

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 **Nombre o razón social:** Alcaldía de Palocabildo.

1.2 **NIT:** 809002637-5

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 21975

1.4 **Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) prestados y objeto de la vigilancia o inspección:** la Alcaldía de Palocabildo tiene a su cargo la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

1.5 **Actividades de los SPD objeto de la vigilancia o inspección:** es objeto de vigilancia integral el estado actual de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de prestación atendida por la Alcaldía de Palocabildo en los siguientes componentes de la cadena de valor de cada servicio público:

Acueducto: captación, aducción, almacenamiento, conducción, tratamiento, distribución y comercialización.

Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.

1.6 **Fecha de inicio de operación en las actividades a vigilar o inspeccionar:** 15/08/2013.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2022

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:** la Alcaldía de Palocabildo presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palocabildo, Tolima, su oficina se encuentra ubicada en la Carrera 4 # 3-17, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

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 1994.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.

- Resolución 1096 de 2000.
- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Resolución 873 de 2019.
- Resolución CRA 825 de 2017.
- Resolución CRA 151 de 2001 incorporada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- Contrato de condiciones uniformes de la Alcaldía de Palocabildo.

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

A través del radicado SSPD No. 20224253684541 del 22 de agosto de 2022, se remitió al prestador comunicación en la que se anunció la ejecución de una visita de inspección y vigilancia por parte de esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), con el fin de verificar el estado de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a su cargo. En la misma se informaron los ítems a evaluar y la información requerida para la ejecución de la misma.

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24, 25 y 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253684541 del 22 de agosto de 2022).
- Información adicional allegada por el prestador mediante radicado SSPD SPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre de 2022.

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicado SSPD No. 20224253684541 del 22 de agosto de 2022, anuncio de visita.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

- Radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre de 2022.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Descripción General de la Empresa

5.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente, de la referida Alcaldía de Palocabildo, departamento del Tolima.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2020 y 2021, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20224253684541 del 22 de agosto de 2022, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información (SUI), la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada los días 24, 25 y 26 de agosto de 2022, así como, la remitida mediante radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre de 2022.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

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

Dado que algunas oficinas o unidades de servicios públicos que realizan prestación directa por el municipio están compuestas por un capital institucional, el cual corresponde a los aportes otorgados para la creación y el desarrollo de las mismas, en la visita realizada al municipio del 24 al 26 de agosto, la Unidad no realizó entrega de la composición inicial del capital fiscal, por lo tanto, no se logró realizar una trazabilidad del incremento patrimonial que ha tenido la misma desde su constitución hasta la fecha.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	21975
RAZÓN SOCIAL	Alcaldía Palocabildo
SIGLA	Sin sigla
NIT	809.002.637 – 5
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	14/07/2020
TIPO DE PRESTADOR	MUNICIPIO (PRESTACIÓN DIRECTA)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio Palocabildo del departamento de Tolima. Alcantarillado: urbano del municipio Palocabildo del departamento de Tolima.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección, disposición final.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	16/11/1996
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/01/1997
REPRESENTANTE LEGAL	NELSON GÓMEZ VELÁSQUEZ
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	31/12/2019
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Cra 4 # 3 - 17
TELÉFONO	3118696000
CORREO ELECTRÓNICO	alcaldia@palocabildo-tolima.gov.co

Fuente: SUI – RUPS. Septiembre 2022 – Alcaldía Palocabildo – Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

Acorde con el organigrama suministrado por el prestador en la visita, el mayor órgano de decisión es el alcalde municipal quien ejerce el control sobre la Secretaría de Planeación, quien es el área encargada de dirigir y direccionar a la coordinación de la Unidad de Servicios Públicos y su equipo de trabajo, el cual está conformado por personal administrativo y operativo.

Imagen 1. Organigrama



ORGANIGRAMA



Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

5.2.1.2 Empleados

La Alcaldía de Palocabildo relaciona para las vigencias 2020 y 2021, 2 colaboradores en la parte administrativa y 10 en la parte operativa, en la siguiente tabla se detallan el cargo y salario de cada colaborador:

Tabla 2. Empleados

Cargo	Rango Salarial
Jefe unidad de servicios públicos	\$2.920.506
Secretaria ejecutiva	\$1.200.000
Operador planta	\$1.053.847
Auxiliar de barrido	\$1.053.847
Operador planta	\$1.053.847
Conductor carro compactador	\$1.053.847
Operario oficial de acueducto y alcantarillado	\$1.053.847
Operario oficial de acueducto y alcantarillado	\$1.053.847
Auxiliar de barrido	\$1.053.847
Operador planta	\$1.053.847
Operador planta	\$1.053.847
Operador de bocatoma	\$1.053.847

Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

5.2.1.3 Competencias Laborales

La Alcaldía de Palocabildo no realizó entrega de certificaciones en competencias laborales, toda vez que ningún colaborador cuenta con las mismas; adicionalmente, el prestador informó que a la fecha no ha adelantado gestiones para las inscripciones en los diferentes cursos del SENA, con el fin de certificar a su personal operativo y administrativo, debido a esto, el prestador incumple lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por la 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.

5.2.1.4 Control Fiscal

Para las vigencias 2020 y 2021 el prestador no realizó entrega de informe de auditoría de ningún ente de control.

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

La Alcaldía de Palocabildo es una entidad oficial que presta los servicios públicos y atiende menos de 2500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme lo establecido en el literal a 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. Modifícase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

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

Parágrafo 1. (...)

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

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

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

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

d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;

e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;

f) Los productores de servicios marginales.” (Cursiva, Subrayado fuera de texto).

5.2.1.6 Control Interno

La oficina de control interno de la Alcaldía de Palocabildo realizó auditoría a la unidad de servicios públicos en el mes de abril del 2022, del cual se resaltan los siguientes hallazgos suscritos en el referido informe:

“(…)

- *Se recomienda hacer modificación del formato de PQRSF, ya que no se pudo hacer seguimiento del mismo.*
- *No se evidencia informes en algunos procedimientos de los procesos adjudicados a UNSERPAL (PSMV, PGIRS, PUEAA, PEMF).*
- *No se evidencio publicación de informes de la Unidad de Servicios Públicos.*
- *UNISERPAL es supervisor de un contrato de tubería el cual no se evidencio informe de actividades o entrega.*
- *No se evidencio diligenciamiento de formato de desplazamiento a visitas por parte de los funcionarios.*
- *No se evidencio formulación del PEMF.*
- *No se evidencia oficios e informe de respuesta a los PQRSF.*
- *No se evidencia que los oficios entran y salen por ventanilla única.*
- *No se evidencia cuadro de seguimiento a los PQRSF.” (Sic, Cursiva fuera de texto)*

De los anteriores hallazgos, se precisa que respecto al PSMV, el prestador cuenta con dicho instrumento ambiental, sin embargo, no se identificaron informes de seguimiento. Por otra parte, respecto al instrumento ambiental PUEAA, el prestador presentó dicho programa, no obstante, el documento no se encontró aprobado por la autoridad ambiental de CORTOLIMA.

Ahora bien, frente a los demás hallazgos, el prestador no manifestó aspectos de mejora realizados durante el primer semestre, por lo tanto, y de acuerdo con lo observado en los documentos soportes entregados en visita, se evidencia que el prestador continuó con los incumplimientos anteriormente descritos por la oficina de control interno.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 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, por ser municipio de prestación directa no se encuentra en la obligación de tener revisor fiscal.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica, la Alcaldía de Palocabildo se encuentra sujeta al ámbito de aplicación del marco normativo NIF establecido para el grupo de clasificación Resolución 533/15 expedida por la Contaduría General de la Nación, teniendo en cuenta esto, se procedió a verificar el estado de reporte de información del *Formulario NIF_A-015*, encontrando que, el prestador realizó clasificación el 16 de abril del 2019 en el SUI; asimismo, esta información se validó en los reportes de clasificación que realiza la Contaduría General de la Nación, tal como se muestra a continuación:

Imagen 2. Reporte de Entidades sujetas a Resolución 533 de 2015



No.	ID_ENTIDAD	D	NIT	ENTIDAD
501	212073520	809002637.5	Palocabildo	

Fuente: CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, Entidades de la Resolución 533 de 2015

5.2.2.3 Reportes financieros NIF

Los últimos Estados Financieros bajo RCP adoptado mediante la Resolución 354 del 2007, serían hasta el 31 de diciembre del 2017, siendo este año, el periodo de preparación obligatoria, iniciando con los primeros estados financieros no comparativos al 31 de diciembre del 2017, acto seguido su inicio de aplicación al nuevo marco normativo sería desde el 1 de enero de 2018, y a su vez los primeros Estados Financieros Comparativos con el año anterior al 31 de diciembre del 2018, dando cumplimiento a la Resolución No. SSPD 20181000010545 del 14 de febrero de 2018.

La SSPD expidió las Resoluciones SSPD No. 20211000016645 del 9 de abril de 2021 y 20221000154665 del 4 de marzo de 2022, modificada por la 20221000362095 del 22 de abril del 2022, sobre la obligación del reporte de información de Nuevos Marcos Normativos (XBRL) a corte de 31 de diciembre del 2020 y 2021, la cual tendría que aplicar el prestador a la fecha de la presente evaluación integral.

De acuerdo con lo anterior, el prestador no certificó satisfactoriamente los cargues de la información incumpliendo con los plazos máximos de reporte de información financiera establecidos en las resoluciones ibídem.

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2021 - 2020

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador a corte de 31 de diciembre del 2021 comparativos con la vigencia 2020, los cuales fueron suministrados en medio magnético. Los estados financieros se encuentran debidamente firmados por el representante legal y el contador público.

Respecto a la calidad de los estados financieros en sus criterios de presentación, se evidencian incumplimientos, ya que no se da pleno cumplimiento a los lineamientos establecidos en el marco normativo de la Resolución 533 de 2015 en los siguientes aspectos:

- El prestador incumple con la calidad dentro de la información financiera de acuerdo a la estructura de presentación de los estados financieros señalados en el numeral 1.3.2.1 del capítulo VI. *Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones* de la Resolución 533 del 2015, el cual señala:

“Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:

- a) efectivo y equivalentes al efectivo;*
- b) inversiones de administración de liquidez;*
- c) cuentas por cobrar por transacciones sin contraprestación;*
- d) cuentas por cobrar por transacciones con contraprestación;*
- e) préstamos por cobrar;*
- f) inventarios;*
- g) inversiones en controladas, asociadas y negocios conjuntos;*
- h) propiedades, planta y equipo;*
- i) propiedades de inversión;*
- j) activos intangibles;*
- k) activos biológicos;*
- l) cuentas por pagar;*
- m) préstamos por pagar;*
- n) títulos emitidos;*
- o) provisiones;*
- p) pasivos por beneficios a los empleados;*
- q) pasivos y activos por impuestos corrientes;*
- r) pasivos y activos por impuestos diferidos; y*
- s) participaciones no controladoras presentadas dentro del patrimonio.”* (Cursiva fuera de texto)

- El prestador no cuenta con la descripción detallada en las notas de revelación, por lo tanto, está incumpliendo lo establecido en el numeral 1.3.6 del capítulo VI. *Normas para la presentación de Estados Financieros y Relaciones* de la Resolución 533 del 2015, el cual señala:

“La entidad revelará la siguiente información:

- a) La información relativa a su naturaleza jurídica y funciones de cometido estatal. Para tal efecto, indicará su denominación; su naturaleza y régimen jurídico, identificando los órganos superiores de dirección y administración, y la entidad a la cual está adscrita o vinculada, cuando sea el caso; su domicilio y la dirección del lugar donde desarrolla sus actividades; una descripción de la naturaleza de sus operaciones y de las actividades que desarrolla con el fin de cumplir con las funciones de cometido estatal asignadas; y los cambios ordenados que comprometen su continuidad como supresión, fusión, escisión o liquidación.*
- b) La declaración explícita y sin reservas del cumplimiento del Marco Normativo para Entidades de Gobierno, el cual hace parte integral del Régimen de Contabilidad Pública.*

- c) *Las bases de medición utilizadas para la elaboración de los estados financieros y las otras políticas contables utilizadas que sean relevantes para la comprensión de los estados financieros, en el resumen de políticas contables significativas.*
- d) *Los juicios, diferentes de aquellos que involucren estimaciones, que la administración haya realizado en el proceso de aplicación de las políticas contables de la entidad y que tengan un efecto significativo sobre los importes reconocidos en los estados financieros, en el resumen de las políticas contables significativas o en otras notas.*
- e) *Los supuestos realizados acerca del futuro y otras causas de incertidumbre en las estimaciones realizadas al final del periodo contable, que tengan un riesgo significativo de ocasionar ajustes importantes en el valor en libros de los activos o pasivos dentro del periodo contable siguiente. Con respecto a esos activos y pasivos, las notas incluirán detalles de su naturaleza y su valor en libros al final del periodo contable. El valor en libros corresponde al valor bruto del activo o pasivo menos las deducciones o compensaciones aplicables, tales como: depreciación, amortización, deterioro o agotamiento acumulados.*
- f) *Las limitaciones y deficiencias generales de tipo operativo o administrativo que tienen impacto en el desarrollo normal del proceso contable o en la consistencia y razonabilidad de las cifras.*
- g) *La información que permita a los usuarios de sus estados financieros evaluar los objetivos, las políticas y los procesos que aplica para gestionar el capital.” (Cursiva fuera de texto)*
- El prestador incumple con la característica cualitativa de representación fiel en la información financiera de propósito general, toda vez que las partidas se encuentran con una diferencia absoluta de \$32.809.921 entre las partidas de la ecuación patrimonial (Activo = Pasivo + Patrimonio); diferencia que también puede estar inmersa en el estado de resultado integral.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador incumple los criterios de reconocimiento, medición y revelación señalados para las entidades clasificadas bajo Resolución 533 del 2015.

