavalle como consta en los soportes entregados.
- No se incluye en el expediente el envío de la notificación por aviso a la dirección de notificación del suscriptor ni prueba de que se envió el acto administrativo a notificar.

#### **4.13 Atención al Cliente**

En vista de la amplitud geográfica en la que opera Acuavalle y en procura de la eficiencia para la administración del servicio de acueducto y alcantarillado, la Empresa ha agrupado los municipios más cercanos, logrando así establecer diez zonas, a las que se les ha denominado AGUA (Agrupación Geográfica de Usuarios de Acuavalle).

Las diez Aguas agrupan los treinta y tres municipios socios de Acuavalle, cada una está dirigida por un coordinador de operaciones el cual es el encargado de la parte administrativa y comercial y el apoyo de los coordinadores de mantenimiento responsables del funcionamiento operativo y técnico del AGUA.

En el área comercial y administrativa, las AGUA´s se encargan del análisis de las lecturas de medidores, la atención al cliente, el recaudo de los pagos , la recuperación de la cartera y la inclusión de nuevos clientes entre otros.

La sede administrativa de ACUAVALLE en Cali no tiene una oficina de atención de usuarios ya que en cada municipio cuenta con su propia oficina para este fin. En este lugar sólo se cuenta con una ventanilla única para recepción de documentos; sin embargo si llegara un cliente a Cali y requiere por ejemplo un duplicado o una reclamación sobre un predio que se encuentra en alguno de los municipios en los que presta atención el prestador, la recepcionista de la empresa procede a generar por el sistema el duplicado el cual es entregado en el área de facturación ubicada en la sede administrativa , o si tiene algún reclamo igual se recepciona y el mismo es trasladado a la oficina de atención al cliente del municipio correspondiente.

La empresa en la visita informa que cuenta con los siguientes puntos de atención al usuario ubicados en cada uno de los municipios y que las direcciones y horarios de atención son como se muestra en la siguiente imagen:

Tabla 65 Relación de puntos de atención al cliente



**DIRECTORIO SECCIONALES**

La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, Acuavalle S.A. E.S.P., ofrece a sus usuarios y a la comunidad en general, los siguientes puntos y líneas de atención:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
ALCALÁ	Cll 5 # 6 - 07	200 41 29	Lun,Mar,Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
ANDALUCIA	Cll 13 # 2 - 06	223 52 35	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
ANSERMANUEVO	Cll 6 # 5 - 41	205 21 96	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
ARGELIA	Cll 3 # 6 - 17	206 82 27	Mié - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
BOLÍVAR	Cll 5 # 2 - 54	222 40 28	Lun,Mié,Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
BUGALAGRANDE	Cra 6 # 6 - 47	223 61 02	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
CAICEDONIA	Cll 8 15 - 51	216 43 05	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
CANDELARIA	Cll 7 # 7 - 53	264 83 35	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
CALI	Cll 56N # 3N - 19	665 35 67	Lun a Vie - 7:30 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 5:30 p.m.
DAGUA	Cll 10 # 13 - 08	245 02 74	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
EL CARMEN	Cll Principal # 8-95	246 98 94	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
EL ÁGUILA	Cra 4 # 10 - 45	318 557 38 25	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
EL CAIRO	Cra 4 # 8 - 58	207 71 18	Jue - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 1:00 p.m. a 4:00 p.m.
EL CERRITO	Cll 6 # 13 - 17	257 13 07	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
EL DOVIO	Cra 6 # 5 - 54	222 91 47	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
FLORIDA	Cra 19 # 8 - 32	264 23 42	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
GINEBRA	Cll 10 # 1N - 26	256 11 15	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
GUACARÍ	Cll 3 # 6 - 03 ESQ.	253 84 50	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
GUABAS	Contiguo Píazoleta Cuatro Vientos	256 28 02	ATENCIÓN EN GUACARÍ
JAMUNDÍ	Cra 12 # 9 - 32	591 14 03	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 10:00 a.m.

Tabla 66 Relación de puntos de atención al cliente (Continuación Tabla 65)



### DIRECTORIO SECCIONALES

La Sociedad de Acueductos y Alcantarillados del Valle del Cauca, ACUAVALLE S.A. E.S.P., ofrece a sus usuarios y a la comunidad en general, los siguientes puntos y líneas de atención:

MUNICIPIO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	HORARIO DE ATENCIÓN
LA CUMBRE	Cra 1 # 4 - 80	245 92 35	Mar,Jue - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
LA UNIÓN	Cll 11 # 14 - 30	229 31 56	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
LA VICTORIA	Cra 8 # 7 - 80	220 21 46	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
OBANDO	Cll 4 # 2-30	205 32 10	Mar,Jue - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
PRADERA	Cll 7 # 11 - 23	267 44 93	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
RESTREPO	Cra 8 # 7 - 41	252 27 95	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 12:00 m.
RIOFRÍO	Cra 9 # 5 - 58	226 81 43	Lun,Mié,Vie - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 12:00 m.
ROLDANILLO	Cll 7 # 9 - 111	229 48 81	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
SAN ANTONIO	Cll 6 # 3 - 51	312 263 3907	ATENCIÓN EN FLORIDA
SAN PEDRO	Cra 4 # 5 - 31	223 83 03	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 12:00 m.
SANTA ELENA	Cll 6 # 13 - 18	255 70 91	Lun,Mié,Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
SEVILLA	Cra 49 # 50 - 41	219 61 10	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
SONSO	Punto La Y via Sonso	255 93 39	Mar,Jue - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
TORO	Cra 3 # 7-79	221 05 17	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.
TRUJILLO	Cra 20 # 19 - 37	226 73 83	Mar,Jue - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 12:00 m.
ULLOA	Cra 3 # 4 - 52	207 52 11	Mar,Jue - 8:00 a.m. a 11:00 m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
VIJES	Cll 5 # 2 - 44	252 02 33	Lun,Mié,Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
VILLAGORGONA	Cra 11 # 10 - 55	260 73 37	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
YOTOCO	Cll 6 # 4 - 56	252 46 96	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 12:00 m.
ZARZAL	Cra 8 # 9 - 50	220 95 59	Lun a Vie - 8:00 a.m. a 11:00 a.m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. / Sáb - 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

Fuente: Información entregada en la visita

Adicional a esto, se emplea el software integrado llamado SISTEMA DE INFORMACION COMERCIAL "SYNERGIA" 3.0 SIAV plataforma ORACLE.

Como la empresa cuenta con puntos de atención al cliente en cada uno de los municipios, la visita procedió a realizar registro fotográfico de algunos sitios que fueron visitados por los comisionados técnicos que efectuaron la visita al prestador y cuyos resultados se incluirán en informe de visita.

#### 4.14 Formas de Recaudo

Recaudos

En el informe de Gestión del año 2015 se observa lo siguiente:

*En el año 2015, se efectuaron contratos con los recaudadores externos, cuyo objeto es la prestación de servicio para el recaudo de los dineros que por concepto de servicios de acueducto, alcantarillado y otros, factura ACUAVALLE S.A. E.S.P., a sus clientes en los municipios y corregimientos del Departamento del Valle del Cauca. Los contratos que se*



encuentran vigentes a la fecha son: Servypagos, Merca Pava S.A, Supermercado el Rendidor y Cuerpo de Bomberos de Alcalá. También figuran como recaudadores todas las entidades bancarias, con las que ACUAVALLE posee cuentas y 385 Corresponsales Bancarios de todos en todo el Valle del Cauca. En el año 2015 se implementó el recaudo con Baloto y la instalación del botón PSE, actualmente se adelanta la implementación de facturaret a través de Bancolombia.

### Puntos de Recaudo

El prestador entrega copia del dorso de una factura donde se relacionan los puntos de recaudo; sin embargo, la tesorera de la empresa entrega un archivo donde se relacionan los puntos de recaudo para cada municipio:

**servypagos**  
Outsourcing S.A.

**CONVENIO ACUAVALLE S.A. ESP  
PUNTOS DE SERVICIO**

MUNICIPIO	DIRECCION	TELEFONO	RECAUDADOR
ANDALUCIA	Cra 5 N° 11-04	3148148724 - 2263436	ITALO GONZALEZ MILLAN
ANSERMANUEVO	Calle 6 N° 5-40	3184058384	ARACELLY RAMIREZ
BOLIVAR	Cra 5 N° 2 - 31	3168370394 - 3136858629	JOSE LUIS BENITEZ ZAPATA
BUGALAGRANDE	Calle 5 N° 4 - 45	2265089	FRANCIA EDITH ARIAS
CAICEDONIA	Cra 15 N° 8 - 32	2160771	OTONIEL PINZON TELLEZ
CANDELARIA	Cra 8 N° 10 - 45	3207956345	SANDRA MORENO LLANOS
DAGUA	Calle 10 N° 12 - 31	3113276048	MARIA JUDITH JARAMILLO C.
EL CARMEN	Av. Ppal N° 8-10	3146327345	FRANCY ELENA ESCOBAR Q.
EL CERRITO	Calle 6 N° 11 - 67	2566533 - 3206984340	HUMBERTO MEJIA SANTOS
EL DOVIO	Cra 8 N° 7 - 15	3117618253	HECTOR FABIO LOPEZ SIERRA
GINEBRA	Calle 4 N° 2 - 48	2560472 - 3206984340	HUMBERTO MEJIA SANTOS
JAMUNDI	Cra 10 N° 11-47 local 8	5530298	SANDRA MORENO LLANOS
LA CUMBRE	Calle 3 N° 4 - 23	3147016318	YUBETH BARRERA BARCO
LA UNION	Calle 16 N° 13-20	3122786334	MARTHA CECILIA RIVERA
LA VICTORIA	Calle 8 N° 5 - 33	3155415976	CARLOS ESTRADA
OBANDO	Cra 3 N° 2 - 21	3155415796 - 2053701	REINA LUCIDIA MARIN G.
RESTREPO	Calle 11 N° 11 - 44	3127479425	MARGOTH QUIÑONES LOPEZ
RIOFRIO	Cra 10 N° 6 - 19	3113221075 - 2268068	MARIA MABEL HENAO LOPEZ
ROLDANILLO	Calle 8 N° 6 - 73	3184717829	SANDRA PATRICIA MARIN
SAN ANTONIO	Calle 6 N° 5 - 42	3103591057 - 3218773621	PAUL ENRIQUE TONGUINO T.
SAN PEDRO	Cra 4 N° 3 - 21	2238046	CARLOS ANDRES OSSA.
SANTA ELENA	Calle 3 N° 5 - 53	3148958939	ANA MARCELA TIGREROS V.
SEVILLA	Cra 48 N° 50-31	2190091	HUGO FERNANDO ARIAS N.
TORO	Calle 9 N° 3 - 11	2210591 - 3122585889	JAROLD FERNANDO DELGADO Z.
TRUJILLO	Cra 19 N° 20 - 69	2267855	OMAR OCTAVIO BEDOYA M.
VIJES	Cra 4 N° 4 - 64	3113331962 - 3184993197	OSCAR JAVIER ALZATE G.
YOTOCO	Calle 6 N° 4 - 48	3147601805 - 2524718	EDUIN HUMBERTO RIZO I.
ZARZAL	Calle 9 N° 8 - 38	3122786334	MARTHA CECILIA RIVERA

