

1. Identificador del prestador

1.1. Nombre o razón social: EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. - EMPACEVEDO S.A.S E.S.P.

1.2. NIT: 900250887 - 2

1.3. ID (SUI - RUPS): 22542

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

1.5. Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: Estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de prestación atendida por EMPACEVEDO S.A.S E.S.P.

1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 01/01/2009

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

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

2.2. Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3. Motivo de la acción: Especial detallada concreta

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

2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

3. Delimitación del marco de evaluación

3.1. Criterios evaluados:

Cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994¹
- Resolución 2115 de 2007²
- Resolución 811 de 2008³
- Resolución 1096 de 2000⁴
- Resolución 330 de 2017⁵

¹"Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

²"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".

³"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".

⁴"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS".

⁵"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009"

- Resolución 154 de 2014⁶
- Resolución SSPD No. 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias⁷
- Resolución 825 del 28 de diciembre de 20178
- Resolución CRA 906 de 23 de diciembre de 2019⁹
- Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias¹⁰
- Resolución SSPD No. 2021100016645¹¹ del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855¹² de 21 de mayo de 2021
- Contrato de condiciones uniformes de EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. Marco temporal de evaluación: Vigencia 2019 y 2020

4. Descripción de lo desarrollado:

4.1. Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 20, 21 y 22 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021).
- Información adicional allegada por el prestador mediante los radicados SSPD N° 20215232881662, 20215232865772 y 20215232865762 del 30 de septiembre de 2021 y 20215232913962 del 05 de octubre de 2021.

4.2. Requerimientos realizados:

No aplica

4.3. Estado de respuesta de requerimientos:

No aplica

4.4. Evaluaciones realizadas:

4.4.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

4.4.1.1. Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente del referido prestador EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. ubicado en el municipio de Acevedo - Huila.

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

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

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

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

10“Por la cual se 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”.

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

12 “Por la cual se modifica la Resolución SSSPD20211000016645 del 09/04/21”

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de los años 2019, 2020 y entre enero y septiembre de 2021, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI, la información suministrada por la empresa en la visita de inspección realizada los días 20, 21 y 22 de septiembre de 2021 y la remitida por el prestador mediante los radicados SSPD N°20215232881662, 20215232865772 y 20215232865762 del 30 de septiembre de 2021 y 20215232913962 del 05 de octubre de 2021.

4.4.1.2. Datos Generales del Prestador

4.4.1.2.1. Composición y naturaleza jurídica.

EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. es una sociedad por acciones simplificada cuyo objeto social principal es la prestación de servicios públicos esenciales domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; su capital está constituido en un 100% por capital naturaleza pública y la dirección de su administración está a cargo de una junta directiva y de un gerente.

El patrimonio institucional se encuentra compuesto por el traslado de otras cuentas patrimoniales, como es el caso de los resultados del ejercicio, el patrimonio público incorporado y las provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones de los activos de las entidades del gobierno general, que no estén asociados a la producción de bienes y la prestación de servicios individualizables.

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

Tabla 1. Datos generales del prestador

| ITEM | PRESTADOR |
|---------------------------------------|---|
| ID | 22542 |
| RAZÓN SOCIAL | EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO S.A.S. E.S.P. |
| SIGLA | EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P. |
| NIT | 900.250.887-2 |
| FECHA DE INSCRIPCIÓN EN RUPS | 27/10/2009 |
| FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS | 03/08/2020 |
| TIPO DE PRESTADOR | Sociedad por acciones simplificada (Empresa de servicios públicos) |
| ÁREA DE PRESTACIÓN | Acueducto: Urbano Alcantarillado: Urbano Aseo: Urbano |
| SERVICIOS PRESTADOS | Acueducto: Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: Conducción de Residuos Líquidos, recolección, Disposición Final, comercialización. Aseo: Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables. |
| FECHA DE CONSTITUCIÓN | 10/11/2008 |
| FECHA INICIO DE OPERACIONES | 01/09/2009 |
| REPRESENTANTE LEGAL | FAIVER ORLANDO BERMÚDEZ JIMÉNEZ |
| CARGO REPRESENTANTE LEGAL | Representante legal |
| FECHA DE POSESIÓN REPRESENTANTE LEGAL | 03/04/2020 |
| CLASIFICACIÓN | Menor o Igual a 2500 Suscriptores |
| DIRECCIÓN | Calle 9 No. 4 - 02 |
| TELÉFONO | 3107516359 |
| CORREO ELECTRÓNICO | empacevedo@yahoo.es |

Fuente: SUI – RUPS.

4.4.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

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

4.4.2.1. Aspectos Administrativos.

4.4.2.1.1. Empleados

Conforme a la información recopilada del prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., respecto al personal se observa que para la vigencia 2019 – 2020, la empresa cuenta con cinco (5) empleados de planta distribuidos por dependencias así:

Tabla 2. Empleados

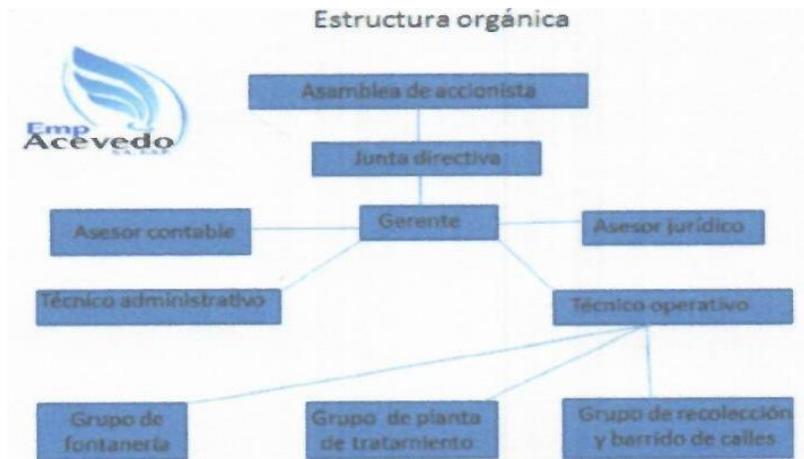
| DEPENDENCIA | CARGO | GRADO | CÓDIGO | NÚMERO DE CARGOS | ASIGNACIÓN BÁSICA MENSUAL |
|---------------------|---------------------------------|-------|--------|------------------|---------------------------|
| Despacho de Gerente | Gerente | 14 | 39 | 1 | \$ 3.429.271 |
| | Técnico Administrativo | 7 | 367 | 1 | \$ 1.575.025 |
| | Técnico Operativo (Coordinador) | 6 | 314 | 1 | \$ 1.429.815 |
| Técnico Operativo | Conductor | 5 | 480 | 1 | \$ 1.200.000 |
| | Técnico Operativo (Fontanero) | 4 | 314 | 1 | \$ 1.120.000 |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

4.4.2.1.2. Estructura Organizacional

Acorde con el organigrama suministrado por el prestador, se puede observar que el mayor órgano de decisión es la asamblea de accionistas que a su vez está representada por la Junta Directiva, que ejerce control directo sobre la gerencia de la empresa, quien es el encargado de dirigir y direccionar su equipo de trabajo el cual está conformado por un técnico administrativo, un técnico operativo y demás personal operativo.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

4.4.2.1.3. Control Fiscal

En cumplimiento del artículo 50 de la ley 142 de 1994 modificado por el artículo 5 de la Ley 689 de 2001, el control fiscal sobre el prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P. está a cargo de la Contraloría General de la República.

4.4.2.1.4. Auditoría Externa de Gestión y resultados – AEGR

El prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., se encuentra clasificado como un prestador directo que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligado a contratar auditoría externa conforme a lo establecido el literal b del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;

c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;

- d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) *Los productores de servicios marginales*". (Subrayado fuera de texto).

Atendiendo el literal a) del párrafo 1, el prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., no está obligado a contratar auditoría externa de gestión y resultados.

4.4.2.1.5. Control Interno

Durante la visita realizada al prestador, este no suministró información sobre algún mecanismo de control interno implementado, de esta manera se puede concluir que presuntamente EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., incumple lo establecido en el artículo 52 de la ley 142 de 1994 y la Ley 87 de 1993.

4.4.2.1.6. Competencias Laborales

En términos de competencias laborales, el prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., no suministró la certificación de los colaboradores del área técnico – operativo, incumpliendo así con lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4.4.2.2. Aspectos Financieros

4.4.2.2.1. Concepto del Revisor Fiscal

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

4.4.2.2.2. Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El prestador realizó el reporte de información financiera para las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018, sin embargo para las vigencias 2019 y 2020 la empresa no ha realizado el proceso de certificación de la información en el SUI, por lo tanto, el análisis contenido en este documento se realizó basado en la información reportada al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita realizada el 20, 21 y 22 de septiembre de 2021 y la remitida por el prestador mediante los radicados SSPD N°20215232881662, 20215232865772 y 20215232865762 del 30 de septiembre de 2021 y 20215232913962 del 05 de octubre de 2021.

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo NIF establecido para el grupo de clasificación Resolución 414/14, resolución que fue expedida por la Contaduría General de la Nación, lo cual se validó también en los reportes de clasificación que realizó dicha entidad, tal como se refleja a continuación:

Imagen 2. Reporte de clasificación NIF Contaduría General de la Nación

| | | | |
|---|--|-------------|--|
|  | El emprendimiento es de todos | Minhacienda |  CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN |
| EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES | | | |
| Actualizado al 31 de octubre de 2021 | | | |
| En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES | | | |
| No. | ID_ENTIDAD CGN | NIT | ENTIDAD |
| 1370 | 923271654 | 900250887-2 | E.S.P. Empresas Públicas de Acevedo S.A. |

Fuente: CGN Empresas sujetas al ámbito de la Resolución 414 – 2014.

4.4.2.2.3. Reportes Financieros Aplicación NIF

EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., ha certificado satisfactoriamente los cargues de la información de las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018 requeridos en formato XBRL, sin embargo, se evidencia que para las vigencias 2019, 2020 y 2021, el prestador no ha cumplido con la obligación de certificar la información, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 3. Reporte de Información SUI – Gobierno NIF

| ID Empresa | Nombre Empresa | Servicios | | | | | | Taxonomía | Fecha Precedencia | Estado | Fecha Elado | XBRL | PDF | Histórico Rechazados | Datos Responsable | Histórico de no certificados |
|------------|---|-----------|----|----|----|----|-----|---|-------------------|-------------|-------------|------|-----|----------------------|-------------------|------------------------------|
| | | AC | AL | AS | E | GM | GLP | | | | | | | | | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual | 01/08/2018 | Certificado | 30/01/2018 | | | Ver | Ver | Ver |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual | 30/01/2018 | Certificado | 08/05/2018 | | | Ver | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual | 08/05/2018 | Certificado | 24/11/2018 | | | Ver | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Taxonomía 2018, Resolución 414 Individual | | Certificado | 05/09/2019 | | | Ver | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Taxonomía 2019, Resolución 414 Individual | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | Resolución 414 2020 Individual | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | 2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | 2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | 2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |
| 22542 | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S.E.S.P. | Si | Si | Si | No | No | No | 2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre | | Pendiente | 29/09/2021 | | | | Ver | |

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

4.4.2.2.4. Análisis de los Estados Financieros 2019 – 2020

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador para las vigencias 2019 - 2020 bajo los nuevos marcos regulatorios NIF, los cuales fueron suministrados en medio magnético bajo estructura de presentación que señalan los anexos complementarios del Decreto Único Reglamentario DUR 2420 del 2015, para aquellas empresas que se encuentran clasificadas en Resolución 414 de 2014.

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

- Gerente: Faiver Orlando Bermúdez Jiménez
- Contador Público: Cristhian Senider Avilez Muñoz T.P: 233.351-T

4.4.2.2.5. Estado de Situación Financiera Año 2019 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera comparativo correspondiente a las vigencias 2019 – 2020, suministrado por el prestador durante la visita técnica realizada del 20 al 22 de septiembre del 2021.

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

| CODIGO | DESCRIPCIÓN | CONSOLIDADO AAA 2020 | CONSOLIDADO AAA 2019 | DIFERENCIA ABSOLUTA | DIFERENCIA RELATIVA |
|----------------------------------|---|-------------------------|-------------------------|------------------------|------------------------|
| 11 | EFFECTIVO | 72.791.541 | 43.641.151 | 29.150.390 | 66,80% |
| 13 | CUENTAS POR COBRAR | 206.813.072 | 118.689.363 | 88.123.709 | 74,25% |
| 15 | INVENTARIOS | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| 19 | OTROS ACTIVOS | 22.500.000 | 0 | 22.500.000 | 0,00% |
| TOTAL ACTIVO CORRIENTE | | 302.104.612 | 162.330.514 | 139.774.099 | 86,10% |
| 12 | INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| 13 | CUENTAS POR COBRAR | 0 | 0 | 0 | 0,00% |
| 16 | PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO | 591.917.648 | 619.862.160 | -27.944.512 | -4,51% |
| 19 | OTROS ACTIVOS | 74.843.891 | 66.667.147 | 8.176.744 | 12,27% |
| TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE | | 666.761.539 | 686.529.307 | -19.767.768 | -2,88% |
| 1 | TOTAL ACTIVO | 968.866.151 | 848.859.820 | 120.006.331 | 14,14% |
| 24 | CUENTAS POR PAGAR | 66.464.576 | 22.649.760 | 43.814.816 | 193,44% |
| 25 | BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS | 33.308.185 | 14.142.933 | 19.165.252 | 135,51% |
| 29 | OTROS PASIVOS | 27.050.756 | 233.799 | 26.816.957 | 11470,09% |
| TOTAL PASIVO CORRIENTE | | 126.823.517 | 37.026.492 | 89.797.025 | 242,52% |
| 2 | TOTAL PASIVO | 126.823.517 | 37.026.492 | 89.797.025 | 242,52% |
| 32 | PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS | 842.042.634 | 811.833.328 | 30.209.306 | 3,72% |
| 3 | PATRIMONIO | 842.042.634 | 811.833.328 | 30.209.306 | 3,72% |
| TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO | | 968.866.151 | 848.859.820 | 120.006.331 | 14,14% |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

Activos

A partir de la información suministrada se puede evidenciar que el activo total presentó un aumento del 14,14% respecto del año 2019, la variación positiva está representada principalmente en un aumento del activo corriente, donde el efectivo aporta una variación positiva del 66,80%, teniendo en cuenta que este rubro se ve incrementado por los recaudos de la facturación de servicios públicos y de los subsidios y alivios, al compararlo con los ingresos percibidos durante el año y el comportamiento de las cuentas por cobrar, podemos determinar que el prestador tuvo un comportamiento favorable en el recaudo de cartera principalmente.

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar presentaron una variación positiva del 74,5% para la vigencia 2020, realizando un comparativo de las cuentas por cobrar vs. el ingreso por facturación de servicios públicos se evidencia que, aproximadamente tiene un 92% en la eficiencia de recaudo, toda vez que las cuenta por cobrar finalizaron con un saldo de \$206 millones frente a un ingreso de \$1.099 millones.

Propiedad, planta y equipo

En cuanto a la propiedad planta y equipo, se observó una variación negativa del 4,51%, frente al año anterior, producto de la depreciación acumulada del año 2020. Las notas a los estados financieros revelan que el prestador aplica el método de depreciación de línea recta conforme a la política establecida. El prestador no realizó compras considerables de activos durante la vigencia 2020.

Otros activos

Los otros activos presentaron un aumento del 12,27% representado en un incremento en los avances y anticipos entregados y a un aumento de las retenciones y saldos a favor por concepto de impuestos.

Pasivos

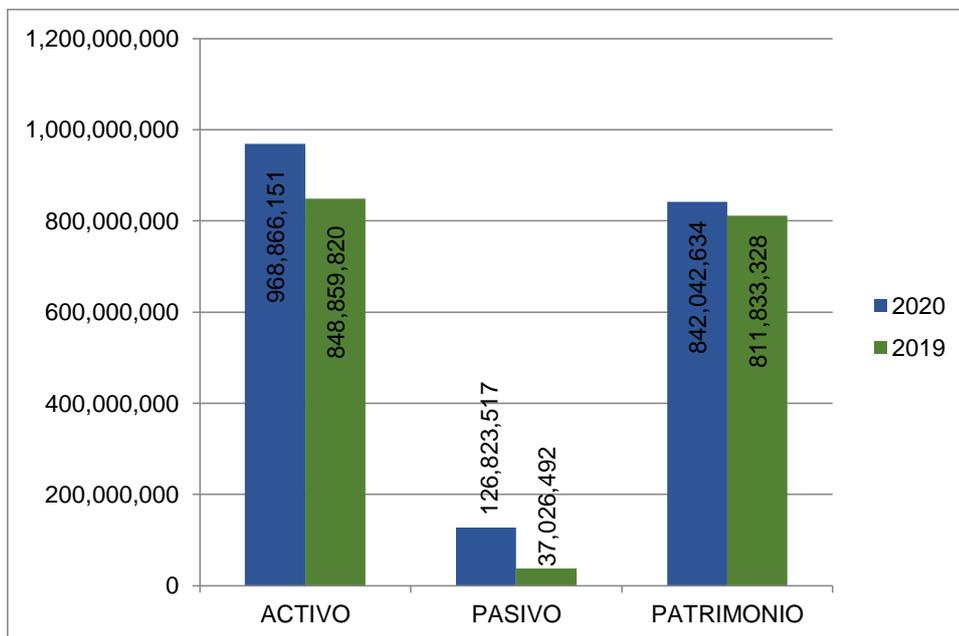
Los pasivos reflejan un aumento del 242,52% frente al año inmediatamente anterior; el concepto que contribuyo de manera representativa y con mayor relevancia fue el de las cuentas por pagar que aumentaron en un 193%, debido a un aumento en la adquisición de bienes y servicios nacionales, un aumento en el pago de impuestos y contribuciones y en otras cuentas por pagar.

Adicionalmente el prestador presento un incremento en los beneficios a empleados del 135%, que está sustentado en las provisiones de prestaciones sociales y un aumento de los otros pasivos por cuenta de recursos recibidos en administración principalmente.

Patrimonio

El patrimonio presento un comportamiento positivo respecto la vigencia 2019, ya que este aumentó en un 3.72%, representado en un aumento en sus utilidades.

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



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

4.4.2.2.6. Estado de Resultados 2019 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultados comparativo correspondiente a las vigencias 2019 – 2020, suministrado por el prestador durante la visita técnica realizada del 20 al 22 de septiembre del 2021.

Tabla 4. Estado de Resultados Integrales 2019 - 2020

| CODIGO | DESCRIPCIÓN | CONSOLIDAD O AAA 2020 | CONSOLIDAD O AAA 2019 | DIFERENCI A ABSOLUTA | % DIF |
|--------|-------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|---------|
| 4 | INGRESOS | 1.102.003.098 | 1.512.904.243 | -410.901.145 | -27,16% |

| CODIGO | DESCRIPCIÓN | CONSOLIDAD O AAA 2020 | CONSOLIDAD O AAA 2019 | DIFERENCI A ABSOLUTA | % DIF |
|--|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|
| 43 | VENTA DE SERVICIOS | 1.099.005.036 | 1.024.503.312 | 74.501.724 | 7,27% |
| 44 | TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES | 0 | 10.000.000 | -10.000.000 | - 100,00 % |
| 48 | OTROS INGRESOS | 2.998.062 | 478.400.931 | -475.402.869 | -99,37% |
| 5 | GASTOS | 408.243.884 | 400.630.659 | 7.613.224 | 1,90% |
| 51 | GASTOS DE ADMINISTRACIÓN Y OPERACIÓN | 293.641.468 | 335.119.630 | -41.478.162 | -12,38% |
| 53 | DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES | 106.253.141 | 50.137.581 | 56.115.560 | 111,92 % |
| 58 | OTROS GASTOS | 8.349.275 | 15.373.448 | -7.024.173 | -45,69% |
| 6 | COSTO DE VENTA SERVICIOS Y OPERACIÓN | 663.549.909 | 1.133.433.681 | -469.883.772 | -41,46% |
| 63 | COSTO DE VENTA SERVICIOS | 663.549.909 | 1.133.433.681 | -469.883.772 | -41,46% |
| EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO | | 30.209.306 | -21.160.097 | 51.369.402 | - 242,77 % |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia del 2020, fue de un 7,27% frente a la vigencia 2019, lo cual indica que no hubo mayor variación en la facturación realizada de un año a otro; el servicio con mayor participación en el ingreso corresponde al servicio de acueducto el cual comprende un 45% del total de los ingresos por servicios, seguido de los ingresos por servicio de aseo 32% y por último el servicio de alcantarillado el cual comprende un 23%; sin embargo el comportamiento total de los ingresos presentó un comportamiento negativo del 27,16%, debido a que se vieron disminuidos los ingresos de transacciones con contraprestación del 99,37%.