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera Año 2020 – 2021

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a 31 de diciembre del 2021 comparativo con 2020, esta información se extrae de la información financiera suministrada en la visita técnica realizada:

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2021-2020, Representando en Pesos

Cuenta	2021	2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
ACTIVOS	\$ 506.497.338,44	\$ 496.052.180,23	\$ 10.445.158	2%
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	\$ 102.949.726,71	\$ 89.485.147,83	\$ 13.464.579	15%
Deposito en Instituciones financiera cuenta corriente	\$ 4.320.669,88	\$ 5.460.482,88	-\$ 1.139.813	-21%
Deposito en Instituciones financiera cuenta Ahorros	\$ 98.629.056,83	\$ 84.024.664,95	\$ 14.604.392	17%
Cuentas por Cobrar	\$ 123.202.787	\$ 68.377.073	\$ 54.825.714	80%
Ingresos No Tributarios	\$ 1.098.935	\$ 861.654	\$ 237.281	28%
Intereses Acueducto	\$ 555.824	\$ 383.898	\$ 171.926	45%
Intereses Alcantarillado	\$ 132.687	\$ 93.919	\$ 38.769	41%

Cuenta	2021	2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Intereses Aseo	\$ 410.424	\$ 383.838	\$ 26.586	7%
Prestación de Servicios Públicos	\$ 122.103.852	\$ 100.325.339	\$ 54.588.433	81%
Servicio de Acueducto	\$ 61.758.183	\$ 34.705.499	\$ 27.052.684	78%
Servicio de Alcantarillado	\$ 14.743.040	\$ 8.124.185	\$ 6.618.855	81%
Servicio de Aseo	\$ 45.602.630	\$ 24.685.735	\$ 20.916.895	85%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 280.344.825	\$ 338.189.959	-\$ 57.845.134	-17%
Maquinaria y Equipo	\$ 12.005.700	\$ 45.864.640	-\$ 33.858.940	-74%
Muebles Enseres y Equipo de Oficina	\$ 2.850.000	\$ 2.850.000	\$ -	0%
Equipos de comunicación y Computación	\$ 2.646.115	\$ 2.646.115	\$ -	0%
Equipos de Transporte Tracción y Elevación Terrestre	\$ 331.333.976	\$ 331.333.976	\$ -	0%
Depreciación	-\$ 68.490.966	-\$ 44.504.772	-\$ 23.986.194	54%
Maquinaria y Equipo	-\$ 9.604.560	-\$ 9.172.928	-\$ 431.632	5%
Muebles y Enseres y Equipo de Oficina	-\$ 1.900.000	-\$ 1.140.000	-\$ 760.000	67%
Equipos de comunicación y Computación	-\$ 1.764.077	-\$ 1.058.446	-\$ 705.631	67%
Equipos de Transporte Tracción y Elevación Terrestre	-\$ 55.222.329	-\$ 33.133.398	-\$ 22.088.932	67%
PASIVOS	\$ -	\$ 20.411.397	-\$ 20.411.397	-100%
Cuentas por pagar	\$ -	\$ 18.642.043	-\$ 18.642.043	-100%
Proyectos de Inversión	\$ -	\$ 15.257.987	-\$ 15.257.987	-100%
Descuento de Nómina	\$ -	\$ 2.718.656	-\$ 2.718.656	-100%
Otras Cuentas por pagar	\$ -	\$ 665.400	-\$ 665.400	-100%
Beneficios a empleados	\$ -	\$ 1.769.354	-\$ 1.769.354	-100%
Nomina Por Pagar	\$ -	\$ 925.056	-\$ 925.056	-100%
Aportes a riesgos laborales	\$ -	\$ 247.000	-\$ 247.000	-100%
Aportes a cajas de compensación familiar	\$ -	\$ 531.200	-\$ 531.200	-100%
Otros beneficios a empleados a cortos plazo	\$ -	\$ 66.098	-\$ 66.098	-100%
PATRIMONIO	\$ 506.497.338	\$ 508.450.704	-\$ 1.953.365	0%
Capital fiscal	\$ 511.249.703	\$ 511.249.703	-\$ 1	0%
Resultados de Ejercicios Anteriores	-\$ 15.878.557	\$ 82.870.679	-\$ 98.749.237	-119%
Resultados del Ejercicio	\$ 11.126.193	-\$ 85.669.679	\$ 96.795.872	-113%

Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

Las cifras resaltadas, corresponde a la referenciación que se tuvo en cuenta para hallar el descuadre en el estado de la situación financiera por valor de \$32.809.921, toda vez que, dentro del informe entregado

por el prestador, se evidencia que la suma de las cuentas por cobrar equivalen a \$101.186.993, sin embargo, al realizar la suma de cada componente que conforman el total de estas cuentas por cobrar, la cifra es por un total de \$68.377.073, identificando así que los saldos de la cartera de alcantarillado y el servicio de aseo fueron duplicados en la cifra total de este grupo de activos.

Con lo anterior se concluye que los estados financieros presentados y aprobados por el contador y el representante legal, incumplen con la característica cualitativa de representación fiel.

5.2.2.5.1 Activos

Efectivo y equivalentes al efectivo

En la siguiente tabla se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para pagos, recaudos y subsidios, las cuales no presentan restricciones de uso:

Tabla 4. Cuentas Bancarias

Número	Banco	Tipo de cuenta	Tipo de uso
36624000042-7	Banco Agrario	Corriente	Recaudo y pagos
46624203047-7	Banco Agrario	Ahorros	Recaudo y pagos
46624203048-5	Banco Agrario	Ahorros	Recaudo y pagos
46624203046-9	Banco Agrario	Ahorros	Recaudo y pagos

Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

Cuentas comerciales por cobrar

Al cierre del año 2021, las cuentas por cobrar incrementaron un 80% comparado con el saldo a cierre del 2020; el servicio con mayor participación dentro del rubro de las cuentas por cobrar corresponde al servicio de acueducto con una participación del 51%, el servicio de alcantarillado con un 12%, el otro 37% de participación corresponde a otros servicios.

Adicionalmente, se realizó un análisis del archivo de facturación y recaudo, identificando que el documento tiene la relación mes a mes del total facturado, el valor de cartera, el recaudo por concepto del total facturado en corrido del año 2021 y el recaudo de la cartera; sin embargo, este archivo no coincide con los saldos representados en balance, identificando las siguientes diferencias:

Tabla 5. Comparativo Informe de Facturación y Recaudo Vs. Información Financiera

Saldo de Cartera a corte 2021	\$ 54.262.188
Saldo Cartera en E.S.F	\$ 61.758.183
Diferencia	\$ 7.495.995
Saldo del Total Facturado 2021	\$ 69.793.742
Saldo de Ingresos en E.R.I	\$ 73.974.645
Diferencia	\$ 4.180.903

Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

Con lo anterior se reitera que los estados financieros presentados y aprobado por el contador y el representante legal, incumplen con la característica cualitativa de representación fiel en la información.

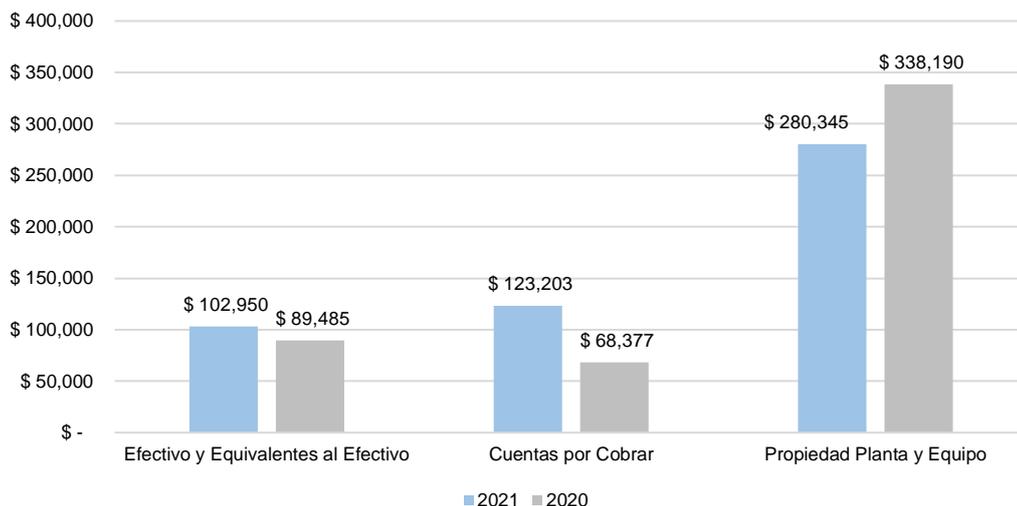
Propiedad Planta y Equipo

En cuanto a la propiedad planta y equipo, se observó una variación negativa del 17%, lo cual indica que en la vigencia del 2020 no hubo adquisición por concepto de activos fijos, sin embargo, se prestó atención detallada de la variación en el valor absoluto de maquinaria y equipo, identificando que la misma fue por total de \$33.858.940, valor que no se observa como incremento del gasto por bajas en los activos fijos, y comparando las cifras del total de la cuenta de deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones cerro con una cifra de \$11.126.193 a corte de 31 de diciembre del 2021, el cual representa 33% del total de la variación observada.

Lo anterior no se encuentra justificado en las notas de revelación, por lo tanto, este hallazgo también apunta al incumplimiento de la característica cualitativa de representación fiel en la información.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos de la Alcaldía de Palocabildo:

Gráfica 1. Total Activos



Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

5.2.2.5.2 Pasivos

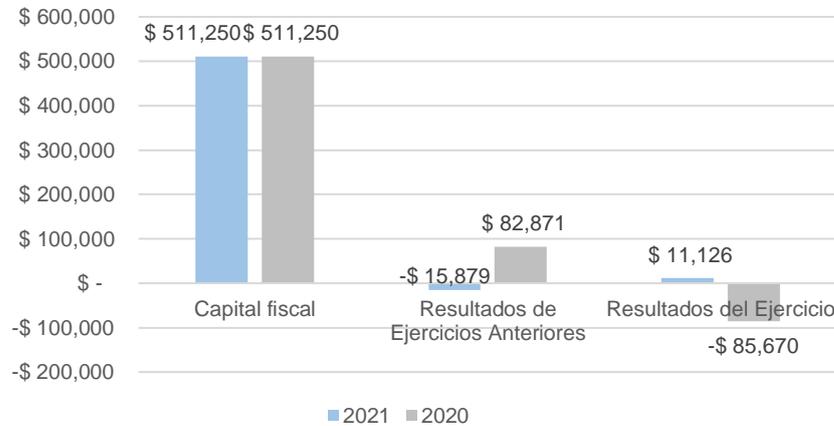
Los pasivos reflejan una disminución de un 100% en la vigencia del 2021 frente al 2020; todos los conceptos del grupo de los pasivos cerraron el año 2021 sin saldo.

Lo anterior indica que el prestador no cuenta con obligaciones con proveedores, empleados, convenios y operaciones de financiamiento con entidades bancarias; no obstante, en la vigencia del 2020 si presentó rubros bajo estas obligaciones por valor de \$20.411.397; esta situación también refleja un incumplimiento en la representación fiel de la información financiera, toda vez que como mínimo debería existir saldos en cuentas por pagar por concepto de beneficios a empleados y parafiscales, los cuales son cifras que se cancelan en el mes de enero y febrero del siguiente año.

5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, este refleja una disminución del 0,4% en el año 2021; de acuerdo con el análisis en las cifras, se observa que dicha disminución corresponde al concepto del resultado del ejercicio para el periodo del 2021, ya que tuvo una variación absoluta sobre el patrimonio de -\$1.953.365 frente a la cifra de la vigencia 2020.

Gráfica 2. Total Patrimonio



Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022.