**Imagen 24 Dorso factura que relaciona puntos de recaudo**

Fuente: Información entregada en la visita



#### 4.15 Análisis de Facturas- Contenido mínimo de las facturas

La cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2016 estipula: **Contenido mínimo de las facturas.** La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:


1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
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.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. 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.
10. 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 periodos, si la facturación es mensual.
11. 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

Igualmente, el artículo 148 de la Ley 142 Modificado por el art. 38, Decreto Nacional 266 de 2000 establece como requisitos de las facturas que estas “*contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago*”.

Conforme a lo anterior, en la visita se solicitó cinco (5) facturas correspondientes a diferentes usos y estratos las cuales fueron entregadas por el prestador correspondientes a los suscriptores identificados con las siguientes cuentas:

- 1)00247086-7
- 2)00033777-3
- 3)00314562.6
- 4)00108418-6
- 5)00240692-6

Para la elaboración de la presente acta se tomó como guía para realizar el correspondiente análisis de la factura la correspondiente al suscriptor con cuenta 354562-6 la cual se adjunta a continuación:



**ACUAVALLE S.A. E.S.P.**  
NIT 890.399.032-8

**Gilberto Antonio Herrera Huespando**  
Mnz F. Lo 2 Etapa VII y VIII  
BARRIO La Morada  
MUNICIPIO Jamundi  
**EN CASO DE RECLAMO CITE**  
**SUSCRIPTOR 00314562-6**  
**VALOR TOTAL 111,700**  
REFERENCIA 1 003145626353404501

21  
UBICACIÓN 7607-21-250-000720  
MEDIDOR 38771 -IB-CU  
DIÁMETRO 1/2"  
TARIFA 1527 -Residencial Est 5 Acu Aseo  
CLASE DE SERVICIO 1 -Residencial  
ESTRATO 5

**FACTURA CAMBIARIA DE COMRAVENTA No. 35340450 FECHA DE EXPEDICIÓN 13-JUN-2016**

Periodo Facturado			Días			Lecturas		Consumo	Noedad	Historia de Consumo					Prom.	Antigüedad Débito	
Día	Mes	Año	Día	Mes	Año	Factur.	Anterior	Actual	M <sup>3</sup>	Código	[Bar Chart]					M <sup>3</sup>	Meses
01	05	16	01	06	16	31	3339	3386	47	000						71	0

**Acueducto**

Cargos	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de Referencia	Tarifa Aplicada	Costo Real Mes	Subsidio o Contribución	Neto a Pagar
Cargo Fijo		7385.00	11077.00	7385.00	3692.00	11077.00
Consumo Básico	19	1035.28	1552.92	19670.32	9835.13	29505.45
Consumo Complementario	21	1035.28	1552.92	21740.88	10870.40	32611.28
Consumo Sanitario	7	1035.28	1552.92	7246.96	3623.47	10870.43
<b>TOTAL</b>	<b>47</b>			<b>56043.16</b>	<b>28021.00</b>	<b>84064.16</b>

**Alcantarillado**

Cargos	Consumo M <sup>3</sup>	Costo de Referencia	Tarifa Aplicada	Costo Real Mes	Subsidio o Contribución	Neto a Pagar
Cargo Fijo		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consumo Básico	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consumo Complementario	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Consumo Sanitario	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>			<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