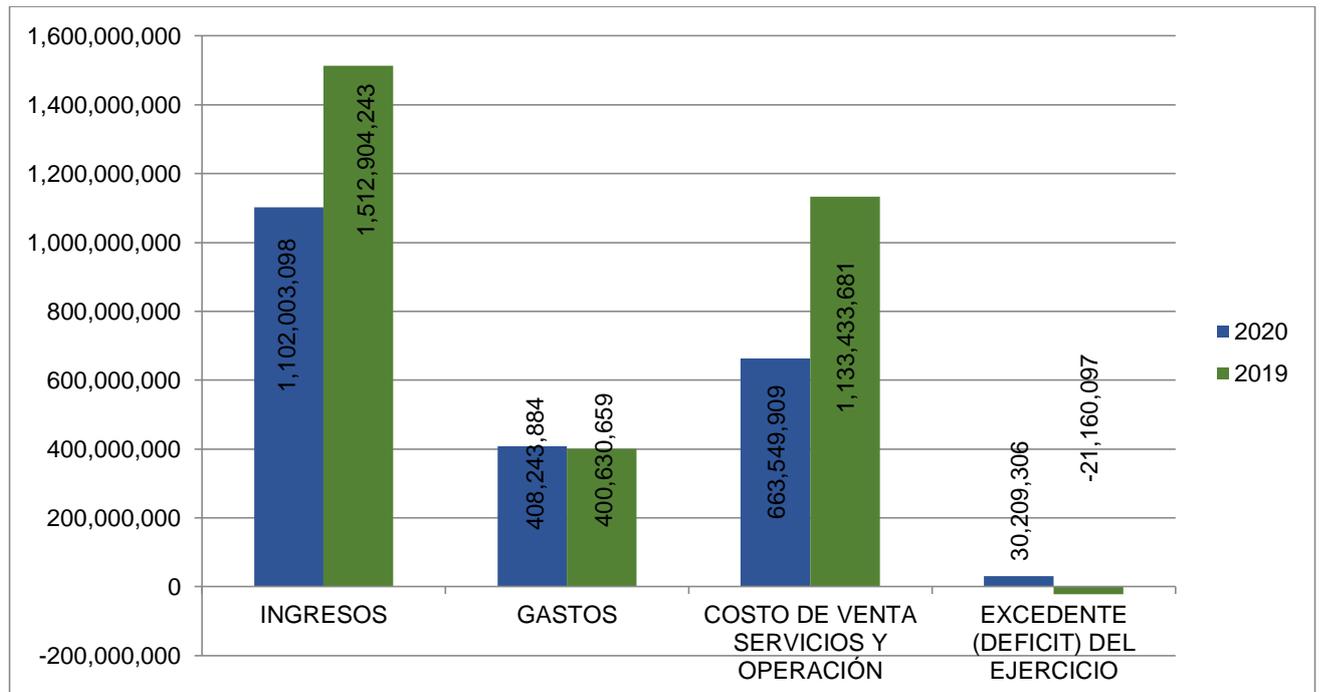
Gastos

Los gastos totales del prestador presentaron un leve incremento del 1,90% respecto del año inmediatamente anterior, la mayor participación del gasto la ocupan los gastos de administración y operación con un 71,9% del total de los gastos, seguido del deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones con un 26% respectivamente, sin embargo al revisar el estado de resultados detallado este último rubro se mantuvo constante en cuanto la depreciación, amortización y provisión, no obstante el rubro de deterioro aumentó debido a que en el año 2020 fue la primera vez que se realizó este cálculo.

Costos

El costo de ventas del prestador por concepto de servicios públicos ocupó un 60% del total de los ingresos, porcentaje razonable respecto de la facturación, adicionalmente el prestador mostró un comportamiento positivo toda vez que estos disminuyeron en un 41,46% con relación al año 2019.

Gráfico 2. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2019 - 2020



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

4.4.2.2.7. Indicadores Financieros

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

- SF.1 = Suficiencia Financiera
- SF.2 = Flujo Financiero
- SF.3 = Gestión de Rentabilidad y endeudamiento

Teniendo en cuenta lo anterior y de acuerdo con el proceso de ponderación del cálculo del indicador IUS de sostenibilidad financiera para pequeños prestadores, la suficiencia financiera será el 100% del indicador financiero total, lo que da lugar a que este indicador es el único que se tendrá en cuenta para determinar el nivel de riesgo financiero en el que se encuentra el prestador.

Para el caso de., el prestador Empresas Públicas de Acevedo S.A.S. E.S.P., estos son los resultados del indicador:

Tabla 5. Cálculo Indicador Suficiencia Financiera 2019 - 2020.

| Suficiencia Financiera | Fórmula | 2019 | | 2020 | |
|--|-------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | Cálculo del Indicador | Indicador Normalizado | Cálculo del Indicador | Indicador Normalizado |
| SF1.1 Liquidez-L | AC/PC | 4,38 | 0 | 2,38 | 0 |
| SF1.2 Eficiencia de Recaudo | (RI/Ie)*100 | 63,93 | 71,03 | 47,93 | 53,26 |
| SF1.3 Cubrimiento de Costos | (RI/GOA) | 0,43 | 0 | 0,50 | 0 |
| SF1.4 Relación de Endeudamiento | (PsT/P) | 0,046 | 5,70 | 0,15 | 18,83 |

Fuente: Estados Financieros NIF EMPACEVEDO S.A.S E.S.P.

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

| Año | 2019 | 2020 |
|------------------------|-------------|-------------|
| IUS SF | 22,73 | 20,68 |
| Nivel de Riesgo | Riesgo Alto | Riesgo Alto |

Fuente: Estados Financieros NIF EMPACEVEDO S.A.S E.S.P.

Conforme a lo anterior encontramos que el prestador EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. reflejó un comportamiento poco favorable para la vigencia 2019 – 2020, debido a que cuenta con indicador de liquidez que se ve seriamente afectado con la normalización del mismo, lo que representa que si bien el prestador antes de la normalización cuenta con la capacidad de pago de sus obligaciones, presenta un exceso de liquidez así como también la ausencia de fuentes de financiación; respecto del indicador de eficiencia de recaudo podemos concluir después de su normalización, que el prestador no está siendo eficiente toda vez que del total de los ingresos que espera recaudar solo está llegando a un poco más del 50%, lo que puede alertar sobre un riesgo de iliquidez; el indicador de cubrimiento de costos no es la excepción, ya que este demuestra que es posible que el prestador no pueda cubrir todas las erogaciones derivadas de la prestación de los servicios con la facturación efectivamente recaudada; el indicador de relación de endeudamiento es tal vez el único que muestra un comportamiento favorable, sin embargo al ponderar todos los indicadores concluimos que el nivel de riesgo del prestador es alto, por lo que el prestador deberá tomar las medidas necesarias para mejorar su desempeño en estos indicadores.

4.4.2.2.8. Contribuciones

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

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

Imagen 4. Liquidación de la contribución

| NOMBRE DE LA EMPRESA | | | | | | | | NIT |
|---|----------|---------------------------------|----------------|------------|---------------------------------|--------------|---|----------------------------|
| EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. - EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | | | | | | | | 9002508872 |
| OBLIGACIONES EN FIRMEZA (2) | | | | | | | | |
| Concepto | Vigencia | Nro Resolución/Nro Contribución | Servicio | Fecha | Fecha Vencimiento o Último Pago | Saldo \$ | Formato de Pago para Banco | Pago en Línea |
| CONTRIBUCION ADICIONAL | 2021 | 20210000034166 | ASEO | 24/11/2021 | 29/11/2021 | 1.366.000,00 |  | Pague Aquí |
| CONTRIBUCION ADICIONAL | 2021 | 20210000038776 | ACUEDUCTO | 29/11/2021 | 06/12/2021 | 2.209.000,00 |  | Pague Aquí |
| OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (1) | | | | | | | | |
| Concepto | Vigencia | Nro Resolución/Nro Contribución | Servicio | Fecha | Fecha Vencimiento o Último Pago | Saldo \$ | Formato de Pago para Banco | Pago en Línea |
| CONTRIBUCION ADICIONAL | 2021 | 20210000063576 | ALCANTARILLADO | 01/12/2021 | | 1.521.000,00 |  | Pague Aquí |

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

4.4.3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones, junto con los presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia del 20 al 22 de septiembre de 2021 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

Cabe señalar que, de acuerdo con lo informado en la visita, la empresa se encarga de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Acevedo, departamento del Huila.

4.4.3.1. Aspectos Técnicos Acueducto

4.4.3.1.1. Sistema de abastecimiento y área de prestación

El sistema de acueducto del municipio de Acevedo, Huila fue construido hace 60 años aproximadamente, funciona por gravedad en su totalidad. Se informó que, EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. no tiene sistemas de acueducto bajo su administración, operación y mantenimiento en la zona rural del municipio. El porcentaje de cobertura en el área urbana es de 100% representado en 1.772, 1.830 y 1837 suscriptores de acueducto, reportados en las vigencias 2019 y 2020; y julio de 2021, respectivamente.

Sobre este aspecto, se evidencia que, los suscriptores de acueducto son mayores a los de alcantarillado presentados en el numeral 4.4.3.2.1, representados en 98, 115 y 135 suscriptores adicionales para los años 2019, 2020 y 2021, respectivamente.

En el RUPS y el Contrato de Condiciones Uniformes - CCU el prestador señaló que presta el servicio público de acueducto en el área urbana del municipio de Acevedo, sin embargo, en el PEC de septiembre de 2020 se indicó que:

“LAS EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO “EMP S.A. E.S.P”, El sistema de acueducto del municipio de Acevedo abastece a la población del casco urbano y en el sector rural abastece con agua cruda y/o tratada algunos habitantes de las veredas vecinas a la conducción. La distribución se realiza por gravedad, desde dos tanques localizados aguas debajo de la planta de tratamiento de agua potable y se lleva a cabo en todos los sectores.”

De lo anterior, en la visita aclaró que, el nombre correcto es EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. - EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. Respecto a las condiciones señaladas para la zona rural, manifestó que corresponde a un error del PEC, toda vez que, la empresa solo presta en el área urbana del municipio.

Igualmente, informó que, existe una red de tubería de 3" de diámetro conectada al tanque de almacenamiento No. 2 que transporta agua cruda, la cual tiene una extensión de 110 m aprox. desde la red de 6" ubicada en la calle 4ª. Para este punto, se debe tener en cuenta el concepto jurídico No. 628 de 2021, que establece entre otros aspectos:

“(…)

Bajo esta perspectiva, se concluye que una entidad prestadora del servicio público de acueducto, en el marco de la respectiva prestación, no puede suministrar agua cruda, ni mucho menos instalar instrumentos de medición del consumo, toda vez que el suministro de agua cruda, no está dentro de la clasificación de ningún servicio público domiciliario.

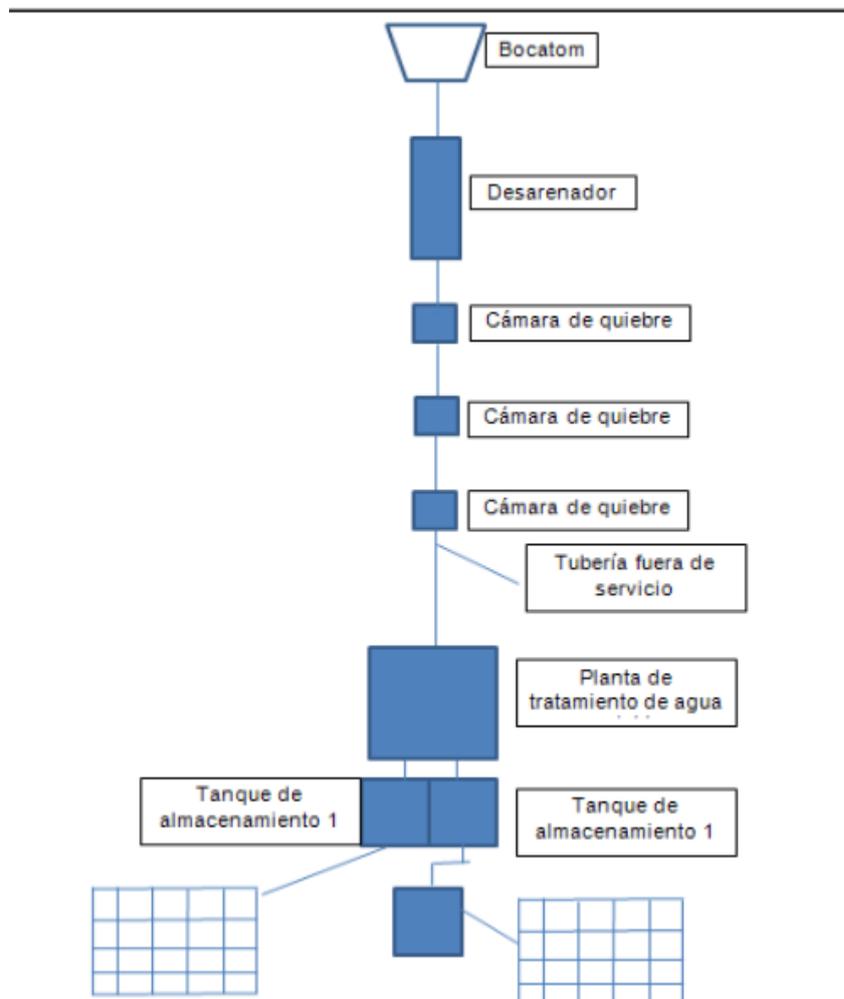
(…)

El suministro de agua cruda o no tratada, no se encuentra previsto en el régimen de los servicios públicos domiciliarios como uno de estos servicios, en este sentido, no puede ser catalogado como servicio de acueducto, pues por expresa definición legal este requiere de la distribución de agua potable o apta para el consumo humano, por lo que no resulta procedente la instalación de medidores o la facturación de los consumos, al tenor de lo dispuesto en el numeral 22 del artículo 14 (ley_0142_1994.htm#14) de la Ley 142 y en general en el marco de la normativa que rige los servicios públicos domiciliarios.

(…)” (Subrayado fuera de texto original)

En este punto y previo a describir las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización, desarrolladas por EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., es necesario señalar que, el esquema general del sistema de acueducto presentado en el Plan de Emergencia y Contingencia – PEC de septiembre de 2020 (Imagen 5), no corresponde totalmente a las condiciones actuales del sistema, toda vez que está conformado por: una bocatoma, un desarenador, dos cámaras de reposo, una cámara de quiebre, dos líneas de aducción desde la cámara de quiebre, una planta de tratamiento de agua potable (PTAP), cinco tanques de almacenamiento de agua tratada, redes de conducción y distribución de agua.

Imagen 5. Esquema del sistema de acueducto desactualizado.



Fuente: PEC 2020 - EMPACEVEDO S.A.S E.S.P.

En tal sentido, el prestador debe actualizar el PEC y sus manuales respecto a la descripción del sistema de acueducto y alcantarillado (puntos de vertimiento), toda vez que, no corresponde a la infraestructura y condiciones actuales.

4.4.3.1.2. Captación

La fuente hídrica de abastecimiento corresponde a la quebrada La Correntosa en la vereda Las Minas, la cual, tiene concesión de aguas superficiales expedida por la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena – CAM, otorgada al prestador mediante la Resolución No. 2585 de 12 de septiembre de 2017 para derivar un caudal de 42 l/s. El plazo otorgado correspondió a diez (10) años. Se informó que la oferta hídrica de la fuente disminuye en los meses de enero y febrero.

La captación sobre la quebrada La Correntosa se realiza mediante una bocatoma de fondo construida en concreto en el año 60, la cual fue destruida por el evento contingente (avenida torrencial) ocurrido el 16 de septiembre de 2019. La capacidad de la estructura de captación corresponde a 22 l/s, adicionalmente cuenta con una rejilla provisional para la retención de material grueso. Toda la estructura de captación es provisional debido al evento referido. A la fecha, no se ha adelantado la rehabilitación total e integral de la infraestructura, situación que pueda poner en riesgo la prestación del servicio público de acueducto.

El agua captada ingresa a una rejilla provisional que conecta a una cámara localizada sobre la margen derecha, que conduce al desarenador a través de una tubería de 8" en PVC encofrada y una longitud de 175,14 m. La cámara de derivación estaba protegida del cauce de la quebrada por un muro de 1,50 m de altura. Las dimensiones de la cámara son: 2 m de longitud, 2,50 m de profundidad y 1,50 m de ancho; tenía tapa removible y escalera tipo gato para el acceso. En la cámara de derivación no existe compuerta de control, vertedero de excesos que eviten conducir al desarenador un caudal mayor al requerido. A la cámara referida se le conectaron dos mangueras que captan agua de la misma fuente 50 m aguas arriba de dicha estructura.

Imagen 6. Fuente y estructura de captación, rejilla.



Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

En la misma zona (3 m aprox. aguas arriba de la captación de EMPACEVEDO S.A.S E.S.P, se ubica la captación y línea de aducción del Acueducto Regional San Antonio. Se informó que, la estructura de captación fue afectada por un represamiento que generó la avalancha el 16 de septiembre de 2019; por lo que, de acuerdo con el estudio de riesgo y demás documentos con los que cuenta el prestador, se determinó que en el predio y zona donde se ubica la estructura de captación y líneas de aducción, se presentan procesos geológicos, existe una falla geológica y se está presentando deslizamiento del terreno, situaciones que pone en riesgo estructural y operativo la infraestructura, el cual ya se materializó en el año referido, sin que, a la fecha, se haya dado atención y solución integral a esta situación. Con lo anterior, el prestador informó que la zona fue catalogada como de alto riesgo.

Los soportes y puntos de anclajes en varios puntos del trazado de las líneas de aducción, están de manera provisional, corresponden a troncos de madera, toda vez que, las estructuras de concreto fueron arrasadas en el evento de septiembre de 2019. La captación de agua no cuenta con estructuras o equipos para la medición de volúmenes de agua captados por el prestador. Lo anterior, en contravía de lo establecido en el artículo 73 de la resolución 330 de 2017.

A continuación, se presentan algunas fotografías del estado actual de la estructura de captación y el terreno donde se presentó la avenida torrencial.

Imagen 7. Deslizamiento de tierra en la parte alta de la estructura de captación.



Imagen 8. Material vegetal producto del deslizamiento ubicado en la parte alta de la fuente abastecedora.

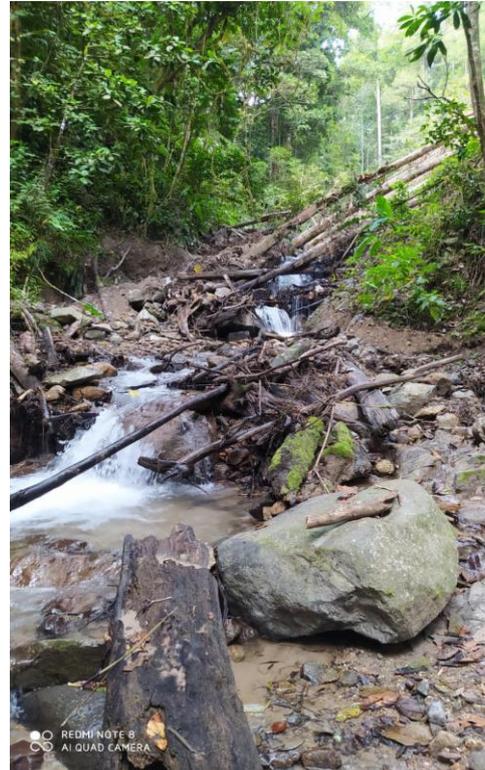


Imagen 9. Obstrucción en el cauce de la fuente abastecedora producto del deslizamiento del terreno.



Imagen 10. Obstrucción en el cauce de la fuente abastecedora producto del deslizamiento del terreno.



Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Sobre el evento referido, es necesario indicar entre otros aspectos, los siguientes:

- La Alcaldía de Acevedo expidió el Decreto Administrativo No. 149 de 17 de septiembre de 2019 “Por medio del cual se declara la situación de calamidad pública en el municipio de Acevedo- Huila”. De acuerdo con lo señalado en el artículo primero del citado decreto y lo informado en la visita, tuvo una duración de tres (3) meses.
- EMPACEVEDO S.A.S E.S.P expido la Resolución No. 097 de 17 de septiembre de 2019 “Por medio del cual se decreta la emergencia en EMPACEVEDO S.A.S E.S.P y se activa el plan de contingencia”. De acuerdo con lo señalado en el artículo primero de la citada resolución y lo informado en la visita, tuvo una duración de seis (6) meses.
- Mediante comunicación de 20 de septiembre de 2019, la CAM remitió a la Alcaldía Municipal de Acevedo, recomendaciones en atención a la visita realizada el 19 de septiembre de 2019 por avenida torrencial ocurrida el 16 de septiembre de 2019 en la quebrada La Correntosa.
- Mediante comunicación de 13 de noviembre de 2019, la CAM remitió a la Alcaldía Municipal de Acevedo, los informes de visita¹³ de seguimiento respecto a las amenazas naturales que afectan al sector de la bocatoma del acueducto del municipio de Acevedo en la quebrada La Correntosa, Vereda Las Minas, cuyas conclusiones y recomendaciones se presentan en la siguiente imagen:

¹³ Fecha de las visitas: 22 y 30 de septiembre de 2019.
Fecha de elaboración de los informes: 25 de octubre y 13 de noviembre de 2019.

Imagen 11. Conclusiones y recomendaciones informe CAM.