5.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2021 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultado Integral correspondiente a las vigencias 2021 y 2020, esta información se extrae de la información financiera suministrada en la visita técnica realizada:

Tabla 6. Estado de Resultado Integral 2021-2020

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
INGRESOS SIN CONTRAPRESTACIONES	\$ 418.727.533	\$ 217.583.604	\$ 201.143.929	92%
Venta de Servicios	\$ 160.078.948	\$ 50.513.604	\$ 109.565.344	217%
Servicio de Acueducto	\$ 73.974.645	\$ 25.781.974	\$ 48.192.671	187%
Servicio de Alcantarillado	\$ 27.508.920	\$ 12.840.750	\$ 14.668.170	114%
Servicio de Aseo	\$ 58.595.384	\$ 11.890.880	\$ 46.704.504	393%
Transferencias y Subvenciones	\$ 258.648.585	\$ 167.070.000	\$ 91.578.585	55%
Sistema General de Participaciones	\$ 258.648.585	\$ 167.070.000	\$ 91.578.585	55%
Gastos Operacionales	\$ 11.126.193	\$ 73.106.748	-\$ 61.980.555	-85%
De administración y Operación	\$ -	\$ 50.854.362	-\$ 50.854.362	-100%
Deterioro, Depreciaciones, Amortizaciones y Provisiones	\$ 11.126.193	\$ 22.252.386	-\$ 11.126.193	-50%
Costo de Venta	\$ 396.475.147	\$ 229.805.573	\$ 166.669.574	73%
Costo de Ventas de Servicios Acueducto	\$ 259.310.565	\$ 110.630.527	\$ 148.680.038	134%
Costo de Ventas de Servicios Alcantarillado	\$ 44.072.291	\$ 24.880.135	\$ 19.192.156	77%
Costo de Ventas de Servicios Aseo	\$ 93.092.291	\$ 94.294.911	-\$ 1.202.620	-1%
EXCEDENTE O DEFICIT OPERACIONAL	\$ 11.126.193	-\$ 85.328.717	\$ 96.454.910	100%
EXCEDENTE O DEFICIT DEL EJERCICIO	\$ 11.126.193	-\$ 85.328.717	\$ 96.454.910	100%

Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022

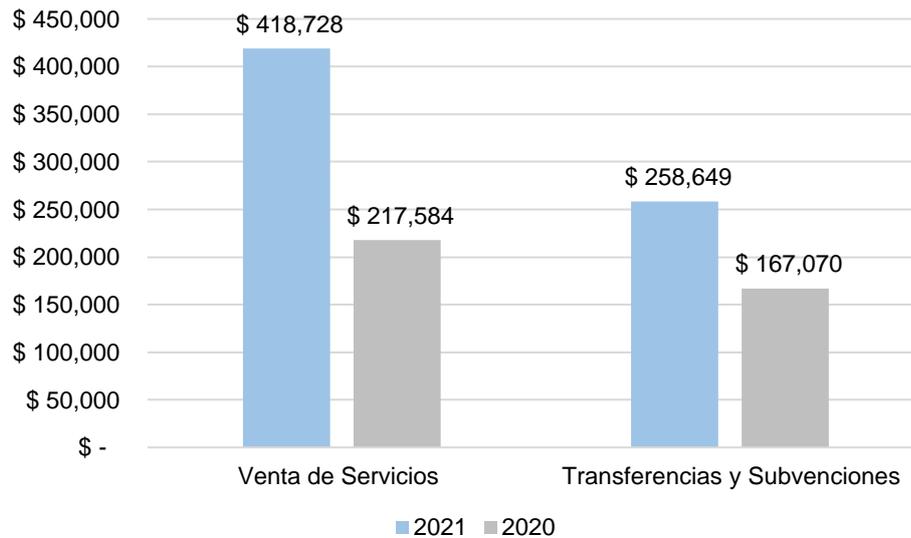
5.2.2.6.1 Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia del 2021 fue de un 217% frente a la vigencia 2020, lo cual indica que se viene presentando un incremento en la facturación de los servicios, sin embargo, se desconoce las razones de dicha variación, la cual no se encuentra sustentada

en las notas de revelación de los estados financieros; de acuerdo a esto, se reitera el incumplimiento que el prestador tiene frente a la calidad de la información financiera.

Adicionalmente, se observa un concepto por ingreso de transferencias y subvenciones, lo cual representa las transferencias del sistema general de participaciones como subsidios a la prestación de los servicios públicos.

Gráfica 3. Ingresos



Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022

5.2.2.6.2 Costos

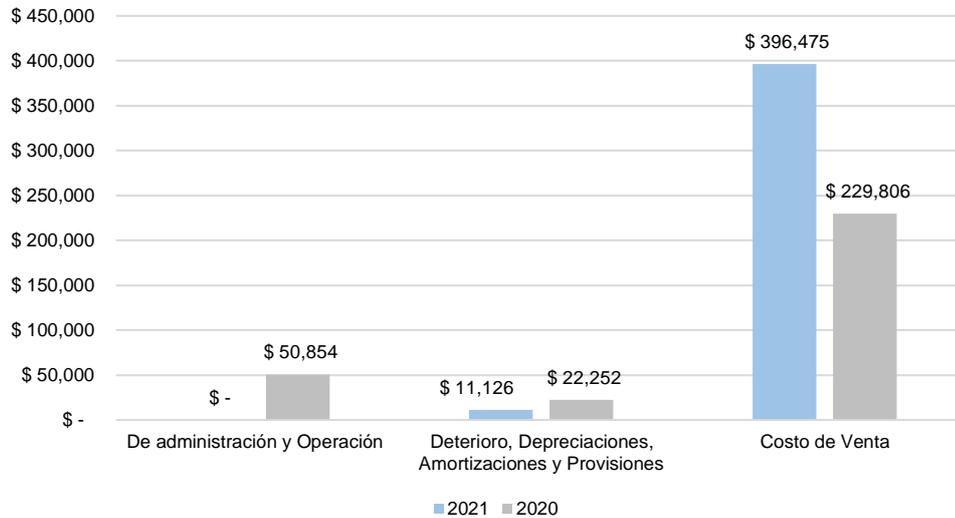
Los costos de la Alcaldía de Palocabildo representan un 95% del total de los ingresos; no se observa una descripción detallada en las notas de revelación de la composición de los costos asociados a la prestación de los servicios públicos.

5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representan un 3% del total del ingreso; la variación para vigencia del 2021 fue de -85% frente al 2020; el único gasto representado en la información financiera de la vigencia 2021 fue por concepto de deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones.

De acuerdo con todo lo anterior, a continuación, se presenta cuadro de comportamiento de los componentes de los costos y los gastos, observando la incidencia de cada partida en los resultados obtenidos al final del periodo.

Gráfica 4. Costos y Gastos



Fuente: Alcaldía de Palocabildo– Visita de inspección vigilancia y control del 24 al 26 de agosto de 2022

5.2.2.7 Indicadores Financieros

Para el caso de la Alcaldía de Palocabildo, no se realizó medición del indicador de sostenibilidad financiera IUS, por las siguientes razones:

- Los estados financieros no cumplen con la característica de representación en la información, ya que los mismos presentan errores en su presentación.
- El Estado de Situación Financiera no cumple con criterios de calidad, debido a la diferencia que se presenta en la ecuación patrimonial.
- El Estado de Resultados representa variaciones significativas en el ingreso, gasto y utilidad del ejercicio, las cuales no fueron reveladas en las notas a los estados financieros.

Por lo anterior, se manifiesta que dos características importantes de los Estados Financieros son la Relevancia y la Fiabilidad, ya que toda la información que se debe proporcionar dentro de los estados financieros, deberá pasar por el reconocimiento de estas características, con el fin de que los mismos sean la representación fiel de la situación económica real de la empresa.

La fiabilidad se describe, como atributo fundamental que hace útil a la información financiera del propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, desde el punto de vista profesional, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que el indicador es de riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

5.2.2.8 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 SSPD 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 SSPD.

Imagen 3. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
ALCALDIA DE PALOCABILDO - ALCALDIA DE PALOCABILDO								8090026375
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20215340059156	EMPRESA	09/04/2021	16/04/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2021	20210000055726	CONSOLIDADO	07/12/2021	06/01/2022	312.859,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20220000053656	VALOR FIJO	25/04/2022	02/05/2022	312.859,00		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
CONTRIBUCIONES	2022	20220000109996	VALOR FIJO	05/09/2022		289.927,00		Pague Aquí

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/tramites-servicios/formatos-de-pago>

5.2.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, en el cual se consolidan las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia los días 24, 25 y 26 de agosto de 2022..

Cabe señalar que, el prestador se encarga de la operación de los servicios públicos de acueducto en la zona urbana y rural (veredas El Olimpo, Asturias, El Palmar, El Triunfo, Alto Gualí y San José), y presta el servicio público de alcantarillado en la zona urbana del municipio de Palocabildo, departamento de Tolima, desarrollando las siguientes actividades. Cabe mencionar que, si bien el sistema fue construido hace más de 15 años, el mismo ha sido intervenido para su optimización en el año 2018. En los siguientes títulos se realiza la descripción de los componentes del sistema.

Tabla 7. Actividades

Municipio	Servicio público	Actividades prestadas
Palocabildo	Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> • Captación • Aducción • Tratamiento • Almacenamiento • Conducción • Distribución • Comercialización
	Alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> • Recolección • Tratamiento¹ • Conducción de residuos líquidos • Disposición final • Comercialización

Fuente: Actualización RUPS radicado 2020721975380364 del 14 de julio de 2020.

¹ En la última actualización del RUPS, el prestador reportó la actividad de tratamiento de aguas residuales, sin embargo, durante la visita se evidenció que el prestador no cuenta con sistemas de tratamiento de aguas residuales (STAR's)

5.2.3.1 Aspectos Técnicos Acueducto

El servicio público de acueducto se presta en la zona urbana y en las veredas en zona rural, El Olimpo, Asturias, El Palmar, El Triunfo, Alto Gualí y San José; no obstante, las zonas rurales atendidas no se encuentran reportadas en la última actualización del RUPS.

A continuación, se describen los componentes de la infraestructura utilizada para el suministro de agua, teniendo en cuenta las actividades técnico operativas de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución.

5.2.3.1.1 Captación y Concesión de agua

La fuente hídrica de abastecimiento corresponde a la Quebrada El Brillante, ubicada en la vereda El Recreo en el municipio de Casabianca, Tolima; cuenta con concesión de agua superficial otorgada al Municipio de Palocabildo, Tolima, por parte de la Corporación Autónoma Regional de Tolima (CORTOLIMA) mediante la Resolución No. 00332 del 16 de octubre de 2015, por un término de diez (10) años contados a partir de su notificación. El caudal concesionado es de 21,99l/s cuyo destino es el consumo humano y el uso doméstico.

La estructura de captación corresponde a un sistema tipo dique, con ducto y rejilla lateral para el ingreso de agua a la cámara de recolección. De manera contigua a la cámara de recolección, se identificó un módulo desarenador construido en concreto, compuesto por 3 recámaras cada una con cubiertas en concreto, con respectivos ductos de tubería para manejo de caudal de excesos. Las dimensiones aproximadas de este módulo son de 1 m de alto, 1 m de ancho y 3,5 m de largo; al respecto, se precisa que el prestador no presentó soportes de memorias de diseño que permitan corroborar dimensiones y capacidades de este componente de la infraestructura.

Durante el recorrido por la estructura, se evidenció que dicho módulo se encontró operativo y en funcionamiento normal; además, en el módulo no se identificaron instrumentos de macromedición de caudales. Finalmente, se identificaron carencias en cuanto a mantenimientos y limpiezas, se observó alta presencia de residuos de hojarasca y sólidos sedimentables como se aprecia en las siguientes fotografías. Adicionalmente, el prestador no cuenta con registros de información asociada con mantenimientos, control de caudales, entre otros.

Imagen 4. Bocatoma



Imagen 5. Desarenador



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

5.2.3.1.2 Fuente alterna de abastecimiento

Durante la visita se identificó una fuente de abastecimiento alterna denominada Quebrada La Nevera, también conocida como Quebrada Los Cocos, ubicada en la vereda de San José, en el municipio de Palocabildo; al respecto, el prestador manifestó que no cuenta con permisos ambientales asociados con la concesión, de igual manera indicó que dicha fuente se usa únicamente en situaciones de emergencia, especialmente en aquellas que obligan a la suspensión de la captación de la fuente de abastecimiento principal.

5.2.3.1.3 Aducción

El sistema de acueducto cuenta con dos (2) líneas de aducción. La primera se identificó desde la captación de la fuente principal (Quebrada El Brillante) la cual se conecta directamente hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP); esta línea de aducción está compuesta por tubería semienterrada en PVC de 8", revestida en concreto, con una longitud aproximada de 6,5 km, no obstante, a los 2,5 Km aproximadamente (Punto de unión con la línea de aducción secundaria) se reduce el diámetro de la tubería a 6".

Por otra parte, la línea de aducción secundaria proviene de la fuente alterna de abastecimiento (Quebrada La Nevera); tiene una longitud aproximada de 40 m y 8" de diámetro, esta se conecta directamente a la línea de aducción principal, y se habilita manualmente por medio de la apertura y cierre de una válvula tipo mariposa, esto solamente en los casos de emergencia mencionados. Desde dicho punto la tubería se reduce a 6" de diámetro hasta llegar a la PTAP.

Imagen 6. Línea de aducción principal



Imagen 7. Línea de aducción secundaria



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

La información suministrada no coincide con la información reportada en el SUI para la vigencia 2007, pues la longitud no es igual al dato suministrado en visita, adicionalmente no se encuentra registrada la línea de aducción secundaria de la fuente alterna de abastecimiento (Quebrada La Nevera).

Tabla 8. Tuberías de aducción

NUADU	Nombre de la aducción	Tipo de Aducción	Longitud (km)	Material	Diámetro	Fecha Instalación
18373	El Brillante	Tubería por gravedad	8,9	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 6" a 8"	2/6/2007

Fuente: Consulta SUI

5.2.3.1.4 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El Municipio de Palocabildo cuenta con una (1) PTAP de tipo FIME (Filtración de Múltiple Etapas), la cual opera bajo la combinación de procesos de filtración gruesa en grava y filtros lentos de arena. La planta se encuentra ubicada en la zona urbana, en un predio titulado de la Alcaldía.

Las fases de potabilización son las siguientes: entrada al sistema mediante tubería PVC de 8", ingreso a cama de material pétreo grueso para filtración descendente con coagulación conjunta; posteriormente ingresa al módulo decantador, luego se transporta el agua a un tanque enterrado para filtración en arenas finas; seguidamente se realiza nueva filtración de flujo ascendente con material pétreo fino. Finalmente, pasa a un tanque de filtrado rápido y celdas de aquietamiento en las cuales se tiene dispuesta tubería en PVC de 1 ½" para la dosificación de cloro gaseoso.