**Aseo**

Facturación y Comercialización	Barrido Limpieza	Recolección Transporte	Tratamiento Disposición Final	Tarifa Excepcional	Frecuencia Recolección	Frecuencia Barrido	Subsidio o Contribución	Neto a Pagar
1954.00	4673.00	8755.00	2676.00	0.00	2	2	0.00	9174.00

**RESUMEN DEL COBRO DE ESTA FACTURA**

ACUEDUCTO CARGO FIJO	7,385
CONSUMO DE AGUA	48,658
CONTRIBUCION DE AGUA	24,329
CONTRIBUCION DE AGUA CF	3,692
RECARGO ACUEDUCTO	91
ASEO	27,521
RECARGO ASRO MUNICIPIOS	22
AJUSTE A LA DECENA	2
<b>VALOR TOTAL</b>	<b>111,700</b>

**Créditos Otorgados y Financiación**

Descripción	Valor de la Cuota	Saldo	Cuotas		
			Tot	Fact	Pend
<b>Total Créditos</b>					

**Ultimo Pago Realizado**

Día	Mes	Año	Valor	Sitio	Pago
25	MAY	2016	135170	BOGOTA Cali F.C.	PAG

Estado del Servicio: **CON SUMINISTRO**

**Forma de Pago**

Forma de Pago	Valor	Costo	Nº Cuotas
Cheque Nº			
Efectivo			
<b>Total Pagado</b>			

**ACUAVALLE S.A. E.S.P.**  
NIT 890.399.032-8

MUNICIPIO Jamundi  
SUSCRIPTOR 00314562-6  
UBICACION 7607-21-250-000720  
FECHA DE VENCIMIENTO 21-JUN-2016  
Nº DOCUMENTO 35340450  
VALOR 111,700  
REFERENCIA 1 003145626353404501

**- BANCO -**

Forma de Pago

Cheque Nº: [ ] Valor: [ ] Costo: [ ] Nº Cuotas: [ ]

Efectivo: [ ]

Total Pagado: [ ]

QR Codes:  
 }2JZC@!HCQ5!@N\_VIN"2H!!!,2!2\$51'6[-  
 }2JZC@!HCQ5!@N\_VIN"2H!!!,2!2\$51'6[-

Fuente: Información entregada en la visita

IN-F-003 V.1

Página 143 de 152

Al analizar todas las imágenes de las facturas que fueron aportadas por estrato y uso se puede determinar que no cumple con los siguientes elementos establecidos en la cláusula 17 de la Resolución CRA 357 de 2006:

*3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.*

*10. 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.* El Jefe del Departamento de Servicio al cliente aclara que en la factura se cumple con la comparación del volumen.

*11. 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.* El Jefe del Departamento de Servicio al cliente aclara que en la factura se incluye el valor de los subsidios o contribuciones.

## **5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN**

Dada la falta de registros dentro Sistema Único de Información no es posible realizar una comparación completa de los indicadores de las vigencias 2014 y 2015 para el prestador Acuavalle S.A. E.S.P. por lo tanto se observan faltas a la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, "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".

Con respecto a la información entregada en visita se determinó que el indicador con menor desempeño dentro la vigencia 2015 fue la continuidad del servicio dejando un registro no satisfactorio de acuerdo con la resolución 2115 del 22 de junio de 2007 del Ministerio de Protección Social para el Municipio de Caicedonia.

## **6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI**

El prestador tiene pendiente el reporte de 649 formularios, equivalentes al 5% de la información total por reportar de acuerdo con la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, con la distribución que se muestra a continuación:

**Tabla 67. Estado de reportes prestador**

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	% CARGUE
2001	-	1	100%
2002	-	416	100%
2003	-	352	100%
2004	1	420	99%
2005	1	413	99%
2006	1	299	99%
2007	4	395	98%
2008	6	387	98%
2009	16	621	97%
2010	24	1.577	98%
2011	47	1.542	97%
2012	71	1.492	95%
2013	71	1.398	95%
2014	170	1.361	88%
2015	68	1.178	94%
2016	169	502	74%
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>12354</b>	<b>95%</b>

Fuente: Consulta SUI – Agosto 01 de 2016

De acuerdo con la información obtenida solicitamos a la empresa prestadora realizar el reporte de la información pendiente, puesto que esto impide que la SSPD lleve a cabo sus labores de vigilancia y control.

## 7 ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el desarrollo de sus funciones de vigilancia y control a ACUAVALLE S.A. E.S.P., ha realizado las siguientes acciones:

1. De acuerdo con el informe ejecutivo de gestión realizado en el año 2013, se comprueba que dicha dirección solicitó a la Dirección de investigaciones para AAA la apertura de investigación en contra de la Empresa, por la “Presunta falla en el servicio de acueducto, por suministro de agua no apta para consumo humano, a la comunidad de los municipios de Candalaria, Dagua, el Cerrito, Florida, Ginebra, La Cumbre, Vijes, del Departamento del Valle del cauca”. Mediante Resolución 20114400009105 del 13 de abril de 2011, se sancionó al prestador con multa por \$7'000.000 millones, dicho acto administrativo fue confirmado.