3.2 CONCLUSIONES

La Corporación Regional del Alto Magdalena – CAM en su deso de acompañamiento a la emergencia ocurrida el 16 de septiembre en la Quebrada La Correntosa que ocasionó daños al sistema de acueducto del municipio de Acevedo, y a la captación de 5 veredas del municipio (Minas, Delicias, Llanitos, El Cedral y San Antonio) realizó visita seguimiento el 30 de octubre de 2019 con el fin de analizar la evolución de los fenómenos de remoción en masa identificados durante su primera visita diagnóstica el 19 de septiembre del mismo año, evidenciándose lo siguiente:

- Se identificó la persistencia de 3 movimientos en masa activos localizados en la cuenca de la quebrada La Correntosa (dos hacia aguas arriba y uno aguas abajo de la bocatoma del acueducto municipal de Acevedo).
- Se estableció que el movimiento en masa que generó la emergencia el pasado 16 de septiembre de 2019, sigue activo, pero ha experimentado un lavado continuo de material fino durante este periodo el cual ha permitido el despeje parcial del paso de la quebrada anteriormente menciona hacia esta parte de la cuenca, y que además la abundancia del material fino aún potencialmente erodable es inferior al observado el día 16 de septiembre.
- Se estableció que los otros dos movimientos existentes a lo largo de la quebrada aún siguen activos y que su condición estructural no ha variado considerablemente durante este periodo, y que además siguen aportando material fino al cauce de la quebrada La Correntosa
- Los conceptos emitidos en este informe están sustentados con datos recopilados durante la inspección al sitio referido y a la información disponible de organismos especializados como INGEOMINAS (ahora SGC), la Universidad Nacional, la CAM y el IGAC.
- La zona visitada se encuentra bajo amenaza natural de origen geomorfológico ALTA, hidrometeorológico ALTA y geológico (sísmico) ALTA. Estos fenómenos se presentan cuando se conjugan uno o más factores de inestabilidad (externos y/o internos). El relieve, el clima, la constitución geológica y las actividades humanas.
- Esta asistencia técnica especializada (diagnósticos de eventos amenazantes naturales) la realiza la Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena (CAM) con el fin de sustentar decisiones que garanticen la integridad de las personas, sus bienes y el entorno ambiental. De otra parte, la labor de valoración y seguimiento tiene también como objetivo orientar el desarrollo del territorio municipal y regular el uso, ocupación y transformación del espacio físico urbano y rural incorporando la gestión de riesgo que hace la CAM en la revisión de los Planes de Ordenamiento Territorial, ajustado a los Decretos 1807 del 2014 y el 1077 del 2015.
- Se observo que a manera transitoria las empresas publicas de Acevedo, en cabeza de su gerente el señor Fernando López, realizo de una bocatoma provisional captada de una quebrada sin nomenclatura que es afluente de la quebrada La Correntosa, esto con el fin de mezclarla con el agua captada en la bocatoma afectada el 16 de septiembre del presente año y así lograr disminuir la concentración de sedimentos en el recurso hídrico que surte al municipio de Acevedo - Huila. El aprovechamiento de dicha bocatoma provisional se realiza mediante dos mangueras cada una de 4 pulgadas, captando alrededor de 10 L/s.

4. RECOMENDACIONES

Ante el escenario de amenazas y riesgo descrito anteriormente se determinan las siguientes recomendaciones, las cuales el municipio debe implementar para la Gestión del Riesgo de Desastres:

- Además de las recomendaciones ya expuestas en el informe de la visita del día 19 de septiembre de 2019 por parte de la CAM se recomendó por parte de los funcionarios que visitó el lugar el día 30 de octubre, establecer la fecha por parte

del Cuerpo de Bomberos de Acevedo y alcaldía municipal para la posiblemente extracción de material fino y palizada restante del movimiento que generó emergencia del pasado 16 de septiembre del presente año, esto con el fin de eliminar la amenaza que representa un nuevo posible taponamiento del cauce de la quebrada por el desprendimiento de este material. Dicha acción debe ser ejecutada por entes especializadas en el tema, que cuenten con el conocimiento tanto teórico como práctico para la ejecución de este tipo de obras, esto con el fin de disminuir la exposición de vidas humanas ante las amenazas.

Fuente: Informe CAM de 13 de noviembre de 2019.

- Mediante comunicación No. 2020EE0068373 de 9 de septiembre de 2020 la Subdirección de Proyectos, de la Dirección de Programas del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, remitió a la Alcaldía Municipal de Acevedo, requerimiento respecto al proyecto “Rehabilitación provisional del sistema de acueducto urbano del Municipio de Acevedo Departamento del Huila”. Radicado: 2020ER0078566”, cuyo contenido se presenta en la siguiente imagen:

Imagen 12. Respuesta del MVCT.



Bogotá D.C.,

Doctor
GENTIL TAPIERO BUITRAGO
Alcalde
Alcaldía de Acevedo
Carrera 4 # 9 – 02
Acevedo, Huila

ASUNTO: Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico – Dirección de Programas – Subdirección de Proyectos - Requerimiento proyecto “Rehabilitación provisional del sistema del acueducto urbano del Municipio de Acevedo Departamento del Huila” Radicado: 2020ER0078566

Respetado doctor Tapiero,

Mediante oficio del asunto fue radicado en este Ministerio, el proyecto “Rehabilitación provisional del sistema del acueducto urbano del Municipio de Acevedo” por valor de \$ 175.207.186.

Sobre el particular le informamos que, una vez revisados los documentos del proyecto en mención, a la luz de los requisitos de presentación del mecanismo de viabilización de proyectos del Ministerio hemos encontrado que este requiere ajustes para el cumplimiento de dichos requisitos de acuerdo con la Resolución 0661 de 2019, por consiguiente, hacemos los respectivos requerimientos mediante la lista de chequeo anexa.

Al respecto, esta Subdirección recomienda que tales ajustes y/o soportes sean remitidos en el menor tiempo posible, teniendo en cuenta que el plazo máximo para este proceso es de seis (6) meses.

Ante esto, de no recibirse estos ajustes en el plazo definido, este Viceministerio estará haciendo devolución de los documentos del proyecto en medio físico para los fines pertinentes.

A raíz de la pandemia generalizada de COVID-19 y atención al aislamiento social decretado por la Presidencia de la República; para facilitar la recepción de los ajustes respectivos el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio – MVCT habilitó los siguientes links para la radicación virtual:

Fuente: Comunicación No. 2020EE0068373 de 9 de septiembre de 2020.

Por lo anterior, esta SSPD ve con preocupación que, a pesar de los informes y demás alertas presentadas con ocasión de la avenida torrencial referida, no se han adoptado soluciones integrales y de fondo para dar solución integral y definitiva a la situación descrita, que garantice la prestación efectiva y continua del servicio público de acueducto y la no repetición del evento.

Finalmente, se informó que, el municipio adquirió por etapas un total de 500 hectáreas de terreno aproximadamente en el área de la cuenca en la cual se ubica y nace y cruza la quebrada La Correntosa, que abastece el acueducto municipal.

4.4.3.1.3. Desarenación

Se cuenta con un tanque desarenador que tiene las siguientes características:

Tabla 7. Principales características del tanque desarenador.

| Dimensiones | Pantalla deflectora | | Tolva para evacuación de arenas | | Observaciones |
|--|---------------------|----------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|
| | SÍ-NO | Características | SÍ-NO | Pendientes de fondo | |
| W _{útil} : 2,68m L _{útil} : 8,50m H _{total} : 2,15m H _{útil} : 1,50m Borde libre: 0,30m | Sí | Tiene 39 orificios circulares 3" | Sí | 6,52% y 4,12% | <ul style="list-style-type: none"> - Tiene cubierta tipo malla. - Carece de estructura redundante. - Tiene vertedero de control de excesos conectado a descarga en tubería de PVC de 6" de diámetro nominal. - La longitud de la tubería de 6" de diámetro desde el desarenador a la cámara de reposo No. 1 es de 417 m. |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

4.4.3.1.4. Aducción

El sistema de acueducto bajo administración, operación y mantenimiento del prestador cuenta con dos (2) líneas de aducción con las siguientes características:

Tabla 8. Principales características de las líneas de aducción.

| Línea de aducción No. | Descripción | Tramo | Longitud (m) | Material | Diámetro nominal (") | Tipo / observación |
|-----------------------|--|-------|--|--------------|----------------------|---|
| 1 | Desde bocATOMA hasta el ingreso al desarenador | 1 | 175,14 | PVC RDE 21 | 8" | Tubería superficial y encofrada en concreto |
| 1 | Desde el desarenador a la cámara de reposo No. 1 | 2 | 417 | PVC | 6" | --- |
| 1 | Desde la cámara de reposo No. 1 a la cámara de reposo No. 2 | 3 | 244,60 | PVC | 6" | --- |
| 1 | Desde la cámara de reposo No. 2 a la cámara de quiebre No. 1 (en el PEC se relaciona como No. 3) | 4 | 377,07 | PVC | 6" | --- |
| 1-2 | Desde la cámara de quiebre No. 1 a la PTAP | 5-6 | 1.585 más 3.224 m (6") 3.224 m (4") | AC, HG y PVC | 6" 4" | Sale una tubería en 6" que a través de una "Y", se bifurca en dos líneas de aducción de 6" y 4" y cruza por los viaductos dl río Suaza y la quebrada Tijiña |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Como complemento a lo señalado en la tabla anterior, el prestador manifestó que el contrato suscrito por el PDA¹⁴ incluye la instalación de una nueva línea de aducción de 6" de diámetro con una longitud de 5 Km aproximadamente, desde la PTAP a la nueva cámara de quiebre vereda Las Minas, la cual, en principio, reemplazaría las dos líneas de aducción existentes; lo anterior, de acuerdo con los estudios realizados por Aguas del Huila S.A. E.S.P.

No obstante, el prestador señaló que estudiará la posibilidad de suspender únicamente la línea de 4" y operar con la línea de 6" como contingencia, ya que, al sacar las dos líneas actuales, no se tendrá capacidad de transporte de agua a la PTAP, infraestructura que también requiere de ampliación en capacidad. Esa nueva red no se encuentra en operación y tampoco ha sido entregada al prestador.

Ahora bien, en el SUI, el prestador reportó una sola línea de aducción. Se informó que, se han presentado eventos que sacan de operación las líneas de aducción que cruzan sobre los viaductos del río Suaza y la quebrada Tijiña. De igual manera, indicó que, ambos tramos son vulnerables a presentar fallas y afectaciones, lo que generaría interrupción en la prestación del servicio público de acueducto, sumado a que ya se han presentado eventos. El último de ellos, fue por la creciente del río Suaza ocurrida en el mes de julio de 2021, que ocasionó la ruptura de la red sobre el río. Esta línea presenta deformaciones en su trazado, no se cuenta con estudios respecto al estado de las estructuras de soporte y anclaje ni la ejecución de acciones para atender dichas situaciones.

Las líneas de aducción cruzan por terrenos privados y públicos, sin embargo, el prestador no remitió información relacionada a las servidumbres y protocolización de las mismas. El prestador informó que la infraestructura de acueducto y alcantarillado no cuenta con pólizas de aseguramiento desde la empresa ni el municipio en caso de ocurrencia de eventos contingentes.

4.4.3.1.5. Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP:

El prestador cuenta con una PTAP convencional, construida en concreto reforzado hace 60 años aproximadamente. Está compuesta por una estructura de medición de caudal (canaleta parshall), sistema de mezcla rápida y dosificación, floculador hidráulico tipo Alabama, dos (2) módulos de sedimentación ascendente con paneles tipo colmena y una batería de filtros de arena, antracita y grava, sistema de desinfección con cloro gaseoso. La planta no ha sido sometida a procesos de optimización. El caudal de diseño e instalado corresponde a 22 l/s, e ingresan las tuberías de 4" y 6" de ambas líneas de aducción.

Para la operación y mantenimiento de la PTAP se cuenta con tres (3) operarios, que laboran 12 horas y descansan 24. En la visita se observó que la planta se encuentra en funcionamiento, cuenta con stock de insumos químicos, manuales de operación y mantenimiento, así como los de los equipos básicos de laboratorio.

El prestador informó que el lote donde se ubica la PTAP se encuentra a nombre del municipio y debidamente legalizado y soportado ante instrumentos públicos; sin embargo, no se presentaron soportes.

Actualmente la planta no tiene ningún sistema de recolección, manejo y disposición de lodos o aguas de lavado de filtros, los mismos, se descargan a un pozo de inspección de la red de alcantarillado municipal.

En el predio donde se ubica la PTAP se adelanta la construcción de un tanque de almacenamiento de agua tratada con capacidad de 600 m³, lechos de secado de lodos y decantador por parte de un contratista del PDA Aguas del Huila S.A.E.S.P. La construcción de esta infraestructura no ha finalizado ni ha sido entregada al prestador para su administración, operación y mantenimiento.

¹⁴ Ver numeral 4.4.3.1.8

4.4.3.1.6. Conducción

De la PTAP salen dos líneas de conducción en PVC, varía en diámetros de 8” y 4” que cambian a lo largo de su trayecto.

4.4.3.1.7. Almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con cinco (5) tanques de almacenamiento de agua tratada con las siguientes características:

Tabla 9. Tanques de almacenamiento de agua tratada.

| Tanque No. | Ubicación | Capacidad (m3) | Estado | ¿Presentó soportes de limpieza, lavado y desinfección años 2019, 2020 y 2021? |
|------------|----------------------|----------------|-----------------|---|
| 1 | PTAP | 90 | Operativo | Los documentos presentados por el prestador mediante los radicados SSPD No. 20215232865762, 20215232865772, 20215232881662 y 20215232913962, no permiten evidenciar la ejecución de dichas actividades. |
| 2 | Barrio La Inmaculada | 90 | Operativo | |
| 3 | PTAP | 600 | En construcción | |
| 4 | PTAP | 50 | Operativo | |
| 5 | PTAP | 7 | Operativo | |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Los tanques No. 3 y 4 no se han entregado al prestador para su administración, operación y mantenimiento. Solo se tiene instalado un macro medidor en estado operativo a la salida de la PTAP y entrada del tanque de almacenamiento No. 1. Las demás estructuras del sistema de acueducto ni en los sectores hidráulicos cuentan con macro medidores. Lo anterior, en contravía de lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.

El tanque No. 2 presenta fisuras, grietas y mantenimiento externo deficiente y crecimiento de hierba. El prestador señaló que realiza lavado de los tanques y deshierbe cada mes.

A pesar de que remitió registro fotográfico de algunos tanques, no se indica la fecha de captura, sumado a que no se adjuntan los registros de limpieza, lavado y desinfección para los años 2019, 2020 y lo corrido de 2021 para ninguno de los tanques bajo su administración, operación y mantenimiento.

4.4.3.1.8. Redes de distribución

De acuerdo con las zonas atendidas por los tanques de almacenamiento No. 1 y 2, el municipio en su área urbana cuenta con 2 sectores hidráulicos; sin embargo, para las actividades de operación y mantenimiento del sistema de distribución, existen 22 sectores hidráulicos (válvulas). Ver formato presentado. No se cuenta con macro medidores instalados en la red de distribución.

El último catastro de redes es del año 2012 está siendo actualizado por el PDA en el marco del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado en ejecución. De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, se ha instalado y rehabilitado redes de acueducto. El catastro se encuentra desagregado por proceso, tipo de ducto, diámetro, longitud, material, tipo de instalación. Al respecto, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

En este sentido, el prestador debe asegurarse de incluir en el catastro de redes información de accesorios como hidrantes y válvulas, así como, de contar con datos actualizados, toda vez que, corresponde a una herramienta del sistema de acueducto valiosa que contribuye a garantizar la gestión operativa.

Por otro lado, el prestador cuenta con el manual de operación de la PTAP, sin embargo, carece para los demás componentes del sistema de abastecimiento (captación, aducción, conducción, tratamiento, conducción y distribución).

Con relación al Plan Maestro de Acueducto el prestador entregó certificación de 21 de septiembre de 2021 expedida por Aguas del Huila S.A. E.S.P., en la que se relacionan los avances de los proyectos, así:

Tabla 10. Estado de los proyectos del Plan Maestro de Acueducto.

| Alcance | No. Contrato | Estado de Avance |
|---|--------------|------------------------|
| 1. Construcción Plan Maestro del Acueducto del Municipio de Acevedo | 165/2018 | 85% |
| 2. Estudios y Diseños para la nueva captación | --- | En proceso contractual |

Fuente: Certificación de 21 de septiembre de 2021 expedida por Aguas del Huila S.A. E.S.P.

4.4.3.1.9. Macro medición

Se tiene un macro medidor instalado en estado operativo a la salida de la PTAP y a la entrada del tanque de almacenamiento No. 1. Las demás estructuras del sistema de acueducto (salida de la planta de tratamiento, en la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos y en la salida de los otros tanques de almacenamiento) carecen de instrumentos de medición de caudales.

4.4.3.1.10. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

4.4.3.1.10.1. Presiones en red de distribución

El prestador indicó que no realiza medición ni registro de las presiones en red. Verificada la información cargada al SUI por el prestador en el formulario "*Medición de presión sectores hidráulicos*" con fecha de corte al 2 de octubre de 2021 el prestador reportó que no cuenta con puntos de medición de presión, ingresó en cero (0) las lecturas de presión, por ende, no hay datos para la variable de "promedio de presión registrada".

Sumado a lo anterior y teniendo en cuenta que no presentó el Anexo técnico del CCU para el servicio público de acueducto reportado en la última actualización del RUPS, en tal sentido, no es posible verificar el comportamiento del indicador.

Lo anterior, en contravía de lo señalado en la Resolución 330 de 2017, artículo 86.

4.4.3.1.10.2. Índice de continuidad

El prestador no realiza el cálculo del indicador, sin embargo, en visita presentó los datos de horas de suspensión, sectores y suscriptores afectados.

Verificada la información cargada al SUI por el prestador en el formulario "*Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto*" con fecha de corte al 2 de octubre de 2021, se tiene que, reportó los datos que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 11. Reporte de continuidad años 2019 y 2020.

| Año / Mes | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct | nov | dic |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2019 | 744 | 672 | 744 | 720 | 744 | 720 | 720 | 720 | 720 | 744 | 720 | 744 |
| 2020 | 744 | NR |

Fuente: Consulta SUI

Lo anterior, no es consistente con lo evidenciado en la visita, toda vez que, no se presentó el cálculo del indicador y no se tuvo en cuenta los registros de suspensiones en la prestación del servicio presentadas en campo. Los datos reportados indican que no se presentaron suspensiones, cuando no fue así. Adicionalmente, no presentó el Anexo técnico del CCU para el servicio público de acueducto reportado en la última actualización del RUPS, por lo cual, no es posible verificar el comportamiento del indicador.

4.4.3.1.10.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

El prestador realiza la medición de volúmenes de agua que ingresan a la PTAP (canaleta parshall) y los volúmenes de agua a la salida de la PTAP que ingresan al tanque de almacenamiento No. 1, para lo cual, diligencia las planillas definidas para cada caso, sin embargo, las mismas, no se encuentran digitalizadas y en formato editable (.xls). Respecto a los volúmenes de agua facturados, en la siguiente tabla se presenta el dato agregado para los años 2019, 2020 y lo corrido de 2021 (hasta julio). No obstante, el prestador no realiza el cálculo del IANC.

Tabla 12. Datos para el cálculo del IANC.

| Año | Agua facturada (m ³) | IANC (%) |
|------|----------------------------------|----------|
| 2019 | 314.444 | NR |
| 2020 | 281.082 | NR |
| 2021 | 164.560 | NR |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Por otra parte, el prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua - PUEAA para el área urbana del municipio de Acevedo correspondiente al período 2017-2021, aprobado por la CAM mediante la Resolución No. 1052 de 7 de abril de 2017. En visita presentó avances de la implementación y el seguimiento realizado por parte de la CAM.

A continuación, se muestra el estado de cumplimiento del artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 por parte del prestador:

Tabla 13. Verificación del cumplimiento del artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

| ÍTEM | ASPECTO | Cumplimiento prestador |
|------|---|--|
| 1 | Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento) | No en bocatoma, sí en canaleta parshall al ingreso de la PTAP |
| 2 | Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red) | No |
| 3 | Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la Resolución 2115 de 2007 | No se presentó la totalidad de informes de resultados para las vigencias 2019 y 2020 |
| 4 | Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo. | No presentó información |
| 5 | Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes | Sí |
| 6 | Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio | Sí |
| 7 | Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social | Sí |

Fuente: artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 – Ajustado por la SSPD

4.4.3.1.10.4. Estimación Oferta vs Demanda

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

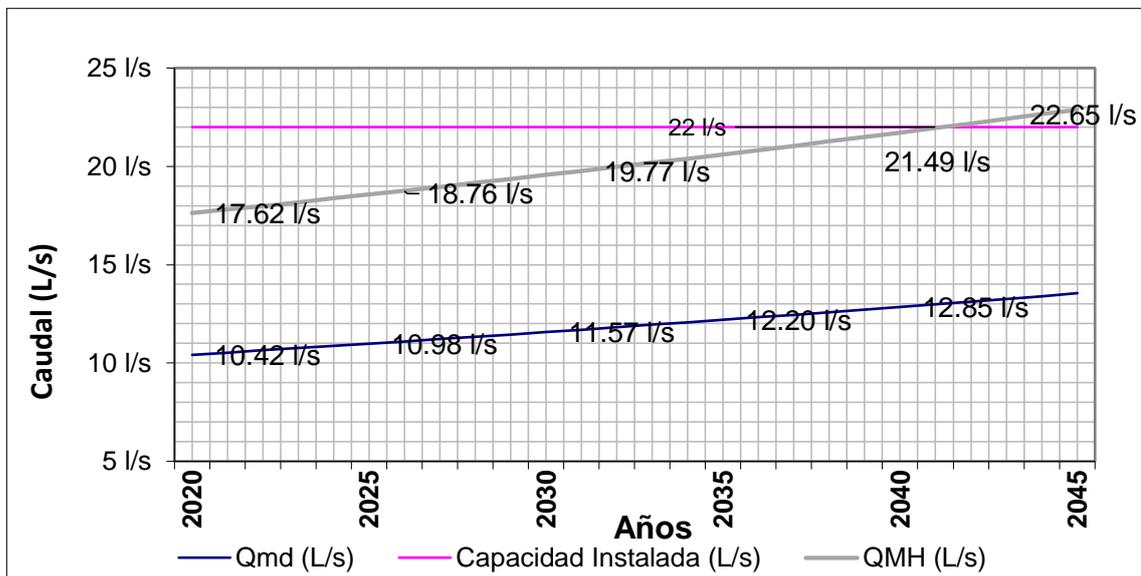
A continuación, se presenta el resultado de la estimación de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS. Los datos de entrada son:

Tabla 14. Estimación de la demanda

| Año | Municipio | Población estimada ¹⁵ | Tasa de crecimiento departamental (DANE 2018) | Dotación Neta residencial | Capacidad PTAP | IANC ¹⁶ |
|--------|-----------|----------------------------------|---|---------------------------|----------------|--------------------|
| [AAAA] | | [hab] | [%] | [L/hab.-día] | (l/s) | [%] |
| 2020 | Acevedo | 4.850 | 1,05 | 130 | 22 | 30 |

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfico 3. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC de 30% teniendo en consideración que, el prestador no lo calcula, así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Acevedo, Huila sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población. No obstante, es preciso señalar que uno de los puntos de interés corresponde a la estructura de captación y líneas de aducción, con ocasión de la avenida torrencial ocurrida en septiembre de 2019 y las condiciones actuales de la infraestructura; sumado a que, el prestador informó que la zona donde se ubica fue catalogada como de alto riesgo y no se ha rehabilitado integral y completamente. De igual manera, se aclara que este cálculo de proyección de la demanda es estimado y puede no representar la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

¹⁵ Relación entre el índice de ocupación por vivienda (2,65) y suscriptores (1.830) a diciembre de 2020.