Tabla 9. Planta de tratamiento de agua potable del municipio de Palocabildo

Características	PTAP 1 (antigua)
Operativa	Sí
Caudal de operación	15 ² L/s
Tipo de sistema	FIME
¿Cuenta con macromedidores?	No
¿Tiene mecanismos de bombeo?	Sí
Módulos de tratamiento.	Filtración rápida, coagulación, filtración lenta, sedimentadores, desinfección.
¿Cuenta con lechos de secado de lodos?	No
¿Tiene cerramiento perimetral?	Sí
Estado de la infraestructura. (Bueno, regular, malo)	Bueno
¿Cuenta con área de laboratorio?	Sí

Fuente: Visita 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Adicionalmente, en el momento de la visita se evidenció que el sistema de potabilización se encontró en funcionamiento; no obstante, el área y mecanismo dispuesto para la dosificación de cloro gaseoso no se encontró operando. Al respecto, el prestador indicó que dicho mecanismo se encuentra bajo acondicionamiento y se espera la puesta en marcha del mismo a finales del mes de agosto del 2022.

Por otra parte, se evidenciaron actividades de mantenimiento en la infraestructura, las cuales se registran en una bitácora diaria por el personal operativo; no obstante, no se identificó un cronograma de actividades ni un plan de trabajo para el desarrollo de mantenimientos preventivos y correctivos para cada uso de los componentes del sistema.

Ahora bien, con base en la consulta realizada en el SUI, se tiene que el prestador solo tiene registrado en el formulario *Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización_14368* el mecanismo de desarenador, además, reportó un caudal de operación de 21.99 l/s, lo cual no es consistente con lo señalado en el manual de operaciones y lo manifestado por el personal operativo durante la visita.

A continuación, se presenta el soporte fotográfico de la infraestructura de tratamiento:

² El dato registrado corresponde al señalado en el manual de operación de la PTAP; sin embargo, en visita el personal operativo indicó que el caudal de operación es de 17 L/s.

Imagen 8. PTAP



Imagen 9. Módulo de filtración rápida



Imagen 10. Filtración de flujo ascendente y punto de aplicación de hipoclorito.



Imagen 11. Mecanismos dosificadores de hipoclorito



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

5.2.3.1.5 Tanque de almacenamiento

El sistema de acueducto cuenta con un tanque de almacenamiento en concreto enterrado parcialmente, tiene una capacidad de 625 m³ (se precisa que dicho valor no es consistente con lo registrado en el PEC), tiene una cubierta en teja de zinc. Además, en la salida del tanque de almacenamiento se identificó un dispositivo de macromedición el cual se encontraba en funcionamiento; no obstante, el operador indicó que no se llevan registros de lecturas de caudales con dicho instrumento, lo cual dificulta la identificación de eficiencia, pérdidas y producción de agua tratada.

Durante la inspección no se identificaron fisuras o agrietamientos, el tanque se encontró en funcionamiento normal y sin presencia de sedimentos; de acuerdo con lo informado por el prestador, se realizan acciones de lavado y desinfección cada 3 meses; sin embargo, no se tienen cronogramas de mantenimientos, limpiezas y desinfección en registros documentales que soporten lo antes indicado.

Imagen 12. Tanque de almacenamiento



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

5.2.3.1.6 Distribución

Durante la inspección se identificó una (1) línea matriz para entrega de agua en las áreas de prestación dispuestas (urbana y rural). Dicha red está compuesta por tubería en PVC de 6", con reducción a 4", 2" y acometidas de 1 ½" de diámetro, con una longitud de 8,4 km. La red de distribución funciona totalmente por acción de gravedad.

De acuerdo con lo indicado por el operador, el suministro de agua se realiza aproximadamente a 1309 usuarios, ubicados en la zona urbana y rural (veredas El Olimpo, Asturias, El Palmar, El Triunfo, Alto Guali y San José).

Acorde con lo registrado en el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) y lo indicado por el prestador, se tienen 17 sectores hidráulicos con metodología de cierre y apertura de válvulas para entregas de agua no superior a las 20 horas al día, dado que en horas de la noche se busca recuperar el volumen suficiente de almacenamiento de agua para continuar con la entrega. Cabe mencionar que dicha situación se mantiene y es corroborada por el prestador, quien a su vez indica que, si bien existe sectorización hidráulica, el cierre o suspensión temporal del servicio se hace a la totalidad de usuarios atendidos en el municipio.

Sobre el particular, el prestador manifiesta que se tiene contemplada la construcción de un tanque de almacenamiento complementario en aras de garantizar el suministro de agua durante las 24 horas; no obstante, no se tienen soportes documentales al respecto.

Imagen 13. Red de distribución matriz



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

5.2.3.1.7 Manual de operación y mantenimiento

El prestador presentó manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto. Sin embargo, no se logró evidenciar el año de elaboración del mismo, ni se identificó la totalidad de los componentes de la PTAP, sumado con los cronogramas de actividades de tipo preventivo y correctivo.

5.2.3.1.8 Catastro de redes

En relación al catastro de redes de acueducto, durante la visita el prestador no presentó información al respecto, aduciendo que no contaba con dicho instrumento. Por lo cual, presuntamente incumple con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución No. 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio la cual indica:

“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”. (Cursiva fuera de texto)

No obstante, de acuerdo con la consulta realizada en el SUI, se identificó que el prestador reportó catastro de redes con última actualización el 9 de abril de 2002.

5.2.3.1.9 Macromedición

Sobre el particular se evidenció la existencia de un macromedidor ubicado en la salida del tanque de almacenamiento en el lugar donde emerge la red matriz de distribución, el cual se encuentra en funcionamiento; no obstante, como se indicó con anterioridad, durante la operación del sistema no se toman lecturas ni registros de caudales.

No se cuenta con más elementos de medición de caudales en la entrada y salida del sistema, lo que va en contravía de lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096³ de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.

Imagen 14. Macromedidor



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

5.2.3.1.10 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.2.3.1.10.1 Presiones en red de distribución

Durante la visita el prestador informó que no realiza control de presiones en la red de distribución, ni cuenta con equipos para su realización. A su vez, no cuentan con un programa de control de presiones que le permita identificar y adelantar las acciones predictivas, preventivas y correctivas.

Adicionalmente, la información reportada en el SUI respecto a presiones en la red de distribución no es consistente, teniendo en cuenta que en visita se evidenció la ausencia de registros de control de presiones en el sistema, principalmente por la carencia de instrumentos técnicos para dicho fin.

5.2.3.1.10.2 Índice de continuidad

De acuerdo con lo estipulado en el CCU presentado por el prestador, en la cláusula 37. **CONDICIONES DE CALIDAD** indicó en su literal (c):

“(…)

LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PALOCABILDO prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas al día

(…)”. (Cursiva fuera de texto)

Pese a lo anterior, el prestador manifestó en visita que, la continuidad del suministro de agua no es superior a las 20 horas al día dada la suspensión del servicio realizada en las noches, con el fin de obtener

³ Es importante anotar que, aunque la referida Resolución 1096 de 2000 fue derogada mediante la Resolución 330 de 2017³, el artículo 257 de esta última dispone lo siguiente, para la evaluación de los sistemas existentes a la fecha de entrada en vigencia de la misma:

“ARTÍCULO 257. Régimen de aplicación. La presente resolución tiene aplicación para la planificación, diseño, construcción y puesta en marcha de sistemas nuevos, ampliaciones u optimizaciones. Para efectos de diagnósticos de sistemas existentes a la fecha de entrada en vigor de la presente resolución, se deberán evaluar los parámetros y criterios de diseño con la reglamentación con la cual fueron concebidos o proyectados”.

el llenado del tanque de almacenamiento. Cabe mencionar que, dichas suspensiones o cortes programados no se encuentran documentados en libro de registros o bitácoras, pese a indicar que la comunidad tiene conocimiento de las suspensiones. Finalmente, en el último registro del formato de continuidad, el prestador reporto continuidad de 22 horas promedio.

Teniendo en cuenta lo expuesto, y con base en la Resolución 2115 de 2007, el índice de Continuidad (IC) es considerado suficiente, dado que el tiempo de suministro se encuentra en el rango 18,1 a 23 horas / día.

5.2.3.1.10.3 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

En visita se evidenció que el prestador no cuenta con suficientes instrumentos o estructuras de medición de caudales de agua, por lo que, al no contar con los mismos, no se logra determinar el IANC ni verificar lo relacionado con el porcentaje máximo de pérdidas técnicas de agua señaladas en la Resolución 330 de 2017.

5.2.3.1.10.4 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

Dentro de este informe, 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 analizaron 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.

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 cinco (5).

Al respecto, el prestador presentó el soporte del acta de actualización y concertación de puntos de muestreo de fecha 26 de octubre de 2020, donde se identificaron 5 puntos de muestreo, así:

Tabla 10. Puntos de muestreo

Código y nombre del punto de muestreo	Lugar de toma	Dirección
0001	VÍA A SAN JOSÉ	VIVIENDA BERTO GIRALDO
0002	ENTRADA BARRIO GUALI	CALLE 5 No 8-120
0003	PARQUE PRINCIPAL	CARRERA 7 No 5-14
0004	PLAZA DE MERCADO	CALLE 6 No 5-27
0005	BARRIO LAS BRISAS	VIA A FALAN

Fuente: acta de actualización anual de puntos de muestreo de agua para el consumo humano (Urbano-Rural)

Por otra parte, el prestador no presentó el acta de materialización y recibo a conformidad de puntos de muestreo de acuerdo con el acta de actualización presentada. De lo anterior, el prestador indica que, a la fecha, no se han tramitado dichos soportes documentales con la autoridad sanitaria.

De acuerdo con la consulta realizada en el SUI, se encontró reportada el acta de materialización de puntos de muestreo con fecha de 11 de septiembre de 2019, la cual no corresponde con la actualización

presentada por el prestador en la visita; además, dicha acta de materialización registra cuatro (4) puntos de muestreo como se observa a continuación.

Imagen 15. Acta de materialización de puntos de muestreo 2019

FECHA	DÍA	11	MES	09	AÑO	2019	N° DEL ACTA	0001
ACTA DE MATERIALIZACIÓN DE PUNTOS DE MUESTREO DE AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO (URBANO-RURAL) Ley 9 de 1979- Decreto 1575 de 2007-Resolución 811 de 2008								
								
1. INFORMACIÓN GENERAL								
Departamento	Tolima	Municipio	palo cabildo	Corregimiento/Vereda/Localidad/Sector			Urbano	
Código DANE municipio y/o localidad rural en donde se localizan los puntos fijos de muestreo							73686	
Razón Social persona prestadora:				Alcaldía de palocabildo		NIT: 809002637		
Nombre Representante Legal:				Hener Eduardo salinas		CC: SD		
Dirección correspondencia:				Palacio Municipal		Teléfono:		2803041
Correo electrónico	alcaldia@palocabildo-tolima.gov.co			Celular	3118606060	RUPS	SD	
Suscriptores registrados acueducto:				1197		Población atendida por la PP:		3340
Nombre funcionario SST:				Sair calderón Orjuela		Cargo: técnico Sanitario		
2. OBJETO DEL ACTA								
Recibir a satisfacción de la Autoridad Sanitaria los puntos de muestreo construidos y en estado operativo de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 0811 de 2008.								
N° de puntos concertados			5		N° de puntos recibidos (Materializados)			5
A. PUNTOS DE MUESTREO RECIBIDOS EN LA PRESENTE ACTA								
CÓDIGO	LUGAR DE TOMA	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN	COORDENADAS (° , ")				
				LATITUD	LONGITUD			
0001	Blanca Gutiérrez	Calle 1 Cra 3	Tanque de almacenamiento	5 7 18,2	75 1 38,8			
0002	Parque principal	Cra 2 Calles 3 y 4	Frente a la alcaldía	5 7 15,5	75 1 27,9			
0003	Barrio el cementerio	Cra 4 Calle 10	Final de red	5 7 18,4	75 1 18,3			
0004	Blanca Gutiérrez	Calle 1 cra 3	Tanque de almacenamiento	5 7 31,1	75 1 1,1			

Fuente: Consulta SUI 2022

No obstante, durante los recorridos realizados, se identificaron cinco (5) puntos de muestreo materializados, de los cuales ninguno de ellos contaba con identificación, las puertas presentaban corrosión, no se encontraban aseguradas en terreno, su estructura corresponde a ladrillo y concreto, todas las casetas contaban con tubería en PVC y válvulas de paso para el control de flujo de agua como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 16. Punto de muestreo 1



Imagen 17. Punto de muestreo 2



Imagen 18. Punto de muestreo 3



Imagen 19. Punto de muestreo 4



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

Imagen 20. Punto de muestreo 5



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

Lo anterior, permite concluir que el prestador cumple parcialmente con los criterios establecidos en la Resolución MVCT 811 de 2008 en cuanto a concertación, materialización y recibo de conformidad de puntos de muestreo para el control de la calidad del agua suministrada

Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Adicionalmente, se verificó el comportamiento del IRCA para las vigencias 2021 y lo corrido del año 2022, para lo cual se consultó la sabana de información de resultados de muestras de vigilancia a la calidad del agua para consumo humano del Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el INS con corte al 9 de septiembre de 2022 encontrando lo contenido en la siguiente tabla:

Tabla 11. IRCA Vigilancia 2021 y 2022

Año	IRCA promedio (%)	Nivel de riesgo	Número de muestras tomadas en el año
2021	64,3006	Alto	21
2022	66,7003	Alto	15

Fuente: SIVICAP 2021 y 2022

Ahora bien, a continuación, se presenta la información reportada en el SIVICAP por parte de la Autoridad Sanitaria para los años 2021 y lo corrido de 2022:

Imagen 21. Informe del IRCA anual y mensual vigencia 2021, municipio de Palocabildo (Decreto 1575/2007)

Reportes SIVICAP Volver

Exportar CSV

1 de 1

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

INFORME CONSOLIDADO DEL IRCA ANUAL POR MUNICIPIO (Decreto 1575/2007)

Año	Código Departamento	Nombre Departamento	Código Municipio	Nombre Municipio	Ubicación	Muestras Analizadas	IRCA	Nivel de Riesgo
2021	73	TOLIMA	73520	PALOCABILDO	URBANO	21	64.3006	Riesgo Alto

Reporte

Reportes SIVICAP Volver

Exportar CSV

1 de 1

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Consolidado IRCA mensual por Persona Prestadora (Decreto 1575/2007)
809002637-ALCALDIA DE PALOCABILDO

Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	Irca Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
ABRIL	3	63.8915	Riesgo Alto
JUNIO	3	64.1576	Riesgo Alto
JULIO	3	64.1576	Riesgo Alto
AGOSTO	3	63.9479	Riesgo Alto
SEPTIEMBRE	3	63.8915	Riesgo Alto
OCTUBRE	3	64.1576	Riesgo Alto
NOVIEMBRE	3	65.9006	Riesgo Alto

Fuente: SIVICAP 2021 y 2022

Imagen 22. Informe del IRCA mensual y anual vigencia 2022, municipio de Palocabildo (Decreto 1575/2007)

Reportes SIVICAP Volver

Exportar CSV

1 de 1

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

INFORME CONSOLIDADO DEL IRCA ANUAL POR MUNICIPIO (Decreto 1575/2007)

Año	Código Departamento	Nombre Departamento	Código Municipio	Nombre Municipio	Ubicación	Muestras Analizadas	IRCA	Nivel de Riesgo
2022	73	TOLIMA	73520	PALOCABILDO	URBANO	15	66.7003	Riesgo Alto

Reporte

Reportes SIVICAP Volver

Exportar CSV

1 de 1

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Consolidado IRCA mensual por Persona Prestadora (Decreto 1575/2007)
809002637-ALCALDIA DE PALOCABILDO

Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	Irca Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
FEBRERO	3	64.1576	Riesgo Alto
MARZO	3	69.4037	Riesgo Alto
ABRIL	3	64.1576	Riesgo Alto
JUNIO	3	64.8148	Riesgo Alto
JULIO	3	70.5677	Riesgo Alto

Fuente: SIVICAP 2021 y 2022

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador ha suministrado durante las vigencias 2021 y lo corrido del 2022, agua con nivel de riesgo Alto, es decir, agua no apta para el consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Por otra parte, cabe mencionar que para la vigencia 2021 la Autoridad Sanitaria no reportó muestras de vigilancia para los periodos de enero, febrero y marzo, de conformidad con las frecuencias establecidas para la toma de muestras de vigilancia en la Resolución 2115 de 2007, razón por la cual se desconocen las características del agua suministrada en dichos periodos

Control de la calidad del agua distribuida por red

Conforme a los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, el prestador por atender a una población entre 2.501 a 10.000 habitantes, debe realizar como mínimo tres (3) muestras mensuales de los parámetros de 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. Así como aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Sobre el particular, el prestador informó que desde el año 2020 a la fecha no se han tomado muestras de control de calidad del agua para consumo humano en las frecuencias y condiciones señaladas en la normatividad sanitaria. En tal sentido, no entregó soportes documentales de muestras de control.

Adicionalmente informó que se encuentra adelantando el proceso contractual para la contratación de un laboratorio acreditado para la toma de muestras de control y análisis de la calidad del agua para la vigencia 2022, no obstante, no se evidenciaron soportes al respecto.

Por lo anterior, se determina que el prestador incumple con los lineamientos señalados en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, en cuanto a las frecuencias para la toma de muestras de control para la calidad de agua suministrada a la población.

Laboratorio de procesos y dotación básica

De acuerdo con lo evidenciado en la visita de inspección, el prestador tiene un laboratorio para la toma de muestras de calidad de agua, el cual se encuentra ubicado en la misma área de la PTAP, en un cuarto contiguo al área de dosificación de hipoclorito.

Dicho laboratorio se encuentra acondicionado con enchape en pisos y bordes de pared. El mesón se encuentra recubierto en granito y cuenta con poceta en acero inoxidable. Adicionalmente, no se evidenciaron equipos de laboratorio, al respecto el prestador indicó que el laboratorio no ha entrado en funcionamiento, ya que los equipos con los que cuentan se encontraban en mantenimientos y calibración. De acuerdo con la información remitida posteriormente por el prestador, se identificó que los equipos con que cuentan son los siguientes: turbidímetro, fotómetro, PH metro y floculador.

Imagen 23. Laboratorio de calidad de agua.



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022

5.2.3.1.11 Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua

EL prestador entregó copia digital del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) formulado para el municipio. No obstante, el documento no se encuentra aprobado por la autoridad ambiental CORTOLIMA, ya que el prestador no ha remitido el documento para evaluación y aprobación; dicha situación, no permitió determinar si se ha elaborado un programa adecuado para el control de pérdidas del sistema de acueducto; por tanto, al no contar con un plan de gestión de pérdidas ni seguimiento al IANC, no se puede establecer la efectividad en la prestación del servicio.

5.2.3.2 Aspectos Técnicos Alcantarillado

5.2.3.2.1 Área de prestación

De la documentación presentada en la visita, el municipio de Palocabildo presta el servicio público de alcantarillado exclusivamente en el área urbana, pese a que en el área rural se tiene infraestructura de alcantarillado para tres (3) centros poblados (Buenos Aires, Asturias y Porvenir); dicha infraestructura es administrada y operada por organizaciones autorizadas comunitarias.

5.2.3.2.2 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado y funciona en su totalidad por acción de la gravedad, algunos tramos de la red se encuentran separados (pluvial y sanitario). La longitud de redes es de 8.232 m, es decir, 8,2 km aproximadamente de acuerdo con la información presentada por el prestador.

Al momento de la visita se evidenció que la red estaba funcionando de manera normal, no obstante, el prestador manifiesta que se tienen problemas de taponamientos en las redes de manera frecuente, dado que la comunidad arroja constantemente residuos sólidos a las redes y a los cuerpos de agua.

Por tal razón, el prestador indica que se han realizado campañas de sensibilización con la comunidad, sumado a la ejecución de acciones de mantenimientos y limpiezas a las redes; no obstante, no se tiene registro documental ni soporte de bitácora de las acciones adelantadas por el prestador frente a este aspecto.

Tratamiento: Durante la visita al municipio, no se identificaron sistemas de tratamiento de agua residual, lo cual fue corroborado por el prestador; además, indicó que se tiene contemplado la instalación de un

sistema compacto para el tratamiento de las aguas residuales recolectadas, aun así, no se tiene soporte documental que acredite lo manifestado.

Ahora bien, es preciso mencionar que, en la Resolución 1580 de 29 de mayo de 2018 *“por el cual se aprueba un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y se establecen otras disposiciones ambientales”*, la Autoridad Ambiental mencionó la existencia de un sistema de tratamiento de aguas residuales, por lo cual requirió al prestador para pronunciarse al respecto.

En respuesta, el municipio le informó a la Autoridad Ambiental mediante radicado No. 5920 de 17 de abril de 2018, lo siguiente:

“(…) sin embargo, se menciona que dicho sistema de encuentra suspendido debido a su mal funcionamiento (fugas) por lo cual las aguas están siendo vertidas sin ningún tipo de tratamiento previo (…).” (Cursiva fuera de texto)

Frente a este aspecto, el prestador no se manifestó. Adicionalmente, al consultar el SUI, el municipio inscribió la actividad de tratamiento para el servicio público domiciliario de alcantarillado, razón por la cual, la información suministrada por el prestador no es consistente. En tal sentido, las aguas residuales generadas por el municipio y transportadas por el sistema de alcantarillado se descargan a las fuentes hídricas de manera directa, es decir, sin tratamiento.

5.2.3.2.3 Catastro de redes de alcantarillado

Una vez verificada la información en visita, se observó que el prestador no cuenta con un catastro de redes, de acuerdo con lo requerido en la Resolución 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

5.2.3.2.4 Manual de operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, adicionalmente, no cuenta con registros o bitácoras para documentar las actividades de mantenimientos efectuados en la red de alcantarillado

5.2.3.2.5 Puntos de vertimiento

Con relación a los puntos de vertimiento, en la visita el prestador indicó que en la actualidad se tienen cuatro (4) puntos de vertimiento; sin embargo, de acuerdo con la verificación del PSMV, se evidenció que el total de puntos de vertimientos reportados son siete (7); de los cuales tres (3) de ellos se han subsanado. No obstante, no se evidenció actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) con respecto a los vertimientos subsanados.

Bajo este precepto, la disposición final de aguas residuales tiene como destino principalmente las aguas de las quebradas El Rompe, el cual es tributario del río Sabandija y las quebradas Chisperos y El Encanto que tributan al río Gualí.

A continuación, se presenta el inventario de puntos de vertimiento iniciales relacionados en el PSMV, cabe advertir, que tres (3) de los puntos inventariados corresponden a la recolección de aguas residuales, por parte de los sistemas de alcantarillados rurales, los cuales como se indicó con antelación no son administrados y operados por el municipio.

Imagen 24. Inventario de puntos de vertimiento

SIMBOLO	SITIO	UBICACIÓN VERTIMIENTOS ÁREA URBANA		CUENCA RECEPTORA
		UBICACIÓN		
		NORTE	ESTE	
V1	SAN JOSÉ	1058154.35	894250.72	RÍO GUALÍ
V2	GUALÍ	1058266.52	894896.20	
V3	EL CARMEN	1058742.99	895047.83	
V4	BRISAS	1058446.76	895598.07	
V5	CONGRESO	1058855.32	895925.49	RÍO SABANDIJA
V6	PARAMUNO	1057872.95	895083.17	
V7	LA RIVIERA	1057334.81	895643.63	

Fuente: Anexos PSMV - Resolución 1580 de 2018

Acorde con lo anterior, se presenta el registro fotográfico de los puntos de vertimiento visitados⁴:

Imagen 25. Vertimiento El Carmen



Imagen 26. Vertimiento Guali



Imagen 27. Vertimiento San José



Imagen 28. Vertimiento La Riviera



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Ultima caracterización del vertimiento

El prestador no reportó caracterizaciones de los puntos de vertimientos de los últimos 3 años, razón por la cual no se cuenta con información al respecto que permita identificar las condiciones físicas y químicas

⁴ De acuerdo con las condiciones de terreno y la espesa vegetación, no fue posible identificar con exactitud el ducto de vertimiento.

de los vertimientos; no obstante, se precisa que este aspecto es de tipo informativo, toda vez que la Autoridad Ambiental es la encargada por competencia de realizar seguimiento y control a los vertimientos realizados por el prestador.

5.2.3.2.6 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Durante la visita el prestador presentó documento digital correspondiente al siguiente acto administrativo:

Resolución 1580 de 29 de mayo de 2018 “*Por el cual se aprueba un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y se establecen otras disposiciones ambientales*”, a favor del Municipio de Palocabildo, representado legalmente por el señor Alcalde Hener Eduardo Salinas Martínez y/o quien haga sus veces, emitida respectivamente por CORTOLIMA.

Cabe mencionar que el prestador no aportó informes de seguimiento ambiental, a fin de verificar el cumplimiento del PSMV.

Sumado a lo anterior, el prestador no cuenta a la fecha con permiso de vertimientos. Situación que va en contravía de lo establecido en el artículo 26 de la Ley 142 de 1994.

5.2.3.3 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

El prestador cuenta con un PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado formulado en el año 2018; sin embargo, revisando el documento aportado en visita, así como el documento reportado al SUI, se pudo apreciar que este no ha sido actualizado conforme lo establecido en el artículo 3 de la Resolución MVCT 527 de 2018, el cual señala:

“ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA. Será responsabilidad exclusiva y única del prestador de servicio contar con los Planes de Emergencia y Contingencia actualizados.

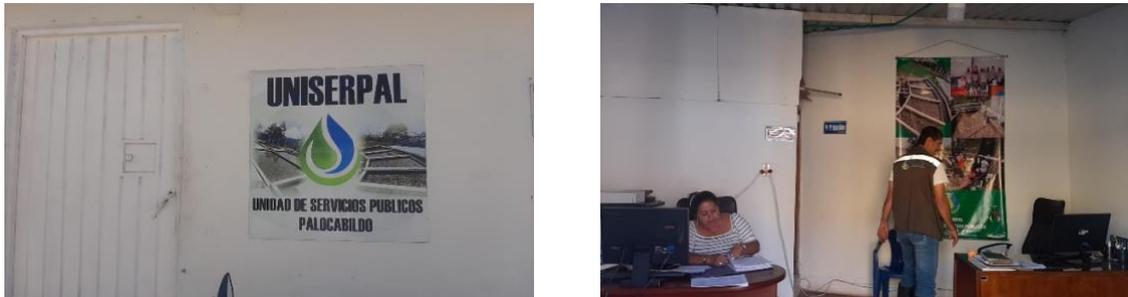
PARÁGRAFO. Los Planes de Emergencia y Contingencia deberán ser actualizados anualmente y en alguno de los siguientes casos: cuando se ejecuten obras y acciones de reducción del riesgo sectorial (obras infraestructura para prevenir y/o mitigar los riesgos sobre los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo); mejoramiento en el conocimiento del riesgo; posterior a la evaluación de resultados de simulacros; o por la materialización de situaciones de emergencia asociadas a la prestación del servicio. Se deberá garantizar la trazabilidad de las actualizaciones realizada.” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

Lo anterior permite concluir que, al no contar con elementos y acciones preventivas suficientes y actualizadas ante eventos de contingencia y emergencia, podría generar perjuicios a los usuarios y por ende poner en riesgo la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Además, podría a su vez generar perjuicios a terceros.