En el registro de investigaciones se encuentra el siguiente registro:

**Tabla 68 Registro del expediente 2010440350600090E para Acuavalle S.A. E.S.P**

Νρο Εξπεδιεντε	2010440350600090E
Γρυπο	INΣΕΣΤΗΓΑΧΙΟΝ
Δεχισι Γν	ΜΥΛΤΑΡ
Ν  μερο δε Ρεσολυχι Γν	20114400009105
Φεχηα δε Ρεσολυχι Γν	13/04/2011
Ιδ. Εμπρεσα	443
Νιτ. Εμπρεσα	8903990328

Nombre de la Empresa	SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL VALLE DEL CAUCA S.A. E.S.P.
Ρεσολυχι Γν Παδρε	20114400009105
Φεχηα Ρεσολυχι Γν Παδρε	13/04/2011
Δεπαρταμεντο	ςΑΛΛΕ
Τιπο δε Σανχι Γν	ΜΥΛΑΤΑ
σαλορ Φιναλ	Ξ 7,000,000
Μοτιωοσ	INXYMΠAIIMIENTO AA ΔEXPETO 1575 ΔΕΑ 4 ΔΕ ΘΥΑΙΟ ΔΕ 2007 ( ΧΑΛΙΔΑΔ ΔΕΛ ΑΓΥΑ)
Σερπιχιοσ	Αχυεδυχο
Φιρμεζα	11/08/2011

Fuente: SSPD

2. Durante el 18 y 19 de Junio del año 2016 se realizó la visita por motivo de la auditoría in situ de la calidad de información para los años 2014, 2015 y corrido de 2016 cargada al SUI por parte del prestador.
3. Durante el periodo del 20 al 24 de Junio de 2016 se realizó la visita de vigilancia al prestador para verificar en sitio las condiciones de prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en cuanto a aspectos administrativos, técnicos, comerciales y financieros, la cual originó el presente informe de evaluación integral.

## 8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 8.1 Aspectos administrativos

- Los anexos de los Estados Financieros del año 2014, fueron reportados por el prestador el 16 de abril de 2015, incumpliendo con ello el plazo estipulado en la Resolución SSPD 20121300003545 del 14 de febrero de 2012, que establece como plazo hasta el 5 de abril de cada año.
- Debido a las restricciones que tiene el prestador en el efectivo, solo cuenta para el normal funcionamiento de su objeto social con \$14.127.225.000 para el 2015 que comparado con las cuentas por pagar del 2015 que suman \$14.051.283.624, refleja una variación de solo \$75.941.376 para subsanar cualquier contingencia que pudiera presentarse, observándose un problema de iliquidez.
- Dentro del listado de las cuentas bancarias embargadas y pignoradas, el prestador no remitió la correspondiente justificación.
- No existe una conciliación entre el área financiera, comercial y presupuesto, ya que dentro de la documentación entregada por Acuavalle S.A. E.S.P., el rubro de cuentas por cobrar a clientes aparece con valores distintos en las 3 áreas.
- La empresa aún no ha cargado las cuentas por cobrar para el servicio de alcantarillado del año 2015 en el Sistema Único de Información – SUI. Igualmente, dentro de la cartera del servicio de acueducto el 74% corresponde a la vencida mayor a 360 días y se encuentra provisionada en un 101%, por lo cual genera inconsistencia en los estados financieros al no tener un resultado real del ejercicio contable.

- Acuavalle S.A. E.S.P., tiene depósitos judiciales de demandas, que corresponden a los depósitos consignados pendientes de fallo, que ascienden a \$17.211.012.229 a diciembre de 2015, los cuales se dividen en \$16.358 millones por recursos propios y \$852 millones por convenios. De acuerdo a lo anterior se presenta una alerta, ya que no se tiene certeza de la recuperación total de este momento, viéndose afectada la liquidez de la empresa.
- Se presenta una alerta por tener construcciones en curso desde el año 2008 pendientes de trasladar a la propiedad, planta y equipo, por no estar terminados, suspendidas o por encontrarse en liquidación, situación que afecta los indicadores financieros.
- El rubro de resultado de ejercicios anteriores, no da la sumatoria del saldo anterior de esta cuenta más la del resultado del ejercicio, por lo cual se observa una mala práctica contable.
- Dentro de la cuenta ingresos no operacionales, se destacan los ingresos extraordinarios que aumentaron en un 95.05% en el año 2015 por las comisiones cobradas por la prestación del servicio de recaudo de aseo y alcantarillado a otras entidades. Igualmente, el valor total de las comisiones presenta diferencias, ya que en el balance de prueba aportado por la empresa está por valor de \$817.937.470 y en el informe de Gestión del año 2015 en la ejecución de los ingresos no operacionales esta por valor de \$817'167.4, por lo que se observa que no existe una conciliación entre el área Financiera y Presupuesto.
- Los costos por convención colectiva de trabajo del año 2015 fueron por valor de \$3.216.569.998, representando el 7% del total del costo de ventas, de los cuales \$615.539.420 corresponden al área administrativa y \$2.601.030.578 al área operativa.
- Se observa que el prestador solo reporta dentro de los costos de producción, sueldos y salarios en el servicio público de acueducto, por lo que estaría cometiendo un error, al no contemplar dentro de sus costos de alcantarillado el personal destinado para este.