¹⁶ Estimado, toda vez que, el prestador no calcula el IANC y puede tener variaciones significativas.

De lo anterior, es preciso señalar que, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto incluido las actividades de almacenamiento, conducción y distribución, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, zonas de riesgo y estado de la infraestructura, entre otros. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en la Resolución 330 de 2017 y demás normas concordantes.

4.4.3.1.10.5. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

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

4.4.3.1.10.5.1. Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 2.501 y 10.000 habitantes debe ser 5.

Para el municipio de Acevedo el prestador entregó copia del acta de concertación de 21 de julio de 2021 suscrita por el prestador y la Autoridad Sanitaria, en la que se evidencia la concertación de cinco (5) puntos, los cuales ya fueron materializados. De igual manera, se entregó copia del acta final de recibo a conformidad de los mismos. En la siguiente tabla se presenta la información general de cada punto.

Tabla 15. Información puntos y lugares de muestreo de calidad del agua.

| Código del punto de muestreo | Ubicación | Observación |
|------------------------------|--|---|
| 0001 | Vista frontal de la vivienda del señor José Mario Delgado en Carrera 8 No. 6-28 Barrio Inmaculada | Punto más cercano a la PTAP |
| 0002 | Carrera 5 lateral izquierda de la estación de servicio San Francisco | |
| 0003 | Instalaciones antiguas del matadero municipal | En visita se informó y evidenció que, el punto fue traslado aproximadamente 30 metros. Solo cuenta con la tubería y llave (pluma). No está protegido ni señalado. |
| 0004 | Parte externa del Hospital San Francisco Javier en la carrera 3 con calle 9 esquina | ---- |
| 0005 | KM 1 + 00 Vía Neiva frente a las instalaciones de la sede principal de la Institución Educativa José Acevedo y Gómez (Colegio) | ---- |

Fuente: Acta de concertación de 21 de julio de 2021.

Finalmente, esta entidad realizó la verificación de la información cargada al SUI respecto a las actas de concertación y materialización, encontrando que el prestador no ha realizado el cargue correspondiente a la vigencia 2020.

4.4.3.1.10.5.2. Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia - SIVILAB, administrado por el Instituto Nacional de Salud – INS, remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20195290218912 de 12 de marzo de 2019, SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 y 20215290615092 de 9 de abril de 2021 para las vigencias 2018, 2019 y 2020, respectivamente, se tienen los siguientes resultados del IRCA.

Tabla 16. IRCA de vigilancia años 2018, 2019 y 2020.

| Año | IRCA promedio (%) | Nivel de riesgo | Número de muestras tomadas en el año |
|------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|
| 2018 | 0,2 | Sin riesgo | 12 |
| 2019 | 0,0 | Sin riesgo | 11 |
| 2020 | 0,6 | Sin riesgo | 6 |

Fuente: SIVICAP 2018; 2019 y 2020.

De acuerdo con lo anterior, se observa que, a pesar de que no se tomaron la totalidad de muestras de vigilancia de calidad del agua establecidas en la Resolución 2115 de 2007, EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. suministró agua apta para consumo humano conforme a la información disponible.

No obstante, consultado el SIVILAB se identificó que el prestador tiene cinco (5) muestras registradas para la vigencia de 2021, de las cuales, cuatro (4) tienen un IRCA de 0% - Sin Riesgo, es decir, agua apta para consumo humano y una (1) con riesgo Medio (Agua no apta para consumo humano), como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 17. IRCA de vigilancia preliminar año 2021.

| Persona prestadora | NIT/DV | Número de muestra | Fecha de la toma | IRCA | Nivel de riesgo |
|---|------------|-------------------|----------------------------|--------------|-----------------|
| EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | 9002508872 | 46537 | 2021/02/25 06:00:00 | 0 | Sin riesgo |
| | | 50426 | 2021/03/24 03:00:00 | 0 | Sin riesgo |
| | | 51332 | 2021/04/07 04:00:00 | 17,54 | Medio |
| | | 63665 | 2021/06/23 04:00:00 | 0 | Sin riesgo |
| | | 72794 | 2021/08/09 04:00:00 | 0 | Sin riesgo |

Fuente: Consulta SIVILAB de 22/09/2021.

Con relación a la muestra No. 51332 que arrojó agua no apta para el consumo humano, el prestador manifestó que el resultado no fue notificado por la Autoridad Sanitaria, sin embargo, tendrá en cuenta la información para realizar los ajustes operativos en el proceso de potabilización.

4.4.3.1.10.5.3. Control de la calidad del agua distribuida por red

Conforme a los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007, el prestador, por atender a una población entre 2.501 y 10.000 habitantes, debe realizar como mínimo tres (3) muestras mensuales de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado, coliformes totales y E. Coli en la red de distribución. De igual forma, debe tomar dos (2) muestras anuales en la red de distribución de los parámetros COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado.

Al respecto, durante la visita de inspección el prestador informó que las muestras de control de calidad del agua son analizadas por el Laboratorio CONSTRUCSUELOS SUMINISTROS LTDA. El prestador entregó copia de los reportes de resultados de junio y agosto de 2021. La toma es adelantada por LAC Laboratorio, Agua & Calibración S.A.S. Se informó que se toman muestras mensualmente, el mismo día que lo adelanta la Autoridad Sanitaria.

En la siguiente tabla se presentan los datos más importantes de los informes de resultados presentados por el prestador:

Tabla 18. Resultados muestras de control junio y agosto de 2021.

| Fecha de toma | No. de punto de toma | IRCA (%) | Nivel de riesgo | Incumplimientos | | |
|---------------|----------------------|----------|-----------------|-----------------|----------------|-------------------------|
| | | | | Parámetro | Valor obtenido | Valor máximo permisible |
| 03/06/2021 | 3 | 6 | Bajo | Color aparente | 48 | 15 |
| 03/06/2021 | 2 | 8 | Bajo | Color aparente | 30 | 15 |
| 10/08/2021 | 1 | 6 | Bajo | Color aparente | 44 | 15 |
| 10/08/2021 | 4 | 8 | Bajo | Color aparente | 45 | 15 |

Fuente: Informes de resultados Laboratorio CONSTRUCSUELOS SUMINISTROS LTDA.

En los informes de resultados presentados, se observa la evaluación de los parámetros: color aparente, fósforo reactivo disuelto (leído como ortofosfato), nitratos, nitritos, cloruros, sulfatos, fluoruros, aluminio total, calcio total, hierro total, magnesio total, manganeso total, molibdeno, zinc total, alcalinidad total, dureza total, carbono orgánico total – COT, coliformes totales y fecales, temperatura, pH, conductividad, cloro residual y turbiedad.

El laboratorio CONSTRUCSUELOS SUMINISTROS LTDA. se encuentra autorizado para la realización de análisis físicos y químicos de agua para consumo humano por medio del artículo 2° de la Resolución 2625 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Por su parte, en la Resolución referida no se encuentra reporte de LAC Laboratorio, Agua & Calibración S.A.S.

Adicionalmente, en los informes de resultados se indica “- Ensayo no acreditado. Realizado por método estándar Standard Methods última versión”, para los parámetros de fluoruros, aluminio total, molibdeno total, COT y coliformes fecales. De igual manera, no se indica el nombre del laboratorio que se subcontrató para el parámetro de coliformes totales.

Por otro lado, se verificó la información cargada al SUI en los formularios “Características básicas”, “características especiales” y “Características no obligatorias” y no ha reportado la totalidad de información para los años 2019, 2020 y 2021.

4.4.3.1.10.5.4. Laboratorio y dotación básica

En las instalaciones de la PTAP el prestador cuenta con un laboratorio para el control de los procesos básicos en la PTAP. En el laboratorio se realizan análisis de prueba de jarras, turbiedad, color y pH para el agua cruda y turbiedad, color, pH y cloro residual para el agua tratada.

El laboratorio cuenta con los siguientes equipos y sus manuales de operación y mantenimiento en español:

Tabla 19. Equipos de laboratorio.

| Equipo | Observación |
|----------------|--|
| Fotoflex | Operativo. Mide los parámetros de turbiedad, pH, cloro residual, entre otros |
| Test de jarras | Operativo |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021.

4.4.3.1.10.5.5. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

El prestador no presentó información al respecto.

4.4.3.1.10.5.6. Plan de Emergencia y contingencia - PEC

A pesar que el prestador entregó copia digital del PEC de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado elaborado en septiembre de 2020, se consultó el SUI, evidenciando que, el documento presentado en la visita no ha sido reportado al sistema para las vigencias 2020 y 2021, razón por la cual, se encuentra en estado pendiente de cargue. El documento debe ser actualizado con las condiciones reales de los sistemas.

4.4.3.2. Aspectos Técnicos Alcantarillado

4.4.3.2.1. Área de prestación

EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. presta el servicio público de alcantarillado en el área urbana del municipio de Acevedo, Huila, e informa que, tiene una cobertura del 100%, representado en 1.674, 1.715 y 1.698 suscriptores de acueducto a diciembre de 2019 y 2020; y julio de 2021, respectivamente.

Sobre este aspecto, se evidencia que, los suscriptores de alcantarillado son menores a los de acueducto presentados en el numeral 4.4.3.1.1.

4.4.3.2.2. Red de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado, funciona por gravedad. Se adelantan las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, comercialización y disposición final.

De acuerdo con el catastro de redes de alcantarillado realizado en el año 2012, las redes del sistema de alcantarillado presentan diámetros entre 8" y 24" en materiales de concreto, AC, PVC (85%). Vale la pena mencionar que el catastro se encuentra desactualizado ya que se identificaron cambios en la cantidad de puntos de descargas y no se encuentran las últimas obras adelantadas por el PDA en ejecución. Dicho catastro se encuentra en actualización por parte del contratista del PDA.

Ahora bien, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, indica lo siguiente:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

En este sentido, el prestador debe dar cumplimiento al citado artículo.

4.4.3.2.3. Manuales y mantenimiento

De acuerdo con lo indicado en la visita de inspección, el prestador no cuenta actualmente con manuales para la operación y mantenimiento de las redes del sistema de alcantarillado; sin embargo, presentó cronograma de mantenimiento y soportes de su ejecución. Entre las actividades desarrolladas por el prestador, se encuentran, entre otras, las siguientes:

- Verificación y limpieza de pozos de inspección y redes de alcantarillado.
- Identificación y corrección de conexiones erradas.

4.4.3.2.4. Plantas de tratamiento de aguas residuales - PTAR

El municipio de Acevedo no cuenta con PTAR, sin embargo, se informó que el municipio cuenta con el predio para su construcción. En la siguiente tabla se presenta el estado de los proyectos de alcantarillado:

Tabla 20. Estado de los proyectos del Plan Maestro de Acueducto.

| Alcance | No. Contrato | Estado de Avance |
|--|--------------|------------------------|
| 1. Construcción Plan Maestro de Alcantarillado sanitario y pluvial Municipio de Acevedo Fase I | 096/2019 | 70% |
| 2. Estudios y Diseños para la construcción Planta de Tratamiento de Aguas Residuales | --- | En proceso contractual |

Fuente: Certificación de 21 de septiembre de 2021 expedida por Aguas del Huila S.A. E.S.P.

De lo anterior, no se presentó avances.

4.4.3.2.5. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV

El prestador entregó el documento denominado “Reformulación del cronograma del plan de saneamiento y manejo de vertimientos del municipio de Acevedo”, del cual, no se presentó información respecto a la decisión adoptada por la CAM.

Adicionalmente, aunque no entregó copia de la resolución de aprobación del PSMV, en el informe de seguimiento del PSMV No. 484 de 17 de diciembre de 2020¹⁷ adelantado por la CAM y presentado por el prestador, se indica que, corresponde a la Resolución No. 1815 de 2018.

En la siguiente imagen se presenta el estado de cumplimiento de la ejecución, metas de reducción, objetivos y metas del PSMV del prestador, conforme a lo señalado en el informe referido.

Imagen 13. Estado de cumplimiento de la ejecución, metas de reducción, objetivos y metas del PSMV.

| 6. CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL PSMV Y METAS DE REDUCCIÓN | | | |
|---|-------------|----|--|
| ÍTEM | CUMPLE | | OBSERVACIONES |
| | SI | NO | |
| Actividades definidas en el cronograma del PSMV para el periodo que se evalúa | | X | No se presenta soporte de cumplimiento de las actividades propuestas para el segundo semestre de 2020. |
| Programa de monitoreo de la fuente receptora | X | | Se realizó monitoreo contratado, sin embargo, no se cuenta con informe |
| 7. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS | | | |
| El plazo definido para el reporte de los indicadores de seguimiento por parte de las Empresas de Servicios Públicos es de dos (2) semanas posteriores a la realización de la visita. En caso de incumplimiento se dará inicio a las actuaciones administrativas de acuerdo a la Ley 1333 de 2009. | | | |
| 8 RECOMENDACIÓN CON RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE METAS DE REDUCCIÓN. | | | |
| ÍTEM | CUMPLE (SI) | | RECOMENDACIÓN |
| El Operador cumplió con las actividades definidas en el cronograma de actividades del PSMV para el semestre objeto de evaluación | NO | | |
| % CUMPLIMIENTO DE PSMV SEMESTRE EVALUADO | | | |
| Total de Actividades objeto de seguimiento, solo las que influyen en el comportamiento de la Carga Contaminante | 6 | | 100%  |
| Total de Actividades cumplidas que influyen en el comportamiento de la Carga Contaminante | 6 | | |

Fuente: Informe de seguimiento del PSMV No. 484 de 17 de diciembre de 2020 adelantado por la CAM

4.4.3.2.6. Puntos de vertimiento

El prestador informó que las descargas del sistema de alcantarillado combinado se realizan al río Suaza en la zona de los predios de Luis Carlos Guevara y Marco Paredes. En el PEC del año 2020 se indica que, el sistema cuenta con 16 descargas, sin embargo, en la visita se informó que solo corresponden a 3 y que en los años 2020 y 2021 se eliminaron 2 puntos de vertimientos.

Por lo descrito, el prestador debe actualizar la información en el documento y ser consistente con la configuración actual del sistema e instrumentos de planificación como el PSMV y el Plan Maestro de Alcantarillado.

¹⁷Fecha de inicio de ejecución de PSMV: 21/06/2018
 Fecha final de ejecución de PSMV: 20/06/2027
 Año y semestre evaluado: 2020 - II

4.4.4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los aspectos comerciales detallando las observaciones y hallazgos identificados después de la visita realizada los días 20 al 22 de septiembre y la verificación de la información remitida por la empresa EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. mediante los radicados SSPD N° 20215232881662, 20215232865772 y 20215232865762 del 30 de septiembre de 2021 y 20215232913962 del 05 de octubre de 2021.

La empresa presta sus servicios en el municipio de Acevedo - Huila, su sede principal se encuentra ubicada en la Calle 9 N.° 4-02 Barrio Centro piso 1 - alcaldía municipal, con un horario de atención al público de martes a sábado, de martes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. - sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Imagen 14. Sede administrativa de la empresa



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

El tema comercial de la empresa recae sobre el técnico administrativo, Maryori Alejandra Capera Claros.

La empresa maneja un software de información comercial denominado HAS SQL el cual tiene los siguientes módulos: facturación (manejo de PQR, información sobre sus suscriptores, subsidios, generación de informes), contabilidad y control presupuestal.

Imagen 15. Sistema de información comercial



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

4.4.4.1. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

La empresa cuenta con un CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado con fecha de expedición de 13 de diciembre de 2017, no cuenta con anexo técnico ni concepto de legalidad otorgado por la CRA.

No tiene actualizaciones recientes que reflejen lo señalado en el modelo de CCU expedido por la CRA en su Resolución 873 de 2019.

No cuentan con soportes de publicación o socialización del CCU a sus suscriptores, este no se encuentra publicado en las carteleras de la sede administrativa ni en la página web de la empresa.

Se procedió a revisar en el SUI y se evidenció el reporte del CCU.

Imagen 16. CCU Acueducto y Alcantarillado reporte SUI



General      

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto calidad del reporte

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla Generar reporte en formato

Clasificación

Departamento

Empresa

| Departamento | Empresa | Consecutivo | ID Empresa | Fecha última Actualización RUPS | Servicio | Clasificación | Número de Contrato | Fecha de Expedición | Fecha de Actualización | Concepto de Legalidad | Número de Acto de Legalidad | Fecha de Acto de Legalidad | Ver contrato |
|--------------|---|-------------|------------|---------------------------------|-----------|-------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
| HUILA | EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | 1 | 22542 | 2021-10-01 | Acueducto | Hasta 2500 suscriptores | 002 | 2009-01-07 | 2013-04-17 | NO | ND | ND | |

Fuente: Reporte de información SUI¹⁸ – noviembre 2021.

4.4.4.2. Suscriptores

La empresa entregó un archivo Excel con las estadísticas de sus suscriptores de acueducto y alcantarillado por uso y estrato para las vigencias 2019, 2020 y 2021, como se muestran a continuación:

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019:

Tabla 21. Suscriptores vigencia 2019

| Estrato - Uso/ Servicio | Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019 | | | | | | | | | | | |
|----------------------------|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | |
| | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc |
| 1 | 1.118 | 1.036 | 1.123 | 1.037 | 1.127 | 1.038 | 1.128 | 1.038 | 1.132 | 1.040 | 1.133 | 1.041 |
| 2 | 399 | 396 | 401 | 398 | 404 | 401 | 406 | 401 | 410 | 407 | 406 | 403 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 (Comercial) | 166 | 162 | 165 | 161 | 162 | 158 | 162 | 158 | 162 | 158 | 169 | 165 |
| 12 (Oficial) | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 |
| Total | 1.707 | 1.617 | 1.713 | 1.619 | 1.717 | 1.620 | 1.720 | 1.620 | 1.728 | 1.628 | 1.732 | 1.632 |
| Estrato - Uso/ Servicio | Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019 | | | | | | | | | | | |
| | Julio | | Agosto | | Septiembre | | Octubre | | Noviembre | | Diciembre | |
| | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc | Acu | Alc |

¹⁸Reporte SUI. Contrato de condiciones Uniformes – agosto 2021:
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

| Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019 | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato - Uso/ Servicio | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | |
| | Acu | Alc |
| 1 | 1.139 | 1.046 | 1.139 | 1.057 | 1.152 | 1.064 | 1.157 | 1.068 | 1.166 | 1.077 | 1.171 | 1.081 |
| 2 | 406 | 403 | 408 | 405 | 411 | 408 | 409 | 406 | 407 | 404 | 408 | 405 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 (Comercial) | 169 | 165 | 169 | 165 | 167 | 163 | 168 | 163 | 169 | 164 | 169 | 164 |
| 12 (Oficial) | 23 | 22 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 |
| Total | 1.738 | 1.637 | 1.740 | 1.651 | 1.754 | 1.659 | 1.758 | 1.661 | 1.766 | 1.669 | 1.772 | 1.674 |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020:

Tabla 22. Suscriptores vigencia 2020

| Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020 | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato - Uso/ Servicio | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | |
| | Acu | Alc |
| 1 | 1.173 | 1.082 | 1.180 | 1.087 | 1.185 | 1.092 | 1.187 | 1.093 | 1.191 | 1.097 | 1.193 | 1.098 |
| 2 | 410 | 407 | 410 | 407 | 409 | 406 | 410 | 407 | 409 | 406 | 410 | 407 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 (Industrial) | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 11 (Comercial) | 168 | 163 | 166 | 161 | 162 | 156 | 161 | 156 | 162 | 157 | 161 | 156 |
| 12 (Oficial) | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 23 | 22 |
| Total | 1.776 | 1.676 | 1.781 | 1.679 | 1.781 | 1.678 | 1.783 | 1.680 | 1.787 | 1.684 | 1.789 | 1.684 |

| Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020 | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato - Uso/ Servicio | Julio | | Agosto | | Septiembre | | Octubre | | Noviembre | | Diciembre | |
| | Acu | Alc |
| 1 | 1.195 | 1.099 | 1.197 | 1.098 | 1.205 | 1.105 | 1.211 | 1.108 | 1.222 | 1.118 | 1.224 | 1.120 |
| 2 | 411 | 409 | 415 | 412 | 414 | 411 | 413 | 409 | 413 | 409 | 414 | 410 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 (Industrial) | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 11 (Comercial) | 159 | 154 | 161 | 156 | 161 | 156 | 167 | 162 | 166 | 161 | 167 | 162 |
| 12 (Oficial) | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 |
| Total | 1.790 | 1.685 | 1.798 | 1.689 | 1.805 | 1.695 | 1.816 | 1.702 | 1.826 | 1.711 | 1.830 | 1.715 |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2021:

Tabla 23. Suscriptores vigencia 2021

| Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2021 | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato - Uso/ Servicio | Enero | | Febrero | | Marzo | | Abril | | Mayo | | Junio | | Julio | |
| | Acu | Alc |
| 1 | 1.238 | 1.133 | 1.231 | 1.126 | 1.216 | 1.115 | 1.215 | 1.112 | 1.222 | 1.119 | 1.223 | 1.120 | 1.223 | 1.099 |
| 2 | 415 | 411 | 414 | 410 | 409 | 405 | 412 | 407 | 416 | 411 | 415 | 409 | 415 | 408 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 (Industrial) | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| 11 (Comercial) | 167 | 162 | 165 | 160 | 173 | 168 | 173 | 168 | 175 | 170 | 175 | 170 | 175 | 169 |
| 12 (Oficial) | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 | 23 | 22 |
| Total | 1.845 | 1.729 | 1.835 | 1.719 | 1.823 | 1.711 | 1.824 | 1.709 | 1.837 | 1.722 | 1.837 | 1.721 | 1.837 | 1.698 |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Acueducto: para el mes de diciembre del año 2019, la empresa EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., tenía un total de 1.772 suscriptores, a diciembre de 2020 el total de suscriptores ascendió a 1.830 con un aumento del 3,27% en comparación con el año inmediatamente anterior, para julio de 2021, el total de suscriptores ascendió a 1.837 con un crecimiento del 0,38% en comparación con diciembre del 2020.