5.3 Aspectos Comerciales

La Alcaldía de Palocabildo presta los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado en el municipio de Palocabildo, Tolima, su sede principal se encuentra ubicada en la Calle 5#8-21, Centro Administrativo Municipal, con un horario de atención al público de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y el día sábado hasta las 2:00 p.m.

Imagen 29. Oficina Administrativa – Alcaldía de Palocabildo



Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

La Alcaldía de Palocabildo maneja un software denominado *SIGAM 2* el cual tiene diferentes módulos y funciones, dentro de los cuales se encuentran: registro, modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, impresión, copias de facturas e ingreso de pagos, PQR, financiación, consumos, entre otros.

5.3.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

Durante la visita, la Alcaldía de Palocabildo entregó copia del CCU firmado para los servicios Acueducto y Alcantarillado con fecha de expedición del 21 de enero de 2020, se observa que el documento fue adaptado al modelo establecido por la Resolución CRA 873 de 2019, de igual forma, se presenta el soporte mediante el cual el prestador remitió a la CRA el 21 de enero de 2020 dicho CCU solicitando el concepto de legalidad del mismo, no obstante, no se evidenció alguna respuesta por parte de la CRA.

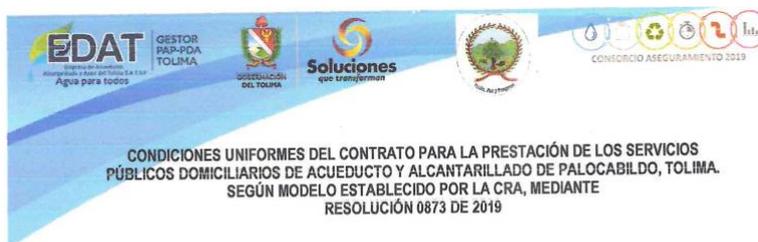
En la cláusula 38 del CCU, se incluyen las metas de micromedición y continuidad con un horizonte de siete años, estableciendo al final una cobertura de micromedición del 100% y un 50% de continuidad los 365 días de servicio.

Por su parte, se evidenció que el prestador no cuenta con copias físicas del CCU en la sede en caso de que alguien lo requiera, de igual forma, no se observó la publicación del CCU en la cartelera de la sede y el prestador informó que no tienen conocimiento sobre las actividades de socialización realizadas para la divulgación del CCU a los suscriptores.

Lo anterior permite concluir que la Alcaldía de Palocabildo se encuentra incumpliendo lo dispuesto en el artículo 131 respecto al deber de informar sobre las condiciones uniformes de la Ley 142 de 1994, el cual reza:

“(…) Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen. (…)” (Cursiva fuera de texto)

Imagen 30. CCU Acueducto y Alcantarillado 21 de enero de 2020



OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALOCABILDO
 NIT. N° 809.002.637 - 5
 Dirección: Calle 5 #8 - 21 Barrio Centro.
 Municipio: Palocabildo
 Departamento: Tolima
 Línea de Atención: 3202881601

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1.- OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALOCABILDO, a un suscriptor y/o USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2.- EL SERVICIO. LA OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALOCABILDO prestará los servicios de:

Acueducto Alcantarillado

CLAUSULA 3.- INMUEBLE. LA OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALOCABILDO prestará el servicio en un inmueble:

Urbano Rural

PARAGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLAUSULA 4.-ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO –APS LA OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE PALOCABILDO prestará los servicios en la siguiente área:

Municipio: Palocabildo
 Departamento: Tolima

CLAUSULA 5.- VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo Indefinido

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Adicionalmente, el CCU se encuentra registrado ante esta entidad mediante la última actualización de RUPS, bajo el imprimible 2020721975380364 del 14 de julio de 2020.

5.3.2 Suscriptores

La Alcaldía de Palocabildo entregó un archivo en Excel con los datos de suscriptores con corte a julio de 2022, como se presenta a continuación:

Tabla 12. Suscriptores vigencia 2022

	Acueducto	Alcantarillado
Total	1309	955

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Considerando que los datos entregados se encontraban consolidados, se estableció como compromiso, remitir por parte del prestador la información de los suscriptores clasificados por servicio, estrato y uso. En este sentido, en cumplimiento a dicho compromiso, se recibió por parte de la Alcaldía de Palocabildo la información de suscriptores como se presenta en la siguiente imagen:



Fecha de Impresión 26/08/2022

Imagen 31. Suscriptores 2022
MUNICIPIO DE PALOCABILDO TOLIMA
NIT.809002637-5
**ESTADISTICAS DE SUSCRIPTORES
A LA FECHA**

Periodo : MAYO



Página 1

Servicio / Estrato	Usuarios	Activo	Inactivo	Exento	Cancelad	Prejudicado	Suspendid	TratCartera	Vigent	Cortado	Aforo	Normal	ACTIVOS		COBROS			
													contador	sincontador	Acueduct	Alcant	Ase	
Comercial																		
BAJO	138	134	4	0	0	0	0	0	0	136	2	0	0	0	138	114	110	130
BAJO-BAJO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1
MEDIO-ALTO	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1
MEDIO-BAJO	55	12	41	1	1	0	0	0	55	0	0	0	0	55	19	12	19	
SubTotal	195	148	45	1	1	0	0	0	193	2	0	0	0	195	135	124	151	
Especial																		
BAJO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	
SubTotal	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	
Oficial																		
ALTO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	
BAJO	14	12	2	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	14	10	10	12	
SubTotal	15	13	2	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	15	10	10	13	
Provisional																		
BAJO	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	
SubTotal	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	
Residencial																		
BAJO	654	605	45	0	4	0	0	0	641	13	0	0	3	651	575	451	594	
BAJO-BAJO	705	637	56	0	12	0	0	0	686	19	0	0	1	704	440	230	589	
MEDIO-BAJO	172	148	21	0	3	0	0	0	170	2	0	0	0	172	145	138	150	
SubTotal	1.531	1.390	122	0	19	0	0	0	1.497	34	0	0	4	1.527	1.160	819	1.333	

SIGAM: Sistema de Información General Aplicado Municipal
Calle 5a N 8-21 Tel: 8-2528282 Cod. Postal 731580-731587
"Palocabildo de todos, con todos y para todos"

Fuente. Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

No obstante, la información entregada a esta SSPD no es clara teniendo en cuenta que los datos de suscriptores consolidados no son consistentes con los datos presentados en la anterior imagen.

Adicionalmente, la información no se encuentra discriminada por servicio, lo cual conlleva a una interpretación inadecuada de los datos totales, teniendo en cuenta que cada subtotal presentado en las secciones *ESTADO*, *SERVICIO*, *LECTURA*, *CONTADOR* y *COBROS* difieren entre sí, impidiendo conocer con claridad la cantidad de suscriptores atendidos por servicio, uso y estrato.

Ahora bien, con el fin de contrarrestar la información recibida con lo reportado ante esta entidad, se procedió a verificar en SUI, evidenciando que para el 2020, 2021 y 2022 el prestador tiene certificado como no aplica o pendiente los cargues de facturación, así:

Tabla 13. Reporte del formato de Facturación Acueducto y Alcantarillado

VIGENCIA	SERVICIO	NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL
2020	ACUEDUCTO	12	-	12
	ALCANTARILLADO	11	1	12
2021	ACUEDUCTO	3	9	12
	ALCANTARILLADO	3	9	12
2022	ACUEDUCTO	-	8	8
	ALCANTARILLADO	-	8	8

Fuente. SUI – septiembre 2022⁵

⁵ Disponible en: [Reportes SUI](#)

Por todo lo anterior, se evidencia que el prestador no cumple con los criterios de reporte de información al SUI y la calidad de los datos suministrados durante la visita.

Es importante mencionar que la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar, entre otra, la información sobre los suscriptores atendidos, razón por la cual se evidencia un incumplimiento frente a dicha disposición.

5.3.3 Micromedición

De acuerdo a lo verificado en el PEC suministrado por el prestador, se informa que para el año 2018, se tenían 230 micromedidores instalados, sin embargo, durante la visita no fue posible evidenciar dichos instrumentos.

Por su parte, el prestador informó que a la fecha no cuentan con información relacionada con micromedición debido a que en la actualidad no tienen dispositivos de medición instalados y funcionando.

Por su parte, se evidenció una inconsistencia frente a las metas de micromedición establecidas en el CCU y en el estudio de costos y tarifas como se detalla en el numeral 5.4 Aspectos Tarifarios, no obstante, conforme a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, el consumo es el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, a su vez señala que las empresas de servicios públicos deben elevar los niveles de micromedición a un 95% del total de usuarios.

Lo anterior permite evidenciar que el prestador presuntamente incumple con el marco normativo de acometidas y medidores dispuesto en la Ley 142 de 1994, la Resolución 943 de 2021, el Decreto 1077 de 2015 y la Resolución MVCT 330 de 2017, además de lo establecido en su CCU y las metas de su estudio de costos y tarifas.

5.3.4 Facturación y Recaudo

Durante la visita, la Alcaldía de Palocabildo entregó copia de las facturas en archivo digital correspondientes a las vigencias 2021 y lo corrido de 2022, para los usuarios estrato 1, 2, 3 y oficial

Tabla 14. Número de facturas entregadas por estrato – años 2020 - 2022

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Oficial
2020	-	-	-	-
2021	5	1	5	5
2022	5	4	5	5

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

No se evidenciaron facturas de los usos comercial e industrial para ninguna vigencia, como tampoco lo correspondiente a la vigencia 2020.

A continuación, se presenta un modelo de factura utilizado por la empresa:

Imagen 32. Factura n° 26551 – Alcaldía Palocabildo



UNISERPAL
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
PALOCABILDO - TOLIMA

NIT:809002637-5
NUIR: 21975, Vigilada Superservicios
Calle 5 No. 8 - 21 Cel(57)323488983 uniserpal2020@gmail.com
CodPostal 73580



NOMBRE: CASTRO VALENCIA MARIA ESNELLY DIRECCION: CENTRO CLASE DE USO: Residencial		Id Suscriptor: 06000065000 Ciclo: NA Ruta:		Factura de Venta de Servicios Publicos Nro: 26551 Fecha Emision: 25/08/2022	
Medidor: No Aplica Dias Servicio: 30 Lectura Actual: 13 Lectura Anterior: 0 Ton/m3 Frecuencia recoleccion: 7		CATEGORIA: 3 ESTRATO: MEDIO-		Fact Desde: 16/04/2022 hasta: 15/05/2022 Periodo: ABRIL 2022 Vencimiento: 30/06/2022 Suspension:	
Mes 1: MAR/2022 Mes 2: FEB/2022 Mes 3: ENE/2022 Mes 4: DIC/2021 Mes 5: NOV/2021 Mes 6: OCT/2021 Mes 7: 13 Promedio: 13					

DETALLE DE CARGOS FACTURADOS			
ACUEDUCTO	M3	VLR UNIT	VLR MES
Cargo Fijo			3.635
Basico	13	425	5.522
Complementario	0	500	0
Suntuario	0	500	0
Subsidio de Acueducto			-1.615
TOTAL CONSUMO USUARIO			9.157

ALCANTARILLADO			
	M3	VLR UNIT	VLR MES
Cargo Fijo			1.856
Basico	13	114	1.485
Complementario	0	134	0
Suntuario	0	134	0
Subsidio de Alcantarillado			-590
TOTAL VERTIMIENTO USUARIO			3.341

ASEO			
TBL	0		
TTL	0	TLU	0
TDF	7.563	TC	0
TTE	0	Subsidio de Aseo	-1.134
TRT	0		
TOTAL ASEO POR USUARIO			6.429

OTROS CONCEPTOS					
CONCEPTO	VR INI	VR CUOTA	PLAZO	SALDO	TASA
	0	0	0	0	0.00

Tasa Interes Mora: 0		UIT Pago Fecha: 022-08-2 Valor: 18927,00 Meses: 0		TOTAL A PAGAR 18.927
--------------------------------	--	---	--	---------------------------------------

Nombre del Usuario: CASTRO VALENCIA MARIA ESNEL
Id_usuario: 06000065000

Nro. Factura: **26551**
Emision: 25/08/2022

Vencimiento: 30/06/2022
Suspension:

TOTAL A PAGAR
18.927



(415)0(8020)000000600006500001(3900)000000018927C(96)20220630

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

De esta forma, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en el CCU de la empresa, así:

Tabla 15. Contenido mínimo de la factura – ALCALDÍA PALOCABILDO

REQUISITO	CCU PALOCABILDO
1. El nombre de LA OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE PALOCABILDO y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o USUARIOS, 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.	SI*

REQUISITO	CCU PALOCABILDO
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 usuarios.	SI*
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 periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	Parcialmente No se observan los valores facturados
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	Parcialmente No incluye el factor
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 usuarios por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

**solo cuando aplica.*

Fuente: Elaboración propia – Facturas Alcaldía Palocabildo

Con lo anterior, se identificó que en el CCU del prestador adoptó el modelo de contenido mínimo de la factura establecido en la Resolución CRA 873 de 2019. En este sentido, se tiene que el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura conforme su CCU, debido a que los requisitos 8,11, 12 y 14 no están incluidos en sus facturas.