## **8.2 Aspectos comerciales**

- Existen algunas inconsistencias en el reporte de la información al SUI para el cargue de los acuerdos municipales correspondientes a algunos municipios como son el caso de Alcalá, Bolívar, Candelaria, El Cairo, La Victoria, Trujillo entre otros.
- Existen acuerdos municipales donde se fijan los porcentajes de subsidios y contribuciones a aplicar que no se ajustan a la normatividad vigente como se relaciona a manera de ejemplo para los siguientes municipios: Andalucía, Ansermanuevo, Argelia, Bolívar, Bugalagrande, Caicedonia, Candelaria, Dagua, , El Águila, El Cairo, El Cerrito, El Dovio, Florida, Ginebra, Guacarí, Jamundí, La Cumbre, La Unión, La Victoria, Obando, Pradera, Restrepo, Friofrío, Roldanillo, San Pedro, Sevilla, Toro, Trujillo, Ulloa, Vijes, Yotoco y Zarzal.

- En la visita no entregaron acuerdo municipal de subsidios y contribuciones correspondiente a los municipios de Bugalagrande para la vigencia 2015, El Águila para la vigencia 2015, El Toro para 2015.
- Al comparar la información de los acuerdos municipales de subsidios y contribuciones reportados al SUI con los entregados en la visita se presentaron diferencias descritas en el desarrollo de esta evaluación para los siguientes municipios: Candelaria, La Victoria, El Cairo, Roldanillo. Igualmente, para el municipio La Cumbre lo que reportaron al SUI y entregaron en la visita es un proyecto de acuerdo y no el acuerdo propiamente.
- También se encontraron diferencias con los porcentajes de subsidios cargados por el prestador al SUI frente a la información diligenciada por el prestador en el formato de factores subsidios y sobrepagos del SUI del cual a manera de ejemplo se cita el caso de los municipios de Andalucía, Ansermanuevo, Bugalagrande, Caicedonia, Candelaria, Dagua, entre otros.
- Al efectuar una prueba de escritorio sobre la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones por parte del prestador en la facturación se comprobó para los casos analizados que éstos se ajustan al contenido del acuerdo municipal.
- Al comparar la información de número de suscriptores para el período analizado reportada por el prestador al SUI frente a la entregada en la visita se observan diferencias tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado.
- Al comparar la información de metros cúbicos facturados para el período analizado reportada por el prestador al SUI frente a la entregada en la visita se observan diferencias tanto para el servicio de acueducto como para el servicio de alcantarillado e igualmente, se presentan diferencias entre lo consignado por el prestador en el informe de gestión 2015 y la información entregada en la visita.
- De acuerdo con la información entregada por el prestador para los años 2014 y 2015 en el tema de facturación y recaudo se deduce un índice de eficiencia de recaudo del 97% y 99,95% para los años señalados respectivamente.
- De la revisión del Contrato de Condiciones Uniformes se observó que a la fecha de la visita el mismo no se ajustaba ni estaba actualizado a las actuales leyes; sin embargo, la empresa demostró que se encuentra tramitando ante la CRA la actualización del mismo.
- El prestador tiene publicado en la página Web el contrato de condiciones uniformes y se le sugirió en el acta de visita tenerlo publicado en la página de inicio para facilitar la consulta del mismo. Al efectuar la visita a algunos puntos de atención al usuario se pudo observar que el mismo no se encuentra a disposición de los suscriptores como es el caso de los puntos ubicados en los municipios de Ginebra, Zarzal, Andalucía entre otros.
- Al revisar algunos expedientes entregados por el prestador en la visita para verificar el cumplimiento del proceso de Solicitud del servicio se observó entre otras cosas que

faltan soportes como la solicitud del servicio por parte del prestador impidiendo conocer el tiempo que gastó la empresa en la instalación del servicio, tampoco el acta de instalación del servicio, soporte de la habilitación en la base de datos del sistema comercial como nuevo suscriptor y no se observa los folios de cada expediente como lo exige el procedimiento de la empresa. En algún caso se presenta la nota que el servicio quedó con instalación directa sin encontrar justificación alguna.