El estrato uno es el de mayor participación de suscriptores con un 66%, seguido del estrato dos con un

22%, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 24. Resumen suscriptores Acueducto

| Resumen Suscriptores Acueducto | | | | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Estrato – Uso / Año | dic-19 | % | dic-20 | % | jul-21 | % |
| 1 | 1.171 | 66,08 | 1.224 | 66,9 | 1.223 | 66,56 |
| 2 | 408 | 23,02 | 414 | 22,62 | 415 | 22,6 |
| 3 | 1 | 0,06 | 1 | 0,06 | 0 | 0 |
| 10 (Industrial) | 0 | 0 | 1 | 0,06 | 1 | 0,06 |
| 11 (Comercial) | 169 | 9,54 | 167 | 9,12 | 175 | 9,53 |
| 12 (Oficial) | 23 | 1,3 | 23 | 1,24 | 23 | 1,25 |
| Total | 1.772 | 100 | 1.830 | 100 | 1.837 | 100 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Alcantarillado: para el mes de diciembre del año 2019, la empresa tenía un total de 1.674 suscriptores, a diciembre de 2020 el total de suscriptores ascendió a 1.715 con un aumento del 2,45% en comparación con el año inmediatamente anterior, para julio de 2021 el total de suscriptores descendió a 1.698 con una disminución del 0,99% en comparación con diciembre del 2020.

El estrato uno es el de mayor participación de suscriptores con un 64%, seguido del estrato dos con un 24%, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 25. Resumen suscriptores Alcantarillado

| Resumen Suscriptores alcantarillado | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|
| Estrato – Uso / Año | dic-19 | % | dic-20 | % | jul-21 | % |
| 1 | 1.081 | 64,57 | 1.120 | 65,3 | 1.099 | 64,72 |
| 2 | 405 | 24,19 | 410 | 24 | 408 | 24,02 |
| 3 | 1 | 0,06 | 1 | 0,06 | 0 | 0 |
| 10 (Industrial) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 (Comercial) | 164 | 9,8 | 162 | 9,44 | 169 | 9,96 |
| 12 (Oficial) | 23 | 1,38 | 22 | 1,2 | 22 | 1,3 |
| Total | 1.674 | 100 | 1.715 | 100 | 1.698 | 100 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Adicionalmente, es importante mencionar que, la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte SUI 028 - Estado de Reporte de Información Prestadores SSPD, en el cual, se evidenció que el prestador tiene pendiente un formato del 2020, en relación con el reporte de sus suscriptores, así:

Tabla 26. Reporte suscriptores – SUI 028

| AÑO | SERVICIO | TÓPICO | FORMATO | ESTADO |
|------|----------------|------------------------|--|-------------|
| 2018 | Acueducto | Técnico operativo | Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio | Certificado |
| 2018 | Alcantarillado | Comercial y de Gestión | 5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_41006000ACEVEDO | Certificado |
| 2019 | Acueducto | Técnico operativo | Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio | Certificado |

| AÑO | SERVICIO | TÓPICO | FORMATO | ESTADO |
|------|----------------|------------------------|--|----------------------------|
| 2019 | Alcantarillado | Comercial y de Gestión | 5. Suscriptores Alcantarillado_41006000ACEVEDO | Proyectados Certificado |
| 2020 | Acueducto | Técnico operativo | Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio | Pendiente |

Fuente: Reporte de información SUI¹⁹

4.4.4.3. Micro medición

Durante el transcurso de la visita se evidencia que el sistema *HAS SQL* contiene la información de suscriptores con y sin medidor.

Respecto al tipo de acometida la empresa informa de manera verbal que se tiene para uso residencial, oficial y comercial un diámetro de 1/2" y para uso industrial 1".

Los datos a corte del periodo julio de 2021 se muestran a continuación:

Tabla 27. Suscriptores acueducto con y sin medidor, tipo de acometida y diámetro por municipio

| Usuarios | Cantidad | Mal estado | Tipo de acometida |
|------------------------------------|----------|------------|-------------------------------|
| Total, Usuarios | 1.837 | | subterráneas de media pulgada |
| Usuarios con micro medición | 1.834 | 40 | |
| Usuarios sin micro medición | 3 | | |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

La empresa manifiesta que los cambios y solicitudes nuevas se atienden de manera verbal.

Sobre los datos de los medidores instalados, funcionando y dañados a corte del periodo julio 2021, se relacionan a continuación.

Tabla 28. Medidores instalados, funcionando, dañados, cambios, solicitudes nuevas

| USUARIOS CON MICROMEDICIÓN | | | | |
|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|---------|
| USO | DETALLE | ESTRATO 1 | ESTRATO 2 | TOTALES |
| RESIDENCIAL | Total Usuarios | 1.223 | 415 | 1.638 |
| | Usuarios con micro medición | 1.219 | 415 | 1.634 |
| | Usuarios sin micro medición | 4 | 0 | 4 |
| | Suscriptores con medidor averiado | 24 | 5 | 29 |
| COMERCIALES | Total Usuarios | 175 | | 175 |
| | Usuarios con micro medición | 175 | | 175 |
| | Usuarios sin micro medición | 0 | | 0 |
| | Suscriptores con medidor averiado | 4 | | 4 |
| INDUSTRIALES | Total Usuarios | 1 | | 1 |

¹⁹Reporte SUI. Estado de reporte de Información Prestadores SSPD – agosto 2021
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

| USUARIOS CON MICROMEDICIÓN | | | | |
|----------------------------|-----------------------------------|-----------|-----------|---------|
| USO | DETALLE | ESTRATO 1 | ESTRATO 2 | TOTALES |
| | Usuarios con micro medición | 1 | | 1 |
| | Usuarios sin micro medición | 0 | | 0 |
| | Suscriptores con medidor averiado | 0 | | 0 |
| OFICIALES | Total Usuarios | 23 | | 23 |
| | Usuarios con micro medición | 23 | | 23 |
| | Usuarios sin micro medición | 0 | | 0 |
| | Suscriptores con medidor averiado | 7 | | 7 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Resumiendo, la tabla anterior, se tiene que, para julio del 2021, la empresa contó con 1798 medidores en funcionamiento, 35 dañados y 4 suscriptores no tenían medidor.

Con la información suministrada por la empresa con corte a julio del 2021, la empresa informa que la micro medición nominal y efectiva, es la siguiente:

Micro medición efectiva: $\frac{\text{N.º total de micro medidores funcionando} * 100}{\text{N.º total de suscriptores de acueducto}} = \frac{1793 * 100}{1837} = 97,6\%$

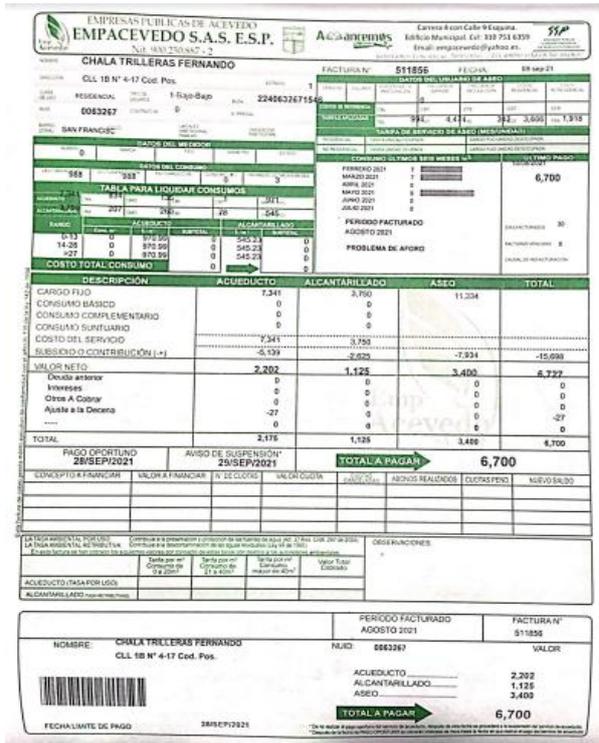
Micro medición nominal: $\frac{\text{N.º total de micro medidores instalados} * 100}{\text{N.º total de suscriptores de acueducto}} = \frac{1833 * 100}{1837} = 99,78\%$

Se puede observar que, para la vigencia 2021, ha contado con un indicador sobre el 95% en relación con la micro medición nominal y efectiva, encontrando de esta manera, que el prestador estaría cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 "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 en la Resolución MVCT 0330 de 2017 en su artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto.

4.4.4.4. Facturación y Recaudo

La empresa entrega copia de las facturas correspondientes a los periodos de enero, marzo, agosto y octubre de 2019, febrero, mayo, septiembre, y noviembre de 2020 y enero, junio, julio y agosto de 2021, para usuarios de estrato 1, 2, oficial y comercial.

Imagen 17. Factura de prestación del servicio



EMPRESAS PÚBLICAS DE ACOEUVEDO
EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P.
NIT: 900250847-2

CHALA TRILLERAS FERNANDO
CLL 18 N° 4-17 Cod. Pos.

FACTURA N° 511855 - FECHA: 28/09/21

TABLA PARA LIQUIDAR CONSUMOS

| PERÍODO | CONSUMO | TARIFA | VALOR |
|--------------------------|--------------------|--------|--------------|
| MARZO 2021 | 0 | 0 | 0 |
| ABRIL 2021 | 0 | 0 | 0 |
| MAYO 2021 | 0 | 0 | 0 |
| JUNIO 2021 | 0 | 0 | 0 |
| JULIO 2021 | 0 | 0 | 0 |
| PERÍODO FACTURADO | AGOSTO 2021 | | 6,700 |

TOTAL A PAGAR: 6,700

INSTRUCCIONES PARA LOS USUARIOS

Evite la suspensión o corte del servicio efectuando su pago dentro del plazo fijado. Toda suspensión o corte del servicio se hace aplicando los artículos 140 y 141 de la ley 142 de 1994 y el Contrato de condiciones uniformes. El atraso en el pago de dos (2) facturas es causal de suspensión del servicio (Art. 140 ley 142/94)

En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas Públicas de Acoeuvedo EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P. Si usted pierde esta factura, deberá cancelar el recargo correspondiente por la expedición de un duplicado.

ESTA FACTURA SE ASIMILA A UNA LETRA DE CAMBIO PARA SUS EFECTOS LEGALES SEGÚN ARTÍCULO 130 DE LA LEY 142/94 LEY DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.

EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P. informa a los suscriptores y usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que realicen las peticiones, quejas y reclamos oportunamente y no espere hasta el vencimiento de la factura; igualmente se les solicita presentar la factura a la empresa, en el momento de realizar el respectivo reclamo.

RESIDUOS SÓLIDOS
Son los materiales desechados y proceden de productos utilizados en el hogar y/o en el trabajo diario.

TIPOS

- ORGÁNICOS:** Restos de comida, huertos caseros y verdes, Cascarones de frutas y verduras, Flores, Poda y hojas de árboles, Caceres de huera.
- RECYCLABLES:** Papel, cartón, plástico, vidrio, metales, textiles, aluminio, plásticos.
- INSERVIBLES:** Papel Higiénico, Toallas Higiénicas, Pañales, Desechos Hospitalarios.

MANEJO

1. Identificación del residuo y depósito en su respectiva caneca o bolsa.
2. Secar los residuos en los lugares y horarios establecidos.

Llámenos: LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE: 310 751 6359

ACUEDUCTO-ALCANTARILLADO
CIMA Costa Medio de Administración
CIMO Costa Medio de Operación
CMT Costa Medio de Mantenimiento
CM Costa Medio de Inversión

ASEO
TB: Tarifa Componente de Bando y Limpieza de Vías e Áreas Públicas.
TBT: Tarifa Componente de Pasadizo y Transporte
TTE: Tarifa Componente por Tránsito Excesivo
TDT: Tarifa Componente de Tratamiento y Disposición Final
TMD: Tarifa Componente de Comercialización y Manejo de Residuos

ACTUALIZACIÓN DE DATOS

NOMBRE: _____ BARRIO: _____ ESTRATO: _____
DIRECCIÓN: _____
Si tiene alguna observación con respecto a los servicios o a su factura, favor diligenciar el siguiente formato:
OBSERVACIONES / TIPO DE RECLAMO: _____

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

De igual manera, aleatoriamente se revisan algunas facturas verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019, de acuerdo con lo siguiente:

Tabla 29. Requisitos de la factura

| Requisitos | ¿Cumple? |
|--|----------|
| 1. El nombre de la persona prestadora y su NIT. | SI |
| 2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios. | SI |
| 3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro. | SI |
| 4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios. | SI |
| 5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura. | SI |
| 6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. | SI |
| 7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes. | NO* |
| 8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. | NO |
| 9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario. | NO** |
| 10. 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, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. | SI |
| 11. 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, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual. | SI |
| 12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios. | SI |

| Requisitos | ¿Cumple? |
|---|----------|
| 13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios. | SI |
| 14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. | SI |
| 15. En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD" | SI |

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

*Solo aplica cuando hay lugar a corte, suspensión y reconexión.

Nota: respecto al numeral 8 (sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos), los suscriptores se dirigen a cancelar en la sede administrativa, a través de transferencia bancaria a la cuenta de ahorros del Banco Agrario a nombre de la empresa.

Por lo anterior se tiene que el prestador está incumpliendo con 3 de los 14 requisitos de contenido mínimos de la factura, según lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Se procedió a verificar en el SUI el estado de cargue de los formatos y/o formularios de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado, encontrando dichos cargues como certificados.

También hacen entrega de un archivo en Excel con la información de la facturación y recaudo total en \$ y en m³, por uso y estrato del servicio de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021, así:

Tabla 30. Consumo, facturación y recaudo acueducto 2019 y 2020.

| Mes | Estrato/ Uso | 2019 | | | | 2020 | | | |
|---------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------|
| | | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| ENERO | 1 | 1.118 | 18.494 | \$ 16.793.254 | \$ 10.720.221 | 1.173 | 16.936 | \$ 18.826.339 | \$ 10.551.204 |
| | 2 | 399 | 7.845 | \$ 10.244.550 | \$ 6.383.277 | 410 | 7.173 | \$ 10.691.382 | \$ 6.614.680 |
| | 3 | 1 | 16 | \$ 47.631 | \$ 47.631 | 1 | 18 | \$ 103.917 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 3 | \$ 79.823 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 166 | 4.721 | \$ 10.907.667 | \$ 7.053.533 | 168 | 3.975 | \$ 11.582.305 | \$ 6.002.234 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.360 | \$ 5.169.629 | \$ 2.932.483 | 23 | 2.803 | \$ 11.988.886 | \$ 2.815.749 |
| FEBRERO | 1 | 1.123 | 16.303 | \$ 17.397.908 | \$ 11.068.195 | 1.180 | 13.471 | \$ 17.240.020 | \$ 7.476.896 |
| | 2 | 401 | 6.277 | \$ 10.124.682 | \$ 6.529.728 | 410 | 5.861 | \$ 10.306.795 | \$ 4.849.796 |
| | 3 | 1 | 25 | \$ 27.754 | \$ 0 | 1 | 20 | \$ 128.155 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 4 | \$ 94.746 | \$ 94.746 |
| | 11 (Comercial) | 165 | 3.659 | \$ 10.455.859 | \$ 6.672.976 | 166 | 2.830 | \$ 11.189.583 | \$ 4.343.070 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.626 | \$ 4.884.035 | \$ 2.090.088 | 23 | 3.034 | \$ 12.331.667 | \$ 1.945.895 |
| MARZO | 1 | 1.127 | 14.574 | \$ 15.902.033 | \$ 8.789.237 | 1.185 | 12.747 | \$ 18.474.720 | \$ 8.184.539 |
| | 2 | 404 | 6.688 | \$ 10.228.738 | \$ 5.827.464 | 409 | 5.073 | \$ 10.805.955 | \$ 4.952.208 |
| | 3 | 1 | 171 | \$ 192.859 | \$ 0 | 1 | 19 | \$ 151.538 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 0 | \$ 9.523 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 162 | 3.801 | \$ 10.874.817 | \$ 6.539.872 | 162 | 2.546 | \$ 11.936.222 | \$ 3.814.198 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.768 | \$ 5.574.188 | \$ 756.396 | 23 | 2.142 | \$ 12.683.753 | \$ 1.815.752 |
| IL ABR | 1 | 1.128 | 14.088 | \$ 16.432.998 | \$ 9.889.926 | 1.187 | 13.867 | \$ 20.174.040 | \$ 8.707.813 |

| Mes | Estrato/ Uso | 2019 | | | | 2020 | | | |
|--------------|--------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| | | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| | 2 | 406 | 5.818 | \$ 10.206.789 | \$ 6.156.760 | 410 | 5.144 | \$ 11.455.610 | \$ 4.926.279 |
| | 3 | 1 | 19 | \$ 215.897 | \$ 0 | 1 | 3 | \$ 161.026 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 200 | \$ 271.546 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 162 | 2.688 | \$ 9.848.451 | \$ 5.387.344 | 161 | 1.735 | \$ 12.419.617 | \$ 4.076.186 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.737 | \$ 7.578.478 | \$ 2.893.706 | 23 | 1.627 | \$ 12.668.175 | \$ 1.035.639 |
| MAYO | 1 | 1.132 | 14.720 | \$ 16.287.249 | \$ 8.703.944 | 1.191 | 11.457 | \$ 11.668.420 | \$ 1.557.991 |
| | 2 | 410 | 6.283 | \$ 10.496.138 | \$ 6.363.954 | 409 | 4.112 | \$ 6.568.928 | \$ 1.047.461 |
| | 3 | 1 | 41 | \$ 259.665 | \$ 117.763 | 1 | 0 | \$ 161.026 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 84 | \$ 387.169 | \$ 265.186 |
| | 11 (Comercial) | 162 | 3.100 | \$ 10.371.699 | \$ 4.906.305 | 162 | 1.408 | \$ 12.130.214 | \$ 1.315.430 |
| 12 (Oficial) | 23 | 2.749 | \$ 7.456.090 | \$ 6.547.139 | 23 | 1.379 | \$ 13.140.473 | \$ 663.313 | |
| JUNIO | 1 | 1.133 | 12.545 | \$ 15.783.182 | \$ 10.259.022 | 1.193 | 14.866 | \$ 10.154.078 | \$ 2.102.986 |
| | 2 | 406 | 5.382 | \$ 9.667.873 | \$ 6.020.273 | 410 | 5.381 | \$ 5.570.355 | \$ 1.101.212 |
| | 3 | 1 | 12 | \$ 158.175 | \$ 0 | 1 | 1 | \$ 161.826 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 57 | \$ 204.106 | \$ 110.006 |
| | 11 (Comercial) | 169 | 2.890 | \$ 11.249.382 | \$ 8.276.175 | 161 | 1.963 | \$ 14.783.030 | \$ 7.202.936 |
| 12 (Oficial) | 23 | 2.797 | \$ 3.707.105 | \$ 1.815.105 | 23 | 1.140 | \$ 13.922.309 | \$ 2.764.964 | |
| JULIO | 1 | 1.139 | 11.843 | \$ 13.203.327 | \$ 7.145.477 | 1.195 | 13.713 | \$ 17.340.317 | \$ 7.389.543 |
| | 2 | 406 | 5.287 | \$ 9.239.751 | \$ 5.243.903 | 411 | 5.794 | \$ 10.535.873 | \$ 5.129.416 |
| | 3 | 1 | 10 | \$ 172.948 | \$ 0 | 1 | 0 | \$ 168.805 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 72 | \$ 195.023 | \$ 195.023 |
| | 11 (Comercial) | 169 | 3.007 | \$ 8.982.093 | \$ 5.173.525 | 159 | 2.076 | \$ 12.483.647 | \$ 4.787.342 |
| 12 (Oficial) | 23 | 2.752 | \$ 4.652.672 | \$ 717.079 | 23 | 820 | \$ 12.174.929 | \$ 654.541 | |
| AGOSTO | 1 | 1.139 | 14.880 | \$ 16.312.342 | \$ 8.548.436 | 1.197 | 13.939 | \$ 19.036.303 | \$ 9.556.473 |
| | 2 | 408 | 6.482 | \$ 10.797.789 | \$ 6.688.757 | 415 | 5.330 | \$ 11.868.301 | \$ 5.982.006 |
| | 3 | 1 | 9 | \$ 187.456 | \$ 0 | 1 | 0 | \$ 175.884 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 144 | \$ 191.323 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 169 | 3.880 | \$ 11.283.289 | \$ 6.668.822 | 161 | 2.179 | \$ 11.776.695 | \$ 5.336.391 |
| 12 (Oficial) | 23 | 2.604 | \$ 6.761.974 | \$ 2.913.210 | 23 | 1.038 | \$ 12.751.112 | \$ 1.054.488 | |
| SEPTIEMBRE | 1 | 1.152 | 12.563 | \$ 15.998.002 | \$ 8.942.884 | 1.205 | 14.178 | \$ 19.827.378 | \$ 9.912.152 |
| | 2 | 411 | 5.319 | \$ 9.902.963 | \$ 6.329.768 | 414 | 5.984 | \$ 12.537.007 | \$ 6.461.611 |
| | 3 | 1 | 26 | \$ 217.923 | \$ 0 | 1 | 0 | \$ 182.963 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 151 | \$ 392.446 | \$ 392.446 |
| | 11 (Comercial) | 167 | 3.095 | \$ 10.892.001 | \$ 7.291.084 | 161 | 2.753 | \$ 12.104.069 | \$ 5.298.418 |
| 12 (Oficial) | 23 | 2.767 | \$ 6.722.977 | \$ 1.933.785 | 23 | 966 | \$ 12.858.107 | \$ 5.383.911 | |
| OCTUBRE | 1 | 1.157 | 14.297 | \$ 17.584.118 | \$ 10.084.284 | 1.211 | 13.725 | \$ 17.445.305 | \$ 6.874.234 |
| | 2 | 409 | 6.340 | \$ 10.140.621 | \$ 6.044.940 | 413 | 6.049 | \$ 10.521.092 | \$ 4.578.187 |
| | 3 | 1 | 20 | \$ 242.761 | \$ 216.684 | 1 | 0 | \$ 190.042 | \$ 0 |