Por su parte, y teniendo en cuenta el Concepto SSPD 738 de 4 diciembre de 2013, en el que precisa que las facturas de las empresas de servicios públicos domiciliarios deben contener el *VIGILADO POR LA SSPD*, se evidenció que las facturas del prestador si lo incluyen.

Ahora bien, de acuerdo con lo relacionado a los valores facturados y recaudados, la Alcaldía de Palocabildo entregó un archivo en formato Excel con la facturación para las vigencias 2021 y 2022, sin discriminar los servicios, lo cual se presenta en la siguiente imagen:

Imagen 33. Facturación acueducto y alcantarillado vigencia 2021 y 2022

MUNICIPIO:										
EMPRESA:										
	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22
Valor total facturado	75.906.610	77.063.427	70.237.006	69.901.928	71.938.028	69.941.712	69.793.742	70.158.060	72.549.650	76.017.320
Valor facturado en el periodo	14.003.004	13.820.403	13.741.593	17.895.455	15.402.246	13.511.598	15.531.554	15.264.730	15.723.835	15.814.756
Valor cartera	61.903.606	63.243.024	56.495.413	52.006.473	56.535.782	56.430.114	54.262.188	54.893.330	56.825.815	60.202.564
Valor recaudado	12.663.613	13.148.140	14.632.332	10.152.981	14.497.948	12.707.520	14.303.765	13.083.059	12.133.327	13.268.071
Valor recaudado sobre cartera	4.639.165	4.907.960	5.100.595	2.844.035	5.983.433	7.367.565	6.088.555	4.833.300	4.565.656	4804367
Suscriptores	1.367	1.489	1.495	1.498	1.500	1.505	1.505	1.510	1.510	1.518
M3 facturados	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
M3 producidos	n/a									
N° de medidores	n/a									

Si tiene medidores indicar la cantidad en buen estado, mal estado, frenado, directo (En caso de no tener dato exacto, estimar un dato aproximado)

	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	ene-22	feb-22	mar-22
Buen estado										
Mal estado	n/a									
Frenado	n/a									
Directo	n/a									

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Con lo anterior, llama la atención que la cantidad de suscriptores facturados, difieren de los datos presentados anteriormente como se detalló en la sección 5.3.2 *Suscriptores*.

Ahora bien, no fue posible calcular la eficiencia de recaudo del prestador, teniendo en cuenta que los datos de facturación, recaudo y cartera no son consistentes entre sí, por esta razón se verificó lo relacionado con los ingresos remitidos en los estados financieros, evidenciando la misma inconsistencia, y por lo tanto los datos no son comparables, debido a que la información presentada mes a mes en la facturación no coincide con los ingresos por servicio. Adicionalmente, no se presentó la información completa como se solicitó en el requerimiento, el cual requiere de manera detallada la información para toda la vigencia 2021 y cartera por edades.

Lo anterior, permite evidenciar que el prestador no atendió el requerimiento de manera completa y con la calidad requerida por parte de esta entidad.

5.3.5 Subsidios y Contribuciones

El prestador entregó el acuerdo 001 del 23 de febrero de 2021 mediante el cual, el Concejo Municipal de Palocabildo, Tolima, establece los porcentajes de subsidios y los factores de aporte solidario en los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias 2021-2023, así:

Tabla 16. Factores de Subsidio/Contribución

Uso/Estrato	Subsidios/Contribuciones
Estrato 1	- 70%
Estrato 2	- 30%
Estrato 3	- 15%
Pequeño productor comercial	50%
Pequeño productor industrial	30%
Pequeño productor oficial	0
Gran productor comercial	50%
Gran productor industrial	30%
Inmuebles desocupados	0

Fuente: Acuerdo 001 de 2021

A su vez, se procedió a verificar en SUI - Inspector, identificando que la alcaldía realizó el reporte del mismo acuerdo, lo cual permite evidenciar consistencia en la información entregada por el prestador.

Con lo anterior, se procedió a revisar las facturas entregadas por la Alcaldía de Palocabildo para las vigencias 2021 y 2022 encontrando lo siguiente:

Tabla 17. Revisión facturas

Año	Mes	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
2021	ABRIL	9985	3 - Residencial	15%
	ABRIL	9489	3 - Residencial	15%
	JUNIO	13964	3 - Residencial	15%
	NOVIEMBRE	19855	2 - Residencial	40%
	NOVIEMBRE	19625	2 - Oficial	0%
2022	MARZO	25644	2 - Residencial	40%
	MARZO	25645	2 - Residencial	40%
	MARZO	25646	2 - Residencial	40%
	MARZO	25315	2 - Oficial	0%
	MAYO	28151	2 - Oficial	0%
	MAYO	27889	2 - Residencial	40%
	JUNIO	29543	2 - Oficial	0%
	JUNIO	29500	2 - Oficial	0%
	JUNIO	29487	3 - Residencial	15%
	JUNIO	29477	2 - Oficial	0%
	JUNIO	29607	1 - Residencial	70%
JUNIO	30189	1 - Residencial	70%	

Fuente: Elaboración propia – Facturas Alcaldía Palocabildo

De esta forma, se evidencia que la aplicación de los porcentajes de subsidios se está realizando conforme lo establecen los acuerdos en cada vigencia para los estratos 1 y 3, sin embargo, para el estrato 2 se aplicó un porcentaje superior al aprobado en el acuerdo municipal.

5.3.5.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó un archivo en formato PDF con la información de los cobros realizados al municipio, discriminados por servicio para la vigencia 2021 y lo corrido del 2022, aunque no se remitieron los soportes de pago por parte de la Alcaldía.

En la documentación remitida, se observa que el prestador realizó proyecciones de suscriptores, facturación y tarifas para el balance de subsidios y contribuciones, lo cual sirvió como insumo para el acuerdo de aprobación de subsidios y contribuciones.

5.3.5.2 Subsidios facturados y recaudados

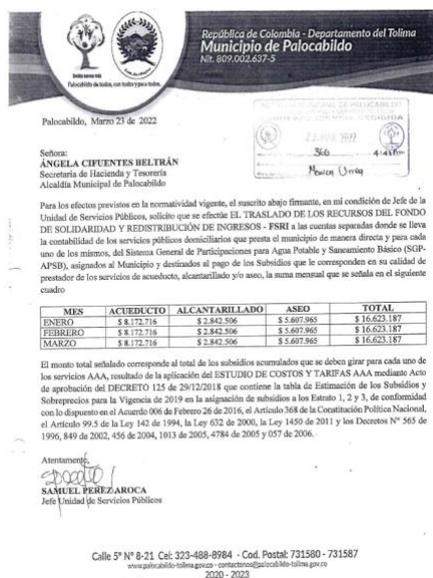
Aunque el prestador no remitió los soportes de pago que realizó la Alcaldía, se consultó en SUI-Inspector, evidenciando que la Secretaría de Hacienda reportó la certificación de los pagos realizados al prestador para la vigencia 2021.

Asimismo, durante la visita el prestador informó que la gestión de cobro la realizan cada tres meses y mencionó que la Alcaldía Municipal se encuentra al día con los pagos por concepto de subsidios.

A continuación, se relacionan las certificaciones entregadas por el prestador y lo certificado en Inspector:

Imagen 33. Certificación pago de subsidios 2021

Cuenta de cobro Prestador



Calle 5ª N° 8-21 Cel: 323-488-8984 - Cod. Postal: 731580 - 731587
www.palocabildo-tolima.gov.co - contactenos@palocabildo-tolima.gov.co
2020 - 2023

Paz y Salvo a alcaldia



Calle 5ª N° 8-21 Cel: 323-488-8984 - Cod. Postal: 731580 - 731587
www.palocabildo-tolima.gov.co - contactenos@palocabildo-tolima.gov.co
2020 - 2023

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022. – SUI Inspector

5.3.6 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La Alcaldía de Palocabildo no cuenta con manual y procedimientos establecidos para la presentación y solución de las quejas y reclamos en la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Palocabildo, Tolima, sin embargo, si cuentan con un formato, el cual se diligencia cuando la persona se acerca a la oficina a interponer alguna solicitud, lo cual se remite al personal dependiendo la causal, según lo informado. Adicionalmente, la petición se atiende presuntamente lo más pronto posible.

Imagen 34. Formato para atención de PQR

		FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES				FR-001	
		UNISERPAL				2022	
No. Radicado		04.		Fecha:		12-04-22	
ASUNTO:							
Petición		<input checked="" type="checkbox"/>		Queja		<input type="checkbox"/>	
Reclamo		<input type="checkbox"/>		Otros		<input type="checkbox"/>	
Nombre del Solicitante: Guillermo A Giraldo.							
Identificación				Tipo:		Nit.	
5.906.759.				Cc. <input checked="" type="checkbox"/>		Ti. <input type="checkbox"/>	
Dirección: Salida A Asturias.							
Celular		313803.5719.		Correo electrónico			
Descripción:		El usuario se acerca a la oficina. Porque no le llega agua a su vivienda. hace varios días. y no le llega al tanque de reserva.					
Firma del solicitante: <u>Guillermo Giraldo</u>							
Descripción de la solución:							
Se hace la visita a la vivienda y se le da solución y se le advierte que a los tanques de reserva sube cuando hay suficiente agua. "en la madrugada"							
Firma fontanero: <u>[Firma]</u>				Vo. Bo. Solicitante: <u>Guillermo Giraldo</u>			

Fuente: Visita del 24, 25 y 26 de agosto de 2022.

Las peticiones son atendidas de manera presencial en la oficina de la Unidad de Servicios Públicos en la en la Calle 5 No 8 21 - Centro Administrativo Municipal, con un horario de atención al público de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. y el día sábado hasta las 2:00 p.m., la cual es atendida por el jefe de la Unidad o la secretaria.

De igual forma, la Alcaldía de Palocabildo mencionó que, a la fecha, no ha emprendido acciones para disminuir las reclamaciones y tampoco cuenta con estadísticas de las PQR interpuestas, lo cual, fue verificado en visita y adicionalmente en SUI, evidenciando que el prestador no cuenta con la información y en SUI la ha certificado como no aplica o se encuentra pendiente por certificar.

Por lo anterior, en visita se informó al prestador que debe contar con la documentación adecuada de esta información, la cual debe incluir la descripción de las causales de reclamación presentadas por sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018, en la que se encuentra la agrupación de las causales, la descripción de las mismas y el código de la causal, de igual forma estas deben ser reportadas en el SUI.

5.3.6.1 Expedientes PQR

Aunque el prestador manifestó que no tiene expedientes de PQR, entregó en archivos digitales, la copia de solicitudes de PQR las cuales fueron atendidas en su momento por parte del prestador.

Al respecto, es preciso recordar lo establecido en la Ley 142, artículo 153 *de la oficina de peticiones y recursos*, el cual establece:

“Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (Cursiva, Subrayado fuera de original).

Por lo anterior, se evidencia el incumplimiento del artículo en mención por no contar con los expedientes de los trámites y respuestas emitidas a los usuarios.

5.3.7 Estratificación Socioeconómica

La Alcaldía de Palocabildo mediante Decreto 032 del 17 de julio de 1998, adoptó la estratificación urbana. De esta manera, el prestador remitió un archivo en el que se observa la aplicación de la estratificación a cada usuario.

Adicionalmente, remitieron cuatro actas del comité permanente de estratificación, una corresponde a la vigencia 2017 y tres a la vigencia 2018, sin embargo, para los años de análisis de esta evaluación integral no hay evidencia de la participación de la Alcaldía de Palocabildo en dichos comités.

5.4 Aspectos Tarifarios

La Alcaldía de Palocabildo presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2500 suscriptores.

Para tal efecto, se consultó en el SUI en los formularios *Información Comercial Acueducto e Información Comercial de Alcantarillado* el número de suscriptores que atendió a 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Palocabildo, evidenciando un total de 748 suscriptores en el servicio de acueducto y 489 suscriptores para el servicio de alcantarillado.

Tabla 18. Suscriptores de acueducto y alcantarillado atendidos a diciembre de 2013

Descripción	No. de suscriptores (Diciembre 31 de 2013)	
	Acueducto	Alcantarillado
No Residenciales	0	0
Residenciales	748	489
Total por servicio	748	489

Fuente: SUI

En ese sentido, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Por lo tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA en la resolución ibídem.

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

Al respecto, el prestador en la visita realizada en el mes de agosto de 2022 suministró una copia del estudio de costos y tarifas, en donde se valida que presuntamente se encuentra aplicando la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, así mismo, el prestador entregó el acto de aprobación de tarifas bajo Decreto No. 125 del 29 de diciembre de 2018. Con relación a los soportes definidos en la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, la Unidad remitió copia del acta de socialización de las tarifas con los vocales de control con fecha de 28 de diciembre de 2018, no obstante, manifestó no contar con los soportes de la socialización de las tarifas a los usuarios y la comunicación de las tarifas fijadas a la CRA y a esta SSPD. De tal manera que, se plasmaron unos compromisos con fecha de entrega el 2 de septiembre de 2020 con relación a las observaciones de la CRA al estudio de costos, soporte que a la fecha no fue remitido.