- La empresa entregó el cronograma de facturación para el período analizado el cual no cuenta con todas las actividades propias del proceso por tanto, se le sugiere al prestador la modificación del mismo para controlar cronológicamente todas las actividades a fin de controlar de manera eficaz el proceso.
- Dentro del proceso de medición del consumo se detectó que el prestador presenta un volumen importante de Facturación por promedio debido a la antigüedad de los medidores; sin embargo, entregó en la visita soportes que indican el cumplimiento al cronograma propuesto a la SSPD en cuanto a la reposición de los mismos a partir del año 2013.
- Al efectuar una prueba de escritorio con cinco expedientes relacionados con el cobro del consumo por promedio se pudo establecer que el prestador presenta inconsistencias en el sistema ya que no modifica en el sistema el modo de facturación de consumo medido a promedio consumo producto de un error en la crítica que afecta los estimativos de facturación por promedio puesto que en 2015 este dato alcanzó los 18.224 suscriptores cuyo dato al parecer se puede afectar por el citado error.
- En la visita se pudo identificar que si bien en el CCU del prestador se menciona como tiempo para reinstalación del servicio de 2 días hábiles siguientes al pago, en la práctica lo hace dentro de las 24 horas para la muestra tomada; sin embargo, en la información estadística solicitada al usuario se puede observar que para el año 2015 el prestador tardó 2 días en la reconexión el servicio para 3.711 suscriptores incumpliendo con esto los términos de la ley anti tramites.
- De los casos analizados de desviaciones del consumo se puede observar que en las visitas técnicas solamente se realiza visualmente y no hay observa de registró en las visitas cuando la fuga no es perceptible, es decir no se realiza visita con instrumento técnico para comprobar fugas imperceptibles, igualmente, al efectuar el retiro del instrumento de medida transcurre 15 días entre el retiro del medidor y la recepción del mismo en el laboratorio, ignorando el sitio donde permanece esos medidores hasta su revisión en el laboratorio de medidores. Tampoco en algunos casos se conoce la fecha de recepción de la queja del usuario y en otros conociendo esa fecha no se observa en el expediente documento alguno que interrumpa los términos del derecho de petición y es así que a los suscriptores les responden de fondo su petición en más de 4 meses en algunos casos.
- Al revisar algunos expedientes relacionados con el cambio de medidor se determina que el prestador en el documento de citación para la visita técnica y retiro del medidor no le da a conocer el derecho que le asiste al suscriptor de estar acompañado de un técnico en el momento de la visita, esto sólo se consigna es el momento propio de la



visita marcando un recuadro que para tal fin tiene diseñado el formato. También es difícil conocer la trazabilidad del proceso por falta de aporte de documentos como el caso de soporte de inicio del proceso para cada suscriptor, en otros casos se observó inexplicablemente el cobro de materiales cuando se trata de la reposición de un medidor. Finalmente, para algunos de los casos analizados el cambio de medidor en promedio tarda más de 120 días, tiempo que la empresa debe facturar por promedio afectando en muchos casos al suscriptor.

- Se presenta una diferencia en el número de PQR – peticiones- reportadas por el prestador al SUI frente a la información entregada en la visita, situación que se pudo comprobar con algunos expedientes que fueron recolectados por los diferentes puntos de atención y que luego se revisaron en el reporte al Sui observando que algunos de ellos no estaban reportados comprobando con esto mala calidad de la información reportada al SUI. Igualmente, revisando algunos de los expedientes se encuentran aspectos como que el prestador en algunos casos en la citación para la visita técnica no le señala la hora (mañana o tarde), no le informan anticipadamente el derecho que tiene de ser asistido por un técnico, las respuestas a las peticiones en algunos casos tarda más de 3 meses.
- En la visita el prestador entregó dos expedientes correspondientes a Notificación se pudo determinar que las citaciones para la visita técnica no se realizan con anticipación, no se guarda consistencia con la dirección de notificación que informa el suscriptor en el derecho de petición, en la notificación personal no se observa la recepción del usuario, los oficios de citación se realizan al nombre de una persona diferente al peticionario, no se observa poder ni autorización en el caso de los nombres utilizados en las citaciones, el prestador responde un recurso de apelación interpuesto por el suscriptor y no procedió a enviarlo directamente a la SSPD sino hasta el momento en que el suscriptor efectuó la solicitud y no se observa el envío de la notificación por aviso a la dirección de notificación del suscriptor ni tampoco se observa el envío del acto administrativo a notificar.
- Al revisar el contenido mínimo de las facturas expedidas por el suscriptor por uso y estrato se puede observar que el prestador cumple parcialmente con los numerales 10 y 11 e incumple con el numeral 3 de la cláusula 17 de la Resolución CRA 357 de 2006:

### **8.3 Aspecto Técnico-Operativo**

- El prestador debe estar al día en el reporte de los requisitos exigidos por la Resolución Compilatoria Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Debido a los anteriores no fue posible verificar todos los indicadores operativos para las vigencias 2014 y 2015.
- A partir de la información suministrada en el desarrollo de la visita, Acuavalle SA ESP informó el estado de las concesiones de agua para uso de abastecimiento, la cual presenta que los Municipios de Trujillo (Río Culebras), La Unión (Quebrada El Jordán, Quebrada La Sonora, Quebrada El Rincón), Jamundí (Río Jamundí), Ginebra (Río Guabas), Guacarí (Río Guabas) y Candelaria y Pradera (Río Bolo) no tienen vigente la

concesión de aguas. Esta situación, llama la atención toda vez que esta situación puede generar el cobro de multas por parte de la Corporación Autónoma del Valle del Cauca CVC.