| | | 2019 | | | | 2020 | | | |
|--------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|
| Mes | Estrato/ Uso | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 106 | \$ 143.323 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 168 | 3.541 | \$ 10.570.559 | \$ 6.733.665 | 167 | 2.682 | \$ 12.480.124 | \$ 4.235.108 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.807 | \$ 7.706.597 | \$ 1.927.435 | 23 | 905 | \$ 8.556.652 | \$ 740.551 |
| NOVIEMBRE | 1 | 1.166 | 13.502 | \$ 17.374.883 | \$ 8.261.945 | 1.222 | 13.647 | \$ 17.923.075 | \$ 6.518.493 |
| | 2 | 407 | 5.998 | \$ 10.340.089 | \$ 5.163.214 | 413 | 5.658 | \$ 9.937.987 | \$ 3.722.577 |
| | 3 | 1 | 25 | \$ 54.788 | \$ 0 | 1 | 1 | \$ 197.958 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 90 | \$ 267.146 | \$ 138.790 |
| | 11 (Comercial) | 169 | 3.363 | \$ 10.761.128 | \$ 5.632.313 | 166 | 2.544 | \$ 13.809.430 | \$ 6.493.362 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.876 | \$ 8.749.943 | \$ 1.967.796 | 23 | 978 | \$ 8.859.639 | \$ 2.281.899 |
| DICIEMBRE | 1 | 1.171 | 11.030 | \$ 16.325.509 | \$ 9.332.199 | 1.224 | 13.388 | \$ 20.046.939 | \$ 9.448.691 |
| | 2 | 408 | 4.725 | \$ 10.277.748 | \$ 7.021.097 | 414 | 5.724 | \$ 12.132.015 | \$ 6.192.368 |
| | 3 | 1 | 23 | \$ 81.689 | \$ 0 | 1 | 5 | \$ 209.219 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | - | - | - | - | 1 | 73 | \$ 230.679 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 169 | 2.332 | \$ 10.343.513 | \$ 6.166.564 | 167 | 2.393 | \$ 11.978.629 | \$ 5.632.581 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 2.814 | \$ 9.715.633 | \$ 651.457 | 23 | 898 | \$ 7.637.881 | \$ 58.783 |
| Total | | | | \$ 524.141.861 | \$ 289.548.840 | | | \$ 623.794.594 | \$ 224.787.754 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Tabla 31. Consumo, facturación y recaudo alcantarillado 2019 y 2020

| | | 2019 | | | 2020 | | |
|---------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------|--------------|-----------------------|-----------------|
| Mes | Estrato/ Uso | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| ENERO | 1 | 1.036 | \$ 8.925.170 | \$ 5.741.906 | 1.082 | \$ 9.317.044 | \$ 5.233.895 |
| | 2 | 396 | \$ 5.747.255 | \$ 3.553.595 | 407 | \$ 5.780.376 | \$ 3.570.285 |
| | 3 | 1 | \$ 27.533 | \$ 27.533 | 1 | \$ 56.483 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 162 | \$ 5.641.974 | \$ 3.671.848 | 163 | \$ 5.636.618 | \$ 3.042.175 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 2.688.905 | \$ 1.625.351 | 23 | \$ 6.614.230 | \$ 1.567.979 |
| FEBRERO | 1 | 1.037 | \$ 9.195.239 | \$ 5.789.759 | 1.087 | \$ 8.636.008 | \$ 3.840.132 |
| | 2 | 398 | \$ 5.605.856 | \$ 3.604.354 | 407 | \$ 5.579.781 | \$ 2.622.552 |
| | 3 | 1 | \$ 15.316 | \$ 0 | 1 | \$ 69.511 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 161 | \$ 5.423.449 | \$ 3.497.399 | 161 | \$ 5.552.931 | \$ 2.278.152 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 2.501.538 | \$ 905.815 | 23 | \$ 6.786.727 | \$ 1.085.640 |
| MARZO | 1 | 1.038 | \$ 8.528.847 | \$ 4.623.235 | 1.092 | \$ 9.098.613 | \$ 4.009.498 |
| | 2 | 401 | \$ 5.620.895 | \$ 3.213.469 | 406 | \$ 5.827.349 | \$ 2.693.057 |
| | 3 | 1 | \$ 108.081 | \$ 0 | 1 | \$ 81.994 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 158 | \$ 5.681.141 | \$ 3.503.725 | 156 | \$ 5.925.111 | \$ 2.055.775 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 3.042.141 | \$ 422.925 | 23 | \$ 6.955.218 | \$ 1.011.816 |
| ABRIL | 1 | 1.038 | \$ 8.654.892 | \$ 5.126.533 | 1.093 | \$ 10.004.612 | \$ 4.429.220 |
| | 2 | 401 | \$ 5.562.120 | \$ 3.327.330 | 407 | \$ 6.145.675 | \$ 2.661.797 |

| 2019 | | | | | 2020 | | |
|------------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------|--------------|-----------------------|-----------------|
| Mes | Estrato/ Uso | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| | 3 | 1 | \$ 120.213 | \$ 0 | 1 | \$ 86.572 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 158 | \$ 5.144.936 | \$ 2.927.087 | 156 | \$ 5.977.085 | \$ 2.168.646 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 4.042.289 | \$ 1.400.721 | 23 | \$ 6.916.740 | \$ 575.469 |
| MAYO | 1 | 1.040 | \$ 8.378.460 | \$ 4.648.329 | 1.097 | \$ 5.640.307 | \$ 831.397 |
| | 2 | 407 | \$ 5.708.169 | \$ 3.438.491 | 406 | \$ 3.505.933 | \$ 498.361 |
| | 3 | 1 | \$ 144.015 | \$ 65.312 | 1 | \$ 86.572 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 158 | \$ 5.392.618 | \$ 2.566.814 | 157 | \$ 5.743.178 | \$ 702.371 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 4.071.009 | \$ 3.560.965 | 23 | \$ 7.179.394 | \$ 369.067 |
| JUNIO | 1 | 1.041 | \$ 7.718.814 | \$ 5.021.786 | 1.098 | \$ 4.714.199 | \$ 1.003.056 |
| | 2 | 403 | \$ 5.176.538 | \$ 3.165.502 | 407 | \$ 3.029.636 | \$ 593.852 |
| | 3 | 1 | \$ 87.200 | \$ 0 | 1 | \$ 86.572 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 165 | \$ 5.954.589 | \$ 4.439.195 | 156 | \$ 7.000.505 | \$ 3.713.820 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 1.964.949 | \$ 904.674 | 22 | \$ 7.518.138 | \$ 1.473.738 |
| JULIO | 1 | 1.046 | \$ 6.449.670 | \$ 3.487.739 | 1.099 | \$ 8.330.254 | \$ 3.593.998 |
| | 2 | 403 | \$ 5.021.913 | \$ 2.873.289 | 409 | \$ 5.711.278 | \$ 2.778.315 |
| | 3 | 1 | \$ 94.797 | \$ 0 | 1 | \$ 89.759 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 165 | \$ 4.536.167 | \$ 2.655.644 | 154 | \$ 5.740.499 | \$ 2.429.350 |
| | 12 (Oficial) | 22 | \$ 2.493.962 | \$ 401.453 | 22 | \$ 6.573.988 | \$ 361.511 |
| AGOSTO | 1 | 1.057 | \$ 7.962.966 | \$ 4.179.108 | 1.098 | \$ 9.322.907 | \$ 4.799.290 |
| | 2 | 405 | \$ 5.841.091 | \$ 3.638.311 | 412 | \$ 6.408.102 | \$ 3.236.708 |
| | 3 | 1 | \$ 102.155 | \$ 0 | 1 | \$ 92.946 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 165 | \$ 5.792.640 | \$ 3.356.628 | 156 | \$ 5.296.952 | \$ 2.542.810 |
| | 12 (Oficial) | 23 | \$ 3.485.740 | \$ 1.342.003 | 22 | \$ 6.860.925 | \$ 584.032 |
| SEPTIEMBRE | 1 | 1.064 | \$ 7.900.689 | \$ 4.537.362 | 1.105 | \$ 9.327.687 | \$ 4.673.996 |
| | 2 | 408 | \$ 5.345.613 | \$ 3.427.912 | 411 | \$ 6.541.622 | \$ 3.383.420 |
| | 3 | 1 | \$ 118.454 | \$ 0 | 1 | \$ 96.133 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 163 | \$ 5.732.660 | \$ 3.874.127 | 156 | \$ 5.527.176 | \$ 2.698.046 |
| | 12 (Oficial) | 23 | \$ 3.738.636 | \$ 1.077.873 | 22 | \$ 6.886.082 | \$ 2.883.584 |
| OCTUBRE | 1 | 1.068 | \$ 8.155.978 | \$ 4.711.617 | 1.108 | \$ 7.784.809 | \$ 3.049.885 |
| | 2 | 406 | \$ 5.444.387 | \$ 3.289.529 | 409 | \$ 5.378.624 | \$ 2.249.280 |
| | 3 | 1 | \$ 131.482 | \$ 117.357 | 1 | \$ 99.320 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 163 | \$ 5.422.451 | \$ 3.606.200 | 162 | \$ 5.573.464 | \$ 2.130.948 |
| | 12 (Oficial) | 23 | \$ 4.277.470 | \$ 1.075.627 | 22 | \$ 4.578.431 | \$ 408.881 |
| NOVIEMBRE | 1 | 1.077 | \$ 8.069.867 | \$ 3.923.332 | 1.118 | \$ 7.801.437 | \$ 2.842.369 |
| | 2 | 404 | \$ 5.498.864 | \$ 2.808.574 | 409 | \$ 5.157.482 | \$ 1.834.494 |
| | 3 | 1 | \$ 29.880 | \$ 0 | 1 | \$ 102.970 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 164 | \$ 5.374.427 | \$ 3.059.754 | 161 | \$ 6.107.037 | \$ 2.736.697 |
| | 12 (Oficial) | 23 | \$ 4.856.174 | \$ 1.108.956 | 22 | \$ 4.785.284 | \$ 1.264.859 |

| 2019 | | | | | 2020 | | |
|---------------------|----------------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|
| Mes | Estrato/ Uso | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| DICIEMBRE | 1 | 1.081 | \$ 7.744.579 | \$ 4.542.184 | 1.120 | \$ 9.322.295 | \$ 4.497.515 |
| | 2 | 405 | \$ 5.429.331 | \$ 3.689.819 | 410 | \$ 6.511.680 | \$ 3.324.327 |
| | 3 | 1 | \$ 44.545 | \$ 0 | 1 | \$ 108.475 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 164 | \$ 5.042.649 | \$ 3.212.740 | 162 | \$ 5.658.598 | \$ 2.798.193 |
| | 12 (Oficial) | 23 | \$ 5.367.744 | \$ 363.202 | 22 | \$ 4.088.246 | \$ 31.357 |
| Total | | | \$ 272.381.132 | \$ 151.133.993 | | \$ 311.417.574 | \$ 113.165.615 |
| Diferencia | | | | \$ 121.247.139 | | | \$ 198.251.959 |
| % De Recaudo | | | | 55,48% | | | 36,33% |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

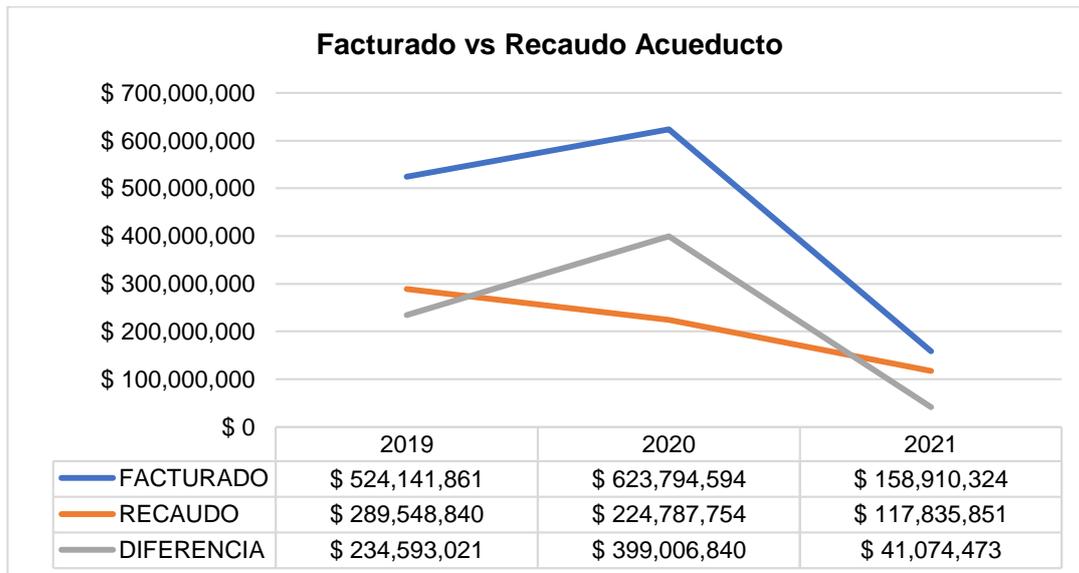
Tabla 32. Consumo, facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2021.

| ACUEDUCTO 2021 | | | | | | ALCANTARILLADO 2021 | | |
|----------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------|---------------------|-----------------------|-----------------|
| Mes | Estrato/Uso | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| ENERO | 1 | 1.238 | 17.224 | \$ 11.922.944 | \$ 8.607.443 | 1.133 | \$ 6.027.346 | \$ 4.309.617 |
| | 2 | 415 | 7.327 | \$ 7.457.289 | \$ 5.620.951 | 411 | \$ 4.033.033 | \$ 3.033.037 |
| | 3 | 1 | 5 | \$ 11.361 | \$ 0 | 1 | \$ 5.505 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 90 | \$ 124.223 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 167 | 3.094 | \$ 6.219.872 | \$ 4.787.039 | 162 | \$ 3.158.356 | \$ 2.355.307 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 463 | \$ 653.732 | \$ 43.385 | 22 | \$ 334.940 | \$ 23.245 |
| FEBRERO | 1 | 1.231 | 14.644 | \$ 9.985.422 | \$ 7.417.625 | 1.126 | \$ 5.078.140 | \$ 3.795.077 |
| | 2 | 414 | 6.019 | \$ 6.249.381 | \$ 5.013.786 | 410 | \$ 3.371.541 | \$ 2.703.185 |
| | 3 | 1 | 34 | \$ 38.405 | \$ 0 | 1 | \$ 20.661 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 99 | \$ 136.223 | \$ 491.125 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 165 | 2.658 | \$ 6.035.026 | \$ 5.561.631 | 160 | \$ 3.073.336 | \$ 2.822.233 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 540 | \$ 731.150 | \$ 486.921 | 22 | \$ 376.922 | \$ 264.779 |
| MARZO | 1 | 1.216 | 13.643 | \$ 9.196.741 | \$ 6.299.910 | 1.115 | \$ 4.557.430 | \$ 3.199.375 |
| | 2 | 409 | 5.805 | \$ 6.015.204 | \$ 4.675.130 | 405 | \$ 3.257.118 | \$ 2.526.747 |
| | 3 | 1 | 46 | \$ 50.261 | \$ 0 | 1 | \$ 27.205 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 96 | \$ 130.723 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 173 | 2.843 | \$ 6.349.069 | \$ 4.363.464 | 168 | \$ 3.220.647 | \$ 2.172.059 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 523 | \$ 708.080 | \$ 320.193 | 22 | \$ 367.654 | \$ 176.749 |
| ABRIL | 1 | 1.215 | 15.107 | \$ 10.413.851 | \$ 7.736.074 | 1.112 | \$ 5.269.864 | \$ 3.958.657 |
| | 2 | 412 | 6.557 | \$ 6.701.977 | \$ 5.301.916 | 407 | \$ 3.648.845 | \$ 2.873.790 |
| | 3 | 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 134 | \$ 179.323 | \$ 262.070 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 173 | 2.893 | \$ 6.368.654 | \$ 4.723.240 | 168 | \$ 3.275.391 | \$ 2.401.657 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 491 | \$ 677.525 | \$ 542.537 | 22 | \$ 350.209 | \$ 298.230 |
| MAYO | 1 | 1.222 | 13.846 | \$ 9.468.738 | \$ 6.495.616 | 1.119 | \$ 4.773.049 | \$ 3.266.550 |
| | 2 | 416 | 5.507 | \$ 5.802.502 | \$ 4.713.964 | 411 | \$ 3.127.120 | \$ 2.562.999 |

| ACUEDUCTO 2021 | | | | | | ALCANTARILLADO 2021 | | |
|---------------------|-----------------|--------------|--------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|----------------------|
| Mes | Estrato/Uso | Suscriptores | Total Consumo (M3) | Valor Total Facturado | Valor Recaudado | Suscriptores | Valor Total Facturado | Valor Recaudado |
| | 3 | 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 98 | \$ 133.523 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 175 | 2.554 | \$ 5.968.321 | \$ 4.153.888 | 170 | \$ 3.039.727 | \$ 2.117.156 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 434 | \$ 622.319 | \$ 267.654 | 22 | \$ 319.130 | \$ 145.866 |
| JUNIO | 1 | 1.223 | 13.894 | \$ 9.383.571 | \$ 6.386.747 | 1.120 | \$ 4.723.753 | \$ 3.252.472 |
| | 2 | 415 | 5.940 | \$ 6.163.535 | \$ 4.960.549 | 409 | \$ 3.321.085 | \$ 2.681.792 |
| | 3 | 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 90 | \$ 124.023 | \$ 124.023 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 175 | 2.753 | \$ 5.963.173 | \$ 3.825.475 | 170 | \$ 3.107.919 | \$ 1.992.281 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 286 | \$ 479.237 | \$ 376.421 | 22 | \$ 238.435 | \$ 205.709 |
| JULIO | 1 | 1.223 | 11.372 | \$ 7.577.412 | \$ 4.997.134 | 1.099 | \$ 3.758.812 | \$ 2.504.419 |
| | 2 | 415 | 4.735 | \$ 5.108.609 | \$ 4.072.228 | 408 | \$ 2.729.411 | \$ 2.200.658 |
| | 3 | 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 10 (Industrial) | 1 | 96 | \$ 124.023 | \$ 124.023 | 0 | \$ 0 | \$ 0 |
| | 11 (Comercial) | 175 | 2.220 | \$ 5.239.821 | \$ 4.858.547 | 169 | \$ 2.670.471 | \$ 2.547.863 |
| | 12 (Oficial) | 23 | 400 | \$ 395.081 | \$ 225.142 | 22 | \$ 300.591 | \$ 121.876 |
| Total | | | | \$ 158.910.324 | \$ 117.835.851 | | \$ 81.563.646 | \$ 60.513.385 |
| Diferencia | | | | | \$ 41.074.473 | | | \$ 21.050.261 |
| % de Recaudo | | | | | 74,15% | | | 74,2% |

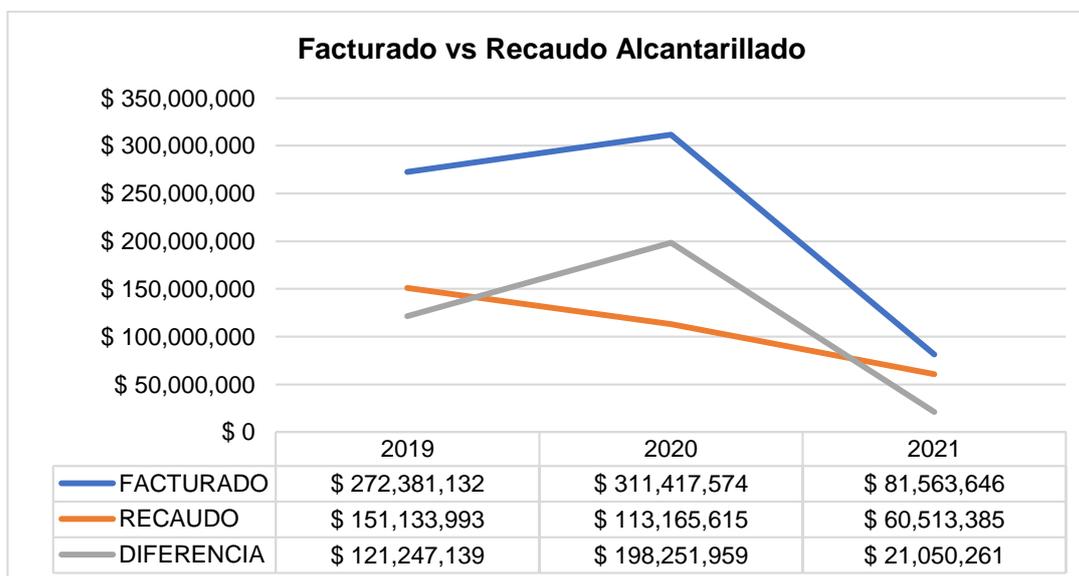
Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Gráfico 4. Resumen consumo, facturación y recaudo acueducto 2019 - 2021



Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Gráfico 5. Resumen consumo, facturación y recaudo alcantarillado 2019 - 2021



Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Acueducto: según la información presentada, la empresa recaudó \$289.548.840, \$224.787.754 y \$117.835.851, para los años 2019, 2020 y con corte a julio de 2021, respectivamente, así mismo, se puede observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 55,24%, 36,24% y 74,15%, por lo cual se evidencia un bajo índice de recaudo.

Por lo anterior, el prestador debe implementar de manera inmediata políticas y acciones para mejorar el recaudo.

Alcantarillado: según la información presentada, la empresa recaudó \$151.133.993, \$113.165.615 y \$60.513.385, para los años 2019, 2020 y con corte a julio de 2021, respectivamente, así mismo, se puede observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 55,48%, 36,33% y 74,2%, por lo cual se evidencia un bajo índice de recaudo.

Por lo anterior, el prestador debe implementar de manera inmediata políticas y acciones para mejorar el recaudo.

4.4.4.5. Subsidios y Contribuciones

Para las vigencias 2019, 2021 y 2021 la empresa está obligada a aplicar los porcentajes de subsidios y contribuciones de conformidad con al Acuerdo N.º 011 del 31 de octubre de 2017, “Por medio del cual se aprueban los factores subsidios y contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios de la zona urbana y rural del municipio de Acevedo para las vigencias 2018-2020” y el Acuerdo 008 del 25 de agosto de 2020, “Por medio del cual se aprueban los factores subsidios y contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios de la zona urbana y rural del municipio de Acevedo vigencia 2021-2024” en los cuales se establecen los siguientes montos de subsidios y contribuciones, los cuales se encuentran dentro de lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, así:

Tabla 33. Montos de subsidios y contribuciones vigencia 2019, 2020 y 2021 conforme a acuerdos No. 011 y 008

| Estrato | Subsidios Servicios públicos domiciliarios | | | | |
|---------------|---|----------------|----------------|----------------|--------------------|
| | Acueducto | | Alcantarillado | | Aseo |
| | Cargo fijo | Consumo Básico | Cargo fijo | Consumo Básico | Servicio Ordinario |
| Residencial 1 | 70% | 70% | 70% | 70% | 70% |
| Residencial 2 | 40% | 40% | 40% | 40% | 40% |
| Residencial 3 | 15% | 15% | 15% | 15% | 15% |
| Estrato | Aporte solidario o sobreprecio Servicios públicos domiciliarios | | | | |
| | Acueducto | | Alcantarillado | | Aseo |
| | Cargo fijo | Consumo Básico | Cargo fijo | Consumo Básico | Servicio Ordinario |
| Residencial 5 | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| Residencial 6 | 60% | 60% | 60% | 60% | 60% |
| Industrial | 30% | 30% | 30% | 30% | 30% |
| Comercial | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |

Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

Por lo tanto, se procedió a revisar las facturas entregadas por la unidad, encontrando lo siguiente:

Tabla 34. Revisión facturas 2019 - 2021

| Fecha | Año | Nº. Factura | Estrato | Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado |
|------------|------|-------------|-----------|---|
| Enero | 2019 | 431871 | 1 | -70% |
| Septiembre | 2020 | 484271 | 1 | -70% |
| Agosto | 2021 | 511856 | 1 | -70% |
| Octubre | 2019 | 459468 | 2 | -40% |
| Febrero | 2020 | 469572 | 2 | -40% |
| Agosto | 2021 | 512142 | 2 | -40% |
| Marzo | 2019 | 437202 | Oficial | 0% |
| Mayo | 2020 | 476676 | Oficial | 0% |
| Junio | 2021 | 508620 | Oficial | 0% |
| Agosto | 2019 | 455678 | Comercial | +50% |
| Noviembre | 2020 | 490381 | Comercial | +50% |
| Julio | 2021 | 510456 | Comercial | +50% |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Por lo anterior, en las facturas revisadas se evidencia que la empresa aplicó correctamente los factores de subsidios y contribuciones establecidos en los acuerdos mencionados para todos sus suscriptores

4.4.4.5.1. Balance de subsidios y contribuciones

La empresa entregó documento en Excel con la relación de los subsidios facturados y sus los soportes de los pagos realizados por la alcaldía de la siguiente manera:

Subsidios facturados y recaudados 2019.

Tabla 35. Subsidios Facturados 2019

| Mes / Servicio | Subsidios Acueducto | Subsidios Alcantarillado |
|----------------|-----------------------|--------------------------|
| Enero | \$ 12.227.196 | \$ 6.203.961 |
| Febrero | \$ 12.375.349 | \$ 6.254.064 |
| Marzo | \$ 12.181.679 | \$ 6.123.035 |
| Abril | \$ 12.667.054 | \$ 6.345.356 |
| Mayo | \$ 12.609.329 | \$ 6.315.130 |
| Junio | \$ 12.331.299 | \$ 6.151.175 |
| Julio | \$ 11.950.957 | \$ 6.035.723 |
| Agosto | \$ 12.634.301 | \$ 6.300.717 |
| Septiembre | \$ 12.624.339 | \$ 6.365.266 |
| Octubre | \$ 12.809.622 | \$ 6.443.288 |
| Noviembre | \$ 12.668.256 | \$ 6.371.076 |
| Diciembre | \$ 12.716.579 | \$ 6.398.100 |
| Total | \$ 149.795.960 | \$ 75.306.891 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios de la vigencia 2019, por un valor de \$149.795.960 y \$75.306.891 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

Subsidios facturados y recaudados 2020

Tabla 36. Subsidios Facturados 2020

| Mes / Servicio | Subsidios Acueducto | Subsidios Alcantarillado |
|----------------|---------------------|--------------------------|
| Enero | \$ 13.115.953 | \$ 6.615.673 |
| Febrero | \$ 13.216.824 | \$ 6.649.222 |
| Marzo | \$ 13.052.588 | \$ 6.559.979 |
| Abril | \$ 13.172.076 | \$ 6.712.042 |
| Mayo | \$ 12.874.659 | \$ 6.464.611 |
| Junio | \$ 13.637.959 | \$ 6.895.412 |
| Julio | \$ 13.602.310 | \$ 6.884.043 |
| Agosto | \$ 13.679.772 | \$ 6.944.037 |
| Septiembre | \$ 13.392.095 | \$ 6.760.395 |
| Octubre | \$ 13.377.877 | \$ 6.793.741 |

| Mes / Servicio | Subsidios Acueducto | Subsidios Alcantarillado |
|----------------|-----------------------|--------------------------|
| Noviembre | \$ 13.437.899 | \$ 6.787.395 |
| Diciembre | \$ 13.637.061 | \$ 6.865.187 |
| Total | \$ 160.197.073 | \$ 80.931.737 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios de la vigencia 2020, por un valor de \$160.197.073 y \$80.931.737 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

Subsidios facturados y recaudados 2021

Tabla 37. Subsidios facturados 2021

| Mes / Servicio | Subsidios Acueducto | Subsidios Alcantarillado |
|----------------|----------------------|--------------------------|
| Enero | \$ 14.086.857 | \$ 7.109.341 |
| Febrero | \$ 14.072.430 | \$ 7.103.504 |
| Marzo | \$ 13.563.721 | \$ 6.802.667 |
| Abril | \$ 13.847.372 | \$ 6.956.895 |
| Mayo | \$ 13.775.946 | \$ 6.916.718 |
| Junio | \$ 13.767.053 | \$ 6.887.695 |
| Julio | \$ 13.296.957 | \$ 6.669.339 |
| Total | \$ 96.410.336 | \$ 48.446.159 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios para lo corrido de la vigencia 2021, por un valor de \$96.410.336 y \$18.446.159 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

Por lo expuesto, se evidencia que la alcaldía se encuentra al día en las correspondientes transferencias de subsidios de acueducto y alcantarillado para cada una de las vigencias en mención.

De otra parte, se procedió a verificar en el SUI el cargue del formato de factores de subsidios y contribuciones para el servicio de acueducto, encontrando que, tiene pendiente los correspondientes a los años 2019 y 2020.

4.4.4.6. Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La empresa no cuenta con un manual para la atención de peticiones, quejas y reclamos.

Las PQR's se pueden presentar de manera verbal o escrita, en la sede administrativa ubicada en la calle 9 No. 4-02 Barrio Centro piso 1 - Alcaldía municipal, con un horario de atención al público de martes a sábado, de martes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. - sábado de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Para lo anterior, el usuario debe indicar el nombre, los motivos de la petición y si lo considera anexar alguna prueba.

De acuerdo con las PQR, se realizan las acciones correspondientes:

Para las verbales se atienden de manera verbal y para las escritas se hace un oficio de respuesta.

La respuesta se le entrega al usuario en el domicilio.

En la página web de la empresa tiene habilitada la opción para registra una PQR

Imagen 18. Sede administrativa de la unidad, punto de atención de las PQR.



Fuente: EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. - Visita de inspección y vigilancia del 20 al 22 de septiembre de 2021

La empresa entrega archivo en Excel con las estadísticas de PQR mensual, para los años 2019, 2020 y lo corrido 2021:

Tabla 38. PQR 2019 - 2021

| Mes | 2019 | 2020 | 2021 | Descripción | Cantidad |
|---------|------|------|------|--|----------|
| Enero | | | 4 | Inconformidad con Aforo | 1 |
| | | | | Dirección incorrecta | 1 |
| | | | | Entrega y Oportunidad con la factura | 1 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 1 |
| Febrero | 9 | | 18 | Cobros inoportunos | 9 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 10 |
| | | | | Solicitud de detección de fugas | 3 |
| | | | | Dirección incorrecta | 2 |
| | | | | Atención al usuario en visitas al predio | 1 |
| | | | | Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 1 |
| | | | | Atención al usuario en sede de la empresa | 1 |
| Marzo | 12 | | 11 | Cobros inoportunos | 10 |
| | | | | Cobro múltiple | 2 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 9 |
| | | | | Cobros por servicios no prestados | 1 |
| | | | | Cambio de medidor o equipo de medida | 1 |
| Abril | 3 | 5 | 19 | Cobros inoportunos | 8 |
| | | | | Dirección incorrecta | 2 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 13 |
| | | | | Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 2 |
| | | | | Solicitud de servicios especiales | 1 |
| | | | | Estrato | 1 |
| Mayo | 5 | 15 | 14 | Cobros inoportunos | 19 |
| | | | | Cobro múltiple | 1 |
| | | | | Atención al usuario en visitas al predio | 3 |



| Mes | 2019 | 2020 | 2021 | Descripción | Cantidad |
|--------------|-----------|-----------|-----------|--|----------|
| Junio | 4 | | 5 | Inconformidad con Aforo | 9 |
| | | | | Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 2 |
| | | | | Cobros inoportunos | 3 |
| | | | | Cobro múltiple | 1 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 4 |
| | | | | Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 1 |
| Julio | | | 7 | Dirección incorrecta | 1 |
| | | | | Inconformidad con Aforo | 3 |
| | | | | Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 2 |
| | | | | Atención al usuario en sede de la empresa | 1 |
| Agosto | | | 5 | Inconformidad con Aforo | 3 |
| | | | | Dirección incorrecta | 2 |
| Diciembre | 11 | 2 | | El usuario reclama por el alto consumo facturado | 13 |
| Total | 44 | 22 | 83 | | |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

De acuerdo con la información entregada por la empresa en visita, en el año 2019 se recibieron 44 PQR, en 2020, 22 y en lo corrido 2021, 83, para un total de 149 PQR.

Las PQR obedecen a las siguientes catorce causales:

Tabla 39. Causales PQR

| CAUSAL | CANTIDAD | % |
|--|------------|------------|
| Inconformidad con Aforo | 53 | 35,57 |
| Cobros inoportunos | 49 | 32,88 |
| El usuario reclama por el alto consumo facturado | 13 | 8,7 |
| Dirección incorrecta | 8 | 5,4 |
| Por actos de susp., cortes, reconex, reinstalación | 8 | 5,4 |
| Atención al usuario en visitas al predio | 4 | 2,7 |
| Cobro múltiple | 4 | 2,7 |
| Solicitud de detección de fugas | 3 | 2 |
| Atención al usuario en sede de la empresa | 2 | 1,3 |
| Cambio de medidor o equipo de medida | 1 | 0,67 |
| Entrega y Oportunidad con la factura | 1 | 0,67 |
| Cobros por servicios no prestados | 1 | 0,67 |
| Solicitud de servicios especiales | 1 | 0,67 |
| Estrato | 1 | 0,67 |
| Total | 149 | 100 |

Fuente: Cálculos realizados visita EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., septiembre 2021

Se procedió a verificar los formatos de reclamaciones en el aplicativo SUI, encontrando que la empresa no ha reportado dicha información para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido del 2021.

La empresa entrega dos formatos en PDF para la atención de PQR's de acuerdo con el tipo de solicitud.

Los formatos son los siguientes:

- Solicitud de cambio de titular
- Formulario de solicitud de servicios

También entrega copia de los expedientes de los años 2019 a 2021, con algunas PQR presentadas por usuarios, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para la atención de las mismas.

Una vez revisada dicha información se evidenció que la empresa atendió dichas PQR.

4.4.4.6.1. Acciones empresariales para disminuir las reclamaciones

La empresa entrega documento en Word con la descripción de las acciones empresariales, así:

- Antes de realizar el proceso de facturación se realiza la revisión de críticas y posteriormente se envía personal para realizar las correspondientes revisiones antes de impresión.
- Cuando se detectan micro medidores dañados y altos consumos se procede a revisar la situación de manera que se evite incurrir en lecturas desbordadas posteriormente.
- Cuando las personas realizan una reclamación por incremento en el valor de la factura, se revisa la situación y si el consumo corresponde a la realidad se hace una charla breve con el peticionario en donde se le explica las posibles causales.
- Cuando se detecte un medidor dañado se le notifica verbalmente y escrito al usuario para que realice el cambio correspondiente en la factura se indica el estado del micro medidor así como en el talonario de la ruta de lectura de micro medidores.

4.4.4.7. Estratificación Socioeconómica

La empresa entrega copia del Decreto de adopción de la estratificación urbana N.º 017 del 27 de febrero de 1997 y del Decreto No. 228 del 11 de noviembre de 2017 por medio del cual se implementa la estratificación de manera provisional en la zona rural.

No cuenta con un catastro de usuarios, en el sistema HAS SQL se encuentra la base de datos de suscriptores, esta información fue verificada durante la visita.

También hace entrega de las actas N.º 001 del 19 de marzo del 2020, N.º 002 del 28 de abril del 2020, N.º 004 del 19 de abril del 2020 y N.º 004 del 24 de agosto del 2021, mediante las cuales se puede certificar su participación en el Comité permanente de estratificación del municipio de Acevedo – Huila.

4.4.5. ASPECTOS TARIFARIOS

El prestador EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores.

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

Tabla 40. Suscriptores de acueducto y alcantarillado atendidos a diciembre de 2013

| No. de suscriptores (Diciembre 31 de 2013) | Servicios Prestador – Acevedo, Huila | |
|--|--------------------------------------|----------------|
| | Acueducto | Alcantarillado |
| No Residenciales | 371 | 209 |
| Residenciales | 2.523 | 1.231 |
| Total por servicio | 2.894 | 1.440 |
| TOTAL | 4.334 | |

Fuente: SUI

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

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

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

Mediante radicado SSPD No. 20195291330752 del 21 de noviembre de 2019, el prestador allegó copia del estudio de costos y tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

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

Imagen 19. Suricata



Fuente: Sistema Único de Información - SUI

Ahora bien, consultado en el SUI los formatos de tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, así como las facturas del servicio acueducto y alcantarillado PDF se evidencia en estado pendiente los siguientes periodos:

Tabla 41. Estado de reporte facturas pdf.

| Servicio | Periodo |
|-----------|---------|
| Acueducto | 2019-12 |

Fuente: SUI

Tabla 42. Estado de reporte tarifas aplicadas.

| Servicio | Periodo |
|----------------|-------------------|
| Acueducto | 2020-06 a 2020-12 |
| | 2021-01 a 2021-10 |
| Alcantarillado | 2019-01 |
| | 2020-06 a 2020-12 |
| | 2021-01 a 2021-10 |

Fuente: SUI

Por lo anterior, el prestador deberá proceder a realizar el respectivo reporte.

A continuación, se presentan las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla 43. Tarifas aplicadas acueducto

| Año | Mes | Estrato | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
|------|---------------------|------------|------------------------|---|---|--|
| 2019 | Enero - Agosto | 1 | 2.133 | 282 | 939 | 939 |
| | | 2 | 4.265 | 563 | 939 | 939 |
| | | 3 | 6.043 | 798 | 939 | 939 |
| | | Comercial | 10.663 | 1.408 | 1.408 | 1.408 |
| | | Oficial | 7.109 | 939 | 939 | 399 |
| | Septiembre | 1 | 1.125 | 138 | 461 | 461 |
| | | 2 | 2.250 | 277 | 461 | 461 |
| | | 3 | 3.187 | 392 | 461 | 461 |
| | | Comercial | 5.625 | 691 | 691 | 691 |
| | | Oficial | 3.750 | 461 | 461 | 461 |
| | Octubre - Noviembre | 1 | 2.202 | 283 | 943 | 943 |
| | | 2 | 4.404 | 566 | 943 | 943 |
| | | 3 | 6.240 | 802 | 943 | 943 |
| | | Comercial | 11.011 | 1.415 | 1.415 | 1.415 |
| | | Oficial | 7.341 | 943 | 943 | 943 |
| 2020 | Enero - Mayo | 1 | 2.202 | 291 | 971 | 971 |
| | | 2 | 4.404 | 583 | 971 | 971 |
| | | 3 | 6.240 | 825 | 971 | 971 |
| | | Comercial | 11.011 | 1.456 | 1.456 | 1.456 |
| | | Industrial | 9.543 | 1.262 | 1.262 | 1.262 |
| | | Oficial | 7.341 | 971 | 971 | 971 |

Fuente: SUI

Tabla 44. Tarifas aplicadas alcantarillado

| Año | Mes | Estrato | Cargo Fijo (usuario/mes) | Tarifa Vertimiento Básico (\$/m3) | Tarifa Vertimiento Complementario (\$/m3) | Tarifa Vertimiento Suntuario (\$/m3) |
|------|------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------------------|---|--------------------------------------|
| 2019 | Febrero - Agosto | 1 | 1.090 | 136 | 453 | 453 |
| | | 2 | 2.179 | 272 | 453 | 453 |
| | | 3 | 3.087 | 385 | 453 | 453 |
| | | Comercial | 5.448 | 679 | 679 | 679 |
| | | Oficial | 3.632 | 453 | 453 | 453 |
| | Septiembre - Noviembre | 1 | 1.125 | 138 | 461 | 461 |
| | | 2 | 2.250 | 277 | 461 | 461 |
| | | 3 | 3.187 | 392 | 461 | 461 |
| | | Comercial | 5.625 | 691 | 691 | 691 |
| | | Oficial | 3.750 | 461 | 461 | 461 |
| | Diciembre | 1 | 1.090 | 136 | 453 | 453 |
| | | 2 | 2.179 | 272 | 453 | 453 |
| | | 3 | 3.087 | 385 | 453 | 453 |
| | | Comercial | 5.448 | 679 | 679 | 679 |
| | | Oficial | 3.632 | 453 | 453 | 453 |

Fuente: SUI

Del reporte de tarifas aplicadas tanto de acueducto como de alcantarillado se evidencia que el prestador realizó una actualización del 3,25% en el mes de septiembre de 2019, por lo anterior, se requiere que el prestador allegue copia de cada una de las actualizaciones tarifarias que ha realizado desde el momento de aplicación de la metodología tarifaria indicando el IPC del mes final reportado por el DANE y el correspondiente al último mes en el cual se realizó la actualización por IPC.

Así mismo, se evidencia que para el servicio de acueducto en el mes de septiembre de 2019 aplicó tarifas inferiores a las del mes anterior, y para el servicio de alcantarillado en el mes de diciembre de 2019 aplicó las tarifas que venía cobrando, en el caso de que se evidencie un mal reporte, deberá presentar la solicitud de reversión con el fin de subsanar dicho requerimiento.

Finalmente, es importante señalar que, en la presente evaluación integral, esta SSPD se está pronunciando únicamente frente a las tarifas aplicadas por el prestador y no sobre la adecuada o no aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.