- Adicionalmente, la vigencia de la concesión para el municipio de Jamundí se encuentra condicionada considerando que por solicitud de la Autoridad Ambiental CVC señaló en la Resolución CVC N° 0711-001150 artículo 10 que se debe adelantar el trámite de renovación una vez quede en firme el ordenamiento de la cuenca del Río Jamundí, ordenamiento que quedo en firme mediante el Acuerdo N° 05 de 2010. Por ende, bajo el análisis anterior se observa que Acuavalle SA ESP no tiene vigente dicho permiso de captación.
- El embalse Guacas presenta una reducción de los niveles de agua, esta situación condiciona la operación del mismo como el suministro de agua en las diferentes áreas de prestación. Por lo tanto la empresa debe considerar que bajo esta reducción de los caudales puede afectar la continuidad del servicio de acueducto y por ende debe asegurar a los usuarios el suministro continuo conforme lo establece la Ley 142 de 1994.
- En cuanto a los sistemas de potabilización, se pudo observar que existen sistemas que superaron la capacidad de diseño, esta situación genera limitantes en la prestación del servicio. Los sistemas con mayor tendencia a llegar al límite de su operación corresponden al Agua 10 al tener gran dependencia de la producción de la planta Pradera y aquellos municipios que dependen directamente del sistema SARA BRUT dado su bajo nivel de producción.
- Dada la evaluación de las capacidades del sistema existe una brecha en el planeamiento técnico, que podría ocasionar una limitante en el suministro confiable continuo de agua potable en los diferentes municipios.
- Se presenta un nivel de capacidad cercano a su límite y un elevado rango de edad en los sistemas operados por el prestador, por lo que los esfuerzos se deberán traducir en inversión en obras de reposición y rehabilitación en redes primarias y secundarias, las cuales deberá ir acorde con los POT municipales en cuanto a las áreas de expansión y densificación y la reducción del IANC.
- Considerando el análisis adelantado por esta SSPD se pudo observar que el valor del IANC debe ser revisado para eliminar los factores de incertidumbre generados por la falta de macro medición en varios de los sistemas operados por el prestador. Lo anterior no permite asegurar el valor real de las pérdidas que presenta el sistema de abastecimiento de Acuavalle SA ESP.
- Durante la presente evaluación se observó un índice de continuidad “no satisfactorio” para el Municipio de Caicedonia para el año 2015 de acuerdo con la Resolución MPS-MAVDT 2115 del 22 de junio de 2007 del Ministerio de la Protección Social.
- Durante la vigencia 2015, ACUAVALLE S.A E.SP, realizó muestras microbiológicas en el mes de agosto, con las cuales se confirmó la presencia de Cryptosporidium para los municipios de El Cerrito y Roldanillo y Giardía para el Municipio de Zarzal, por tanto las

aguas no eran aptas para el consumo humano; esto debido a que el hallazgo de estos protozoos en las redes, representa un alto riesgo para la salud, pues no los afecta los niveles de cloro que se emplean para desinfectar el agua. Todos los resultados de muestras de control deben reportarse al SUI, tal como no ocurrió con los eventos de Giardia y Cryptosporidium en Zarzal y Riofrío.

- De otra parte, ACUAVALLE S.A E.S.P, no realizó nuevas muestras de control para confirmar los resultados iniciales. Lo anterior con el fin de constatar la total ausencia de protozoos, hasta verificar que el resultado fuera cero (0), lo que genera incertidumbre sobre la calidad del agua que actualmente está consumiendo la población de estos municipios.
- El prestador debe completar los puntos mínimos para toma de muestras, requeridos por la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007
- Bolívar y Jamundí tuvieron para 2015 agua con riesgo bajo para la salud humana, es decir no apta para el consumo. Razón por la cual el prestador debe llevar a cabo los controles necesarios para garantizar un suministro de agua Sin Riesgo, en todos los municipios en los que presta el servicio de acueducto.
- De acuerdo con la información entregada por el prestador, los sistemas operados por el prestador no presentan un catastro actualizado. Los últimos registros existentes en el SUI corresponden al año 2010 y en la información entregada en visita corresponden al año 2013.
- Apenas los municipios de San Pedro, Guacarí y Candelaria, cuentan con PSMV aprobado por la CVC.

Proyectó: Viviana Hernández Duque – Profesional Universitario, Grupo Sectorial DTGAA  
Dirceu Enrique Vargas Pedroza - Contratista DTGAA  
Giovani Salas Araque – Contratista DTGAA  
Janeth Briceño García- Contratista DTGAA  
Julio De Oro Vergara - Contratista DTGAA

Revisó: Miriam Álvarez Gari – Coordinadora Grupo Evaluación Integral (A) DTGAA  
German Arturo García García – Asesor Externo DTGAA.

Aprobó: Luis Fernando Ramos Parra – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado DTGAA