4.4.6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

4.4.6.1. Actualizaciones de RUPS

Una vez verificado el RUPS, se evidenció que EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. se encuentra inscrita desde el año 2009 y su última actualización RUPS la certificó en el 2020, como se muestra a continuación:

Imagen 20. Actualización RUPS

| # SOL | ID ESP | EMPRESA | MOTIVO | ESTADO | Nº RAD | FECHA RADICACION |
|-------|------------------------|---|---------------|-------------|-------------------|---------------------|
| 1 | 131723 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | INSCRIPCION | RECHAZADA | 2009522542131723 | 02/05/2009 15:22:20 |
| 2 | 151307 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 20091022542151307 | 27/10/2009 16:10:41 |
| 3 | 216801 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2011722542216801 | 21/07/2011 16:26:59 |
| 4 | 250197 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | RECHAZADA | 2012822542250197 | 08/08/2012 11:27:21 |
| 5 | 287824 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | RECHAZADA | 2013422542287824 | 17/04/2013 11:57:00 |
| 6 | 296144 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2013622542296144 | 24/08/2013 09:50:50 |
| 7 | 323458 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2015822542323458 | 14/08/2015 21:12:32 |
| 8 | 348591 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2016822542348591 | 16/06/2016 17:19:45 |
| 9 | 359970 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | RECHAZADA | 20171222542359970 | 11/12/2017 10:09:45 |
| 10 | 363982 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2018122542363982 | 22/01/2018 09:46:16 |
| 11 | 372245 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2019522542372245 | 24/05/2019 12:05:24 |
| 12 | 380684 | 22542 EMPRESAS PUBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | ACTUALIZACION | CERTIFICADA | 2020822542380684 | 03/08/2020 09:36:29 |

Fuente: RUPS, Consulta noviembre de 2021

Así las cosas, es importante informarle que el proceso de actualización RUPS debe realizarse según los plazos señalados en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018²⁰, mediante la cual, en ejercicio de sus funciones, la SSPD reglamentó la actualización así:

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

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

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

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

La Ley 142 de 1994 establece en su artículo 53 que “Corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos, en desarrollo de sus funciones de inspección y vigilancia, establecer los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados las empresas de servicios públicos para que su presentación al público sea confiable.”.

Igualmente, la citada Ley 142 en su artículo 79.1 dispone que la Superintendencia tiene como función “Vigilar y controlar el cumplimiento de las leyes y actos administrativos a los que estén sujetos quienes

²⁰ “Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores - RUPS para su inscripción, actualización y cancelación”

presten servicios públicos, en cuanto el cumplimiento afecte en forma directa e inmediata a usuarios determinados; y sancionar sus violaciones, siempre y cuando esta función no sea de otra autoridad”, mientras que el artículo 79.8 también establece la función de “Solicitar documentos, inclusive contables; y practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones”.

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

Así las cosas, en el mes de noviembre de 2021 se procedió a consultar el estado de reporte de información en el SUI por parte de EMPACEVEDO S.A.S E.S.P., encontrando que cuenta con un **70% de cargue de información** (1600 formatos y/o formularios pendientes), por lo cual, si bien ha realizado un porcentaje importante de reportes, debe reportar la información pendiente según los plazos establecidos en la norma citada anteriormente:

Tabla 45. Estado Cargue al SUI

| ID | EMPRESA | AÑO | NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES | NÚMERO DE REPORTES RADICADOS | PORCENTAJE DE CARGUE |
|-------|---|------|-------------------------------|------------------------------|----------------------|
| 22542 | EMPRESAS PÚBLICAS DE ACEVEDO S.A.S E.S.P. | 2006 | 1 | 1 | 50% |
| | | 2009 | 68 | 203 | 74% |
| | | 2010 | 120 | 217 | 64% |
| | | 2011 | 162 | 282 | 63% |
| | | 2012 | 152 | 280 | 64% |
| | | 2013 | 109 | 324 | 74% |
| | | 2014 | 93 | 346 | 78% |
| | | 2015 | 94 | 370 | 79% |
| | | 2016 | 18 | 444 | 96% |
| | | 2017 | 19 | 416 | 95% |
| | | 2018 | 27 | 425 | 94% |
| | | 2019 | 137 | 335 | 70% |
| | | 2020 | 310 | 115 | 27% |
| 2021 | 290 | 67 | 18% | | |
| | TOTAL | 1600 | 3825 | 70% | |

Fuente: SUI, consulta octubre de 2021

4.4.7. ACCIONES DE LA SSPD

En las últimas vigencias el prestador no ha sido visitado por parte de la Superintendencia, sin embargo, consultando en Orfeo los expedientes 2019460351701405E, 2020420351601592E y 2021420351601453E se ha mantenido permanente comunicación como se muestra a continuación:

Tabla 46. Comunicaciones con el prestador

| Radicado | Fecha | Tema |
|----------------|------------|--|
| 20214202559951 | 02/07/2021 | Diligenciamiento del módulo de configuración del aplicativo Suricata en el sui para el cálculo – IUS |
| 20204020322611 | 22/12/2020 | Solicitud de actualización del RUPS |
| 20204250047511 | 16/12/2020 | Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF de la Taxonomía XBRL vigencia 2019. |

| Radicado | Fecha | Tema |
|----------------|------------|--|
| 20204020279691 | 15/12/2020 | Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado |
| 20204020269951 | 15/12/2020 | Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado |
| 20201801200241 | 10/12/2020 | Oficio respuesta |
| 20205292290632 | 03/11/2020 | Solicitud reporte de plan de emergencia y contingencia |
| 20204201094391 | 28/10/2020 | Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo |
| 20204201027951 | 16/10/2020 | Solicitud cargue Plan de Emergencia y Contingencia al SUI |
| 20204260021871 | 15/09/2021 | Solicitud comunicación radicado SSPD 20205290889272 - alerta de prensa "Persisten dificultades en el suministro de agua potable en Acevedo" |
| 20204020134641 | 10/09/2021 | Reporte al SUI Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado |
| 20204200772461 | 06/08/2020 | Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020. Reporte metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017 |
| 20204260016651 | 22/07/2020 | Respuesta a radicado N° 20204260009681 |
| 20205290894622 | 08/06/2020 | Respuesta a radicado N° 20204260009681 |
| 20205290749012 | 27/05/2020 | Respuesta radicado N° 20204200312721 de fecha 2020-05-12 |
| 20204260009681 | 14/05/2020 | Requerimiento - Alerta de prensa – "Persisten dificultades en el suministro de agua potable en Acevedo". |
| 20204200312721 | 07/05/2020 | Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional |
| 20205290223342 | 27/02/2020 | Actualización del RUPS |
| 20194600885951 | 18/10/2019 | Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018. |

Fuente: Sistema de gestión documental ORFEO

5. Hallazgos:

| Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---|--|--|------------------------|
| Catastro de redes de acueducto y alcantarillo actualizado | Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 | Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 20 al 22 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 de 16 de septiembre de 2021); así como , los radicados SSPD No. 20215232865762, 20215232865772, 20215232881662 y 20215232913962 | NO CUMPLE |
| Artículo 73. Mediciones de caudal. “(...) 3. En la salida de las plantas de tratamiento. 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos. 5. En la salida de los tanques de almacenamiento.” | Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 | | NO CUMPLE |
| Medición de presión en red y continuidad | Contrato de condiciones uniformes | | NO CUMPLE |
| Continuidad en la oferta del servicio de acueducto | Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. | | NO CUMPLE |

| Critero | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|---|---|---|--|
| Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas | Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008. | | CUMPLE |
| IRCA menor a 5% (Años 2018 al 2020) | Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007. | | CUMPLE |
| Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución | Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007. | | CUMPLEPARCIALMENTE |
| Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado | Resolución 154 de 2014. | | NO CUMPLE |
| Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado. | Artículo 240 de la Resolución 330 de 2017 | | NO CUMPLE (Alcantarillado) |
| Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento | Artículo 98 de la Resolución 330 de 2017 | | NO CUMPLE |
| PSMV aprobado por la CAM Permiso de vertimientos para lodos / aguas de proceso de la PTAP | Artículos 22 y 26 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.3.1.3.3.1.41. del Decreto 1076 de 2015 | | CUMPLE |
| PUEEA | Ley 373 de 1997 | | CUMPLE |
| Aspecto tarifario | Resolución CRA 825 de 2017, modificada por las Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018. | SURICATA | El prestador no ha certificado estudio de costos y tarifas, incumpliendo la Resolución No. SSPD 20201000009605 del 19 de marzo de 2020 |
| CCU de Alcantarillado | Obtener el concepto de legalidad del CCU de Acueducto y Alcantarillado | No tiene concepto de legalidad del CCU para los servicios de Acueducto y Alcantarillado de la CRA | NO CUMPLE |
| Socialización del CCU | Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores | Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 20 al 22 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021) No se evidencia su publicación en la cartelera de la empresa ni en la página web | CUMPLE |
| Requisitos mínimos de las facturas | Cumplimiento a la resolución CRA 873 de 2019 | Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021) | CUMPLE PARCIALMENTE |
| Aplicación de subsidios y contribuciones | Verificación de los factores de subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo municipal frente a las facturas entregadas. | Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021) | CUMPLE |
| Balance de subsidios y contribuciones | Expedición de las cuentas de cobro de los subsidios | Realizar la gestión de cobro de subsidios al ente territorial, el cual se encuentra al día en los pagos. | CUMPLE |

| Criterio | Condición evaluada | Evidencia / soporte | Estado de cumplimiento |
|----------------|--|---|------------------------|
| Atención a PQR | Atención a las PQR presentadas por suscriptores con sus respectivas soluciones | Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214254082701 del 16 de septiembre de 2021), revisados los expedientes entregados se evidencia que atendió las PQR de sus usuarios. | CUMPLE |
| Reporte SUI | Número de suscriptores del año base para acueducto y alcantarillado. | Suscriptores en SUI | CUMPLE |

6. Acciones correctivas definidas:

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

7. Conclusiones:

7.1. Aspectos administrativos

- EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. es una sociedad por acciones simplificada cuyo objeto social principal es la prestación de servicios públicos esenciales domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; su capital está constituido en un 100% por capital naturaleza pública y la dirección de su administración está a cargo de una junta directiva y de un gerente.
- EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., cuenta con una planta de personal de (5) empleados, sin embargo en su organigrama describe unos grupos de trabajo de los cuales no se obtuvo suficiente información en cuanto a cantidad y modalidad de contratación.
- El control fiscal sobre el prestador EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P. está a cargo de la Contraloría General de la República, en cumplimiento del artículo 50 de la ley 142 de 1994 modificado por el artículo 5 de la Ley 689 de 2001
- El prestador no suministró información sobre algún mecanismo de control interno implementado, de esta manera se puede concluir que presuntamente EMPACEVEDO S.A.S. E.S.P., incumple lo establecido en el artículo 52 de la ley 142 de 1994 y la Ley 87 de 1993.
- El prestador se encuentra clasificado como un prestador directo que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido el literal b del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

7.2. Aspectos financieros

- Los estados financieros reportados por el prestador se encuentran debidamente firmados, certificados y aprobados por el representante legal y contador público.
- El prestador presenta un escenario de riesgo alto, toda vez que 3 de los 4 indicadores analizados arrojan comportamientos desfavorables después de su normalización, es por esto el prestador debe tomar las medidas que necesarias para mejorar su desempeño en los indicadores.

7.3. Aspectos técnicos operativos.

- Las coberturas urbanas de acueducto y alcantarillado del municipio de Acevedo, Huila son del 100%. Con corte a julio de 2021 se tenían 1.837 y 1.698 suscriptores, respectivamente.
- El prestador cuenta con una red de tubería de 3" de diámetro conectada al tanque de almacenamiento No. 2 que transporta agua cruda, por lo cual, debe tener en cuenta el concepto jurídico No. 628 de 2021.

- Los esquemas de los sistemas de acueducto y alcantarillado presentados en el PEC y el manual de operación del primero, están desactualizados y no corresponden a la infraestructura y condiciones actuales.
- El prestador tiene concesión de aguas superficiales expedida por la CAM mediante la Resolución No. 2585 de 12 de septiembre de 2017 para la quebrada La Correntosa, con un caudal de 42 l/s y un plazo de diez (10) años.
- La estructura de captación, rejilla y aducción fueron afectadas por una avenida torrencial en septiembre de 2019.
- El prestador señaló que, en el predio y zona donde se ubica la estructura de captación y líneas de aducción se presentan procesos geológicos, existe una falla geológica y se está presentando deslizamiento del terreno, situaciones que pone en riesgo estructural y operativo la infraestructura. La zona fue catalogada como de alto riesgo, dichas estructuras no han sido rehabilitadas total e integralmente; situación que pueda poner en riesgo la prestación del servicio público de acueducto por parte de EMPACEVEDO S.A.S E.S.P y otras organizaciones autorizadas que captan de la misma fuente.
- La captación de agua carece de estructuras o equipos para la medición de volúmenes de agua captados, ni en la salida de todos los tanques de almacenamiento y redes de distribución.
- Se presentan diferencias en la información reportada en el SUI y la entregada en visita respecto a las líneas de aducción.
- No se presentan soportes respecto a la propiedad de los terrenos, servidumbres y protocolización de las mismas respecto a la estructura de captación, líneas de aducción y PTAP.
- El prestador informó que, la infraestructura de acueducto y alcantarillado no cuenta con pólizas de aseguramiento desde la empresa ni el municipio en caso de ocurrencia de eventos contingentes.
- La planta no tiene sistema de recolección, manejo y disposición de lodos o aguas de lavado de filtros.
- Los tanques de almacenamiento de agua tratada en construcción, no han sido entregados al prestador para su administración, operación y mantenimiento; al igual que, la nueva línea de aducción de 6" de diámetro y obras complementarias en la PTAP.
- No se presentaron registros ni soportes del lavado, limpieza y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua tratada a cargo del prestador.
- El tanque No. 2 presenta fisuras, grietas y mantenimiento externo deficiente, crecimiento de hierba y el mantenimiento es deficiente. El prestador señaló que realiza lavado de los tanques y deshierbe cada mes.
- El prestador no realiza medición ni registro de las presiones en red de distribución.
- El prestador no presentó el anexo técnico del CCU para el servicio público de acueducto para verificar las condiciones de prestación respecto a los indicadores de presiones y continuidad.
- El prestador no realiza el cálculo del indicador, sin embargo, reportó datos al SUI que no tuvieron en cuenta registros de suspensiones.
- El prestador no realiza el cálculo del IANC, cuenta con PUEAA aprobado por la CAM mediante la Resolución No. 1052 de 7 de abril de 2017.
- No tiene información de la cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red), ni presentó resultados de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.
- El prestador cuenta con actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua en red de distribución para el año 2021, sin embargo, el punto No. 003 fue reubicado, solo cuenta con la tubería y llave (pluma) y no está protegido ni señalizado.
- Aunque para los años 2018, 2019 y 2020 no se tomaron la totalidad de muestras de vigilancia de calidad del agua establecidas en la Resolución 2115 de 2007, EMPACEVEDO S.A.S E.S.P. suministró agua apta para consumo humano conforme a la información disponible.
- Consultado el SIVILAB se identificó el prestador tiene cinco (5) muestras registradas para la vigencia de 2021, de las cuales, cuatro (4) tiene un IRCA de 0% - Sin Riesgo, es decir, agua apta para consumo humano y una (1) con riesgo Medio (Agua no apta para consumo humano).

- Las 4 muestras de control de calidad del agua en red de distribución presentadas para los meses de junio y agosto de 2021, tuvieron un nivel de riesgo “Bajo”, es decir, agua no apta para el consumo humano.
- El laboratorio CONSTRUCSUELOS SUMINISTROS LTDA. Está autorizado para la realización de análisis físicos y químicos de agua para consumo humano según la Resolución 2625 de 2019; sin embargo, no se encuentra reporte de LAC Laboratorio, Agua & Calibración S.A.S.
- En los informes de resultados de control de calidad del agua de 2021 se indica “- Ensayo no acreditado. Realizado por método estándar Standard Methods última versión”, para los parámetros de fluoruros, aluminio total, molibdeno total, COT y coliformes fecales.
- No ha reportado al SUI información para los años 2019, 2020 y 2021 correspondiente a los formularios “Características básicas”, “Características especiales” y “Características no obligatorias”, ni el PEC para las vigencias 2020 y 2021.
- El prestador no presentó información respecto al mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento.
- El prestador administra, opera y mantiene el sistema de alcantarillado público combinado, y se está adelantando la ejecución del Plan Maestro de Alcantarillado sanitario y pluvial.
- El prestador no tiene manuales para la operación y mantenimiento de las redes del sistema de alcantarillado.
- El municipio de Acevedo no cuenta con PTAR, sin embargo, se informó que el ente territorial tiene el predio para su construcción y el PDA se encuentra en proceso contractual para adelantar los estudios y diseños para la construcción de la PTAR.
- El prestador cuenta con PSMV aprobado mediante la Resolución No. 1815 de 2018.
- Los puntos de vertimiento y fuentes receptoras reportadas en el PEC, el PSMV e informadas en la visita no coinciden.
- El prestador realiza el control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución. Sin embargo, el número de muestras mensuales reportadas al SUI es inferior a las mínimas establecidas en los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.

7.4. Aspectos comerciales

- La empresa cuenta con un Sistema de Información Comercial (SIC) denominado HAS SQL con el cual adelanta los procesos de facturación, contabilidad y control presupuestal.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado no cuenta con anexo técnico, no tiene concepto de legalidad expedido por la CRA y no se evidenció que ha sido socializado a sus suscriptores.
- Para el servicio de acueducto en diciembre del año 2019, la empresa tenía un total de 1.772 suscriptores, en diciembre de 2020, el total de suscriptores ascendió a 1.830 con un aumento del 3,27% en comparación con el año inmediatamente anterior, en julio de 2021 el total de suscriptores ascendió a 1.837 con un crecimiento del 0,38% en comparación con diciembre del año anterior.
- Para el servicio de alcantarillado en diciembre del año 2019, la empresa tenía un total de 1.674 suscriptores, en diciembre de 2020, el total de suscriptores descendió a 1.715 con un aumento del 2.45% en comparación con el año inmediatamente anterior, para julio de 2021, el total de suscriptores descendió a 1.698 con una disminución del 0,99% en comparación con el año anterior.
- Los indicadores de micro medición nominal y efectiva son del 99,78% y 97,6%, respectivamente, encontrando de esta manera, que el prestador estaría cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución MVCT 0330 de 2017 en su artículo 75.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 3 de los 14 requisitos de contenido mínimos de la factura, según lo establece la Resolución CRA 873 de 2019.
- El prestador recaudó para el servicio de acueducto \$289.548.840, \$224.787.754 y \$117.835.851, para los años 2019, 2020 y con corte a julio de 2021, respectivamente, y se pudo observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 55,24%, 36,24% y 74,15%, por lo cual se evidencia un bajo índice de recaudo, para lo cual, el prestador debe implementar de manera inmediata políticas y acciones para mejorar el recaudo.

- La empresa recaudó para el servicio de alcantarillado \$151.133.993, \$113.165.615 y \$60,513,385, para los años 2019, 2020 y con corte a julio de 2021, respectivamente, y se pudo observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 55,48%, 36,33% y 74,2%. Se requiere que el prestador aclare el porcentaje de recaudo para la vigencia 2020, en la medida en que el recaudo es mayor al facturado.
- Verificadas las facturas entregadas se evidencia que se encuentran realizando una correcta aplicación de los factores de subsidios y contribuciones establecidos en los acuerdos N.º 011 del 31 de octubre de 2017 y N.º 008 del 25 de agosto del 2020, para todos sus suscriptores, durante las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021.
- La empresa entregó las cuentas de cobro y las respectivas certificaciones de los pagos realizados por la alcaldía en relación a los subsidios para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021, por lo cual se evidencia que a la fecha el ente territorial se encuentra a paz y salvo.
- La empresa no cuenta con un manual para la atención de PQR.
- De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, en el año 2019 se recibieron 44 PQR, en 2020, 22 y en lo corrido 2021, 83, para un total de 149 PQR. Las PQR obedecen a catorce causales, las más recurrentes son: Inconformidad con Aforo con 35,37% (53 PQR) y Cobros inoportunos con el 32,88% (49 PQR).
- La empresa entrega listado de las acciones empresariales concretas que contribuyan a disminuir sus reclamaciones.
- Verificadas las respuestas emitidas por el prestador en las PQR entregadas en visita se evidencia que la unidad atendió las PQR presentadas por sus suscriptores durante las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021.

7.5. Aspectos tarifarios

- El prestador tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.
- Verificando la certificación del estudio de costos y tarifas en el SURICATA, se evidenció que a la fecha el prestador no ha certificado dicha información, solicitado mediante Resolución No. SSPD 20201000009605 del 19 de marzo de 2020.
- Se encuentra pendiente reporte de formatos de tarifas aplicadas y facturas en PDF para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se requiere que el prestador allegue copia de cada una de las actualizaciones tarifarias que ha realizado desde el momento de aplicación de la metodología tarifaria indicando el IPC del mes final reportado por el DANE y el correspondiente al último mes en el cual se realizó la actualización por IPC.
- En la presente evaluación integral, esta SSPD se está pronunciando únicamente frente a las tarifas aplicadas por el prestador y no sobre la adecuada o no aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado conforme a lo establecido en las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018.

8. Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar

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

9. Responsables de la realización

9.1. Responsable general

Coordinadora

- Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores

Asesores

- Laura Serrato Ruiz – Asesor – DTGAA
- Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

Directores

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

9.2. Equipo de evaluación

- Christian Fabián Puerto Gómez – Profesional Especializado DTGAA GPP
- Silvia Ruíz- Profesional Especializado DTGAA GPP
- Jaime Alexander Ríos Mancilla – Contratista DTGAA GPP
- Lina Sánchez - Profesional Especializado DTGAA GPP

10. Anexos: N/A