Por su parte, considerando los reportes SUI, la consulta en nuestro sistema de información documental y la información recolectada en la visita integral realizada los días 24, 25 y 26 de agosto de 2022, se identificaron los siguientes aspectos:

- i. Con relación al reporte del estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que la empresa a la fecha no ha certificado el estudio de costos, por lo cual, estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 2020100009605 de 19 de marzo de 2020, en la que se indicó que los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.
- ii. En cuanto a las tarifas aplicadas, una vez revisada la información del reporte *Factura del servicio de acueducto/alcantarillado PDF* en el SUI y las facturas entregadas al equipo evaluador, se evidencia que, mediante Decreto 125 de 29 de diciembre de 2018, el prestador en su artículo 7 indica que aplicarán las tarifas por debajo del tope mínimo, precisando que se cobrará el 60% de las tarifas derivadas de su estudio de costos, así las cosas, el prestador aprobó las siguientes tarifas:

Tabla 19 Tarifas aprobadas Decreto 125 de 2018 (\$Corrientes)

COSTOS DE REFERENCIA	Acto de aprobación \$2018	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CF	4.275,63	2.184,40
CC	499,73	134,37

Fuente: Decreto 125 de 2018

Así las cosas, es preciso indicarle que, las fórmulas tarifarias garantizan la recuperación de los costos y gastos propios de operación, incluyendo la expansión, la reposición y el mantenimiento, así como el uso de las tecnologías y sistemas administrativos que garanticen la mejor calidad, continuidad y seguridad a sus usuarios. Así las cosas, la decisión de adoptar las tarifas por debajo de los costos económicos de referencia derivados de su estudio de costos, no sólo da cuenta del incumplimiento en lo establecido en el artículo 25 de la Resolución CRA 825 de 2017, sino que, a su vez afecta la suficiencia financiera de la empresa prestadora.

Aunado a lo anterior, durante la visita el prestador manifestó no contar con micromedición, por lo que, una vez revisado el Estudio de Costos y Tarifas se evidenció que el prestador definió como metas para dicho estándar las siguientes:

Años						
1	2	3	4	5	6	7
37,4%	47,8%	58,3%	68,7%	79,1%	89,6%	100%

Fuente: Estudio de costos y tarifas Alcaldía de Palocabildo

En consecuencia, a la fecha el prestador estaría incumpliendo con las metas establecidas en su estudio de costos para alcanzar los estándares de servicio. De igual forma, cabe resaltar que dichas metas también hacen parte integral del CCU, presuntamente incumpliendo lo definido en dicho documento, adicional, las metas definidas en el CCU deben ser consistentes con las trazadas en el estudio de costos, lo anterior, debido a diferencias en los porcentajes anuales entre los dos documentos.

Con respecto a la actualización de tarifas que trata el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el prestador desconoce el momento en el cual se realizó por última vez dicha actualización, no obstante, se evidencia que desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha no se han realizado incrementos en las facturas. De acuerdo con lo anterior, el prestador no realizó la actualización de los costos de referencia en los periodos y porcentajes que obedecen a la metodología establecida en el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017.

Finalmente, es importante señalar que, en el presente informe 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 la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5 Calidad y reporte de la información al SUI

5.5.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 19. Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, la actualización para Alcaldía de Palocabildo debe realizarse hasta el 30 de marzo de cada año, por lo tanto, una vez verificada la información del RUPS, en la siguiente imagen se

puede evidenciar que la última actualización realizada por el prestador fue en el año 2020, incumpliendo dicho requisito para las vigencias 2021 y 2022.

Imagen 35. Actualizaciones RUPS

Consulta de solicitudes

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud - SELECCIONE -	Estado de la solicitud - SELECCIONE -	Fecha de radicación DESDE: [] HASTA: []
Servicio - SELECCIONE -	Clasificación del servicio - SELECCIONE -	Departamento - SELECCIONE -
Nombre del prestador []	Identificador del prestador 21975	Municipio - SELECCIONE -

Consulta por imprimible

Número de imprimible
 []

Resultados de la consulta

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
24	21975	ALCALDIA DE PALOCABILDO	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020721975380364	14/07/2020	20215290062622	14/01/2021	

Fuente: RUPS - 2022

5.5.2 Estado de Cargue al SUI

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al SUI por parte de la Alcaldía de Palocabildo, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 43 formatos y/o formularios lo que equivale a un 17%.

Tabla 20. Estado de cargue de información al SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	4	100%
2003	0	18	100%
2004	0	25	100%
2005	0	49	100%
2006	0	133	100%
2007	0	195	100%
2008	0	181	100%
2009	0	188	100%
2010	0	214	100%
2011	0	236	100%
2012	0	226	100%
2013	3	376	99%
2014	1	465	99%
2015	14	467	97%
2016	12	435	97%
2017	2	462	99%
2018	11	492	97%
2019	171	316	64%
2020	124	319	72%

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2021	181	294	61%
2022	199	43	17%

Fuente: SUI – junio 2022

Por lo anterior, el prestador se encuentra incumpliendo con la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y las demás complementarias que le adicionen, modifique, ajuste o derogue de manera parcial.

5.6 Acciones de la SSPD

En las últimas vigencias, el prestador no ha sido visitado por parte de la Superintendencia, sin embargo, se ha mantenido permanente comunicación como se muestra a continuación:

Tabla 21 Comunicaciones entre el prestador y la SSPD

Radicado	Fecha	Tema
20204020040281	2020/04/13	Solicitud de actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS.
20204200311491	2020/05/12	Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204200562331	2020/06/26	Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20204200771231	2020/08/06	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.
20204020133961	2020/09/10	Reporte al SUI Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204300933621	2020/09/23	Solicitud cargue Plan de Emergencia y Contingencia al SUI.
20204020269501	2020/12/15	Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204250047211	2020/12/16	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF de la Taxonomía XBRL vigencia 2019.
20204020290321	2020/12/22	Solicitud de actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS 4078.
20214202748501	2021/07/13	Diligenciamiento del módulo de configuración del aplicativo SURICATA en el SUI para el cálculo IUS.
20214203140861	2021/08/04	Comunicación de aviso de fecha de toma de muestras de calidad del agua y recolección de información técnica y operativa del sistema de tratamiento y distribución de agua para consumo humano - Palocabildo - Tolima
20214034187601	2021/09/21	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS, por vencimiento de plazos
20214304479431	2021/10/01	Requerimiento de clasificación de grupo y reporte de información financiera NIF bajo la taxonomía XBRL.
20214026190441	2021/12/23	Reporte obligatorio del número predial nacional en formatos de facturación.
20214026249741	2021/12/24	Solicitud rectificación de coordenadas de la infraestructura de captaciones con inconsistencias en el reporte.
20224200087101	2022/01/12	Alerta sobre calidad de agua para consumo humano de acuerdo con el reporte consolidado del SIVILAB para el municipio de Palocabildo, Tolima.
20224020427261	2022/02/10	Aclaración reporte número predial nacional en formatos de facturación.

Radicado	Fecha	Tema
20224032310121	2022/05/10	Requerimiento de cargue de información pendiente en el Sistema Único de Información SUI, a los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
20224023032821	2022/06/09	Solicitud reporte de información del formato de facturación del servicio de acueducto.
20224023333171	2022/06/23	Solicitud de información conforme a la Ley 142 de 1994, artículo 79 numeral 8 modificado por la Ley 1955 de 2019. CONPES 4004 Economía Circular en el sector de APSB – Temática Reuso de Agua, vigencia 2021.

Fuente: Sistema de gestión documental SSPD

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Certificación en competencias laborales	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre)	NO CUMPLE
Calidad de Información Financiera	Resolución 533 del 2015	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 8 al 10 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224252920481 del 06 de junio de 2022).	NO CUMPLE
Reportes financieros NIF vigencia 2019 - 2020	Resolución SSPD 2020100004205 del 11/02/2020 y SSPD 20211000016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021	SUI.	NO CUMPLE
Catastro de redes de acueducto actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre)	NO CUMPLE
Mediciones de caudal.	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 1. solo se toma caudal de entrada captación Pozo	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre)	NO CUMPLE
Micromedición superior al 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	NO CUMPLE
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas.	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	CUMPLE PARCIALMENTE

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	NO CUMPLE
Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. No se encuentra reportado al SUI	Resolución 154 de 2014.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	CUMPLE PARCIALMENTE
Catastro de redes de alcantarillado actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	NO CUMPLE
PUEEA	Ley 373 de 1997	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	CUMPLE PARCIALMENTE
RUPS	El prestador no ha realizado actualización de RUPS	Actualización RUPS en SUI	NO CUMPLE
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI de los tópicos técnicos y comerciales.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	NO CUMPLE
Calidad de información	Inconsistencias en la información de suscriptores, facturación y recaudo.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) y SUI.	NO CUMPLE
Socialización del CCU	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre) el prestador no cuenta con soportes de socialización o socialización masiva del CCU.	NO CUMPLE
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU y la resolución CRA 873 de 2019	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre).	CUMPLE PARCIALMENTE
Reporte información tarifaria en SURICATA	Resolución de SSPD No. 2020100009605 de 19 de marzo de 2020.	No ha reportado la información tarifaria y estudio de costos y tarifas en Suricata (SUI).	NO CUMPLE
Aplicación de la metodología tarifaria vigente.	Artículo 2.1.1.1.6.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 24, 25 y 26 de agosto de 2022.	CUMPLE
Tarifas aplicadas	Artículo 2.1.1.1.6.4 de la Resolución CRA 943 de	Se evidencia que la entidad tarifaria local aprobó tarifas inferiores en el cargo fijo y	NO CUMPLE

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	2021.	cargo por consumo de acueducto con respecto a las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017, modificada por las Resoluciones CRA 834 y 844 de 2018.	
Estándares de servicio	Artículo 2.1.1.1.4.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.	El prestador manifestó no contar con micromedición, por lo anterior, estaría incumpliendo con las metas establecidas en su estudio de costos y CCU para alcanzar los estándares de servicio.	NO CUMPLE
Actualización de los costos económicos de referencia durante la aplicación de la metodología tarifaria.	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y en el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017.	El prestador no realizó la actualización de los costos de referencia en los periodos y porcentajes que obedecen a la metodología establecida en el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017.	NO CUMPLE

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- La Alcaldía de Palocabildo presenta incumplimiento a lo establecido mediante 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, ya que no cuenta con las certificaciones en competencia laborales de todos sus colaboradores.
- El prestador no ha presentado avances frente a los hallazgos realizados por la oficina de control interno.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador no ha adelantado los reportes de información financiera, incumpliendo con lo citado en las resoluciones que ha expedido la SSPD, para estos reportes.
- Se evidenció que el prestador no cuenta con la calidad en la información, respecto a la medición, reconocimiento y revelación en los estados financieros, por lo tanto, la Alcaldía de Palocabildo debe realizar una nueva evaluación de la forma en que se está realizando la presentación de los mismos y atenderla de acuerdo a la exigencia de la norma según lo establecido a la Resolución 533 del 2015.
- La fiabilidad se describe, como atributo fundamental que hacen útil a la información financiera de propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, desde el punto de vista profesional, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador IUS, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que hasta que el prestador corrija los errores que se evidenciaron en esta evaluación, se reconocerá el indicador en riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- El prestador cuenta con concesión de aguas superficiales mediante Resolución No. 00332 del 16 de octubre de 2015, emitida por CORTOLIMA, por un término de diez (10) años. El caudal concesionado correspondió 21,99 l/s cuyo destino exclusivo es el de consumo humano y uso doméstico (artículo 3°). No obstante, el prestador no tiene concesión de aguas de la fuente alterna de abastecimiento conforme a lo identificado en visita.
- El prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado de acuerdo con el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- El prestador tiene manual de operación y mantenimiento de la PTAP, no obstante, no se logró identificar la fecha de elaboración del mismo, pese a que este corresponde al sistema identificado en visita.
- No cuenta con medición de caudales en el sistema de acueducto, toda vez que, carece de instrumentos y/o estructuras para su medición, incumpliendo con el numeral 1 del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- El prestador no cuenta con registros y soportes respecto al control de las pérdidas del sistema para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022.
- El prestador no cumple con las condiciones de calidad del servicio respecto al índice de continuidad, toda vez que el suministro de agua no supera las 20 horas al día, situación que difiere de las pactadas en el CCU, el cual indica suministro de agua las 24 horas al día.
- Cuenta con sectorización de la red de distribución, la cual se compone de 17 sectores, cada sector cuenta con válvula de cierre utilizadas para los eventos de suspensión.
- En CCU para la prestación del servicio público de acueducto se observa la inclusión de valores de referencia de presiones en red de distribución y de continuidad en la prestación del servicio, sin embargo, no se tiene suficiente información que permita validar el estado real de las presiones en la red de suministro.
- Ante la carencia de instrumentos de micro y macromedición, el prestador no realiza el cálculo del IANC, de tal manera que no se logró determinar la eficiencia del sistema de acueducto y a su vez los índices asociados con pérdidas.
- Cuenta con PUEAA elaborado por la Alcaldía Municipal de Palocabildo, sin embargo, no se encuentra aprobado por la Corporación Autónoma Regional del Tolima dado que el prestador no lo ha remitido.
- El prestador no cuenta con acta de materialización y recibo a conformidad de puntos de muestreo, teniendo en cuenta el acta de actualización suscrita con la autoridad sanitaria el pasado mes de octubre de 2020. Dicha acta registra cinco (5) puntos de muestreo los cuales en visita se evidenciaron materializados.
- De acuerdo con los resultados del SIVICAP el prestador tuvo IRCA superior al 50%, que corresponde a un nivel de riesgo “Alto”, es decir que, para las vigencias 2021 y lo corrido del 2022 el prestador ha suministrado agua no apta para el consumo humano.
- El prestador no ha realizado la toma de muestras de control a la calidad del agua, lo cual va en contra de lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007, en cuanto a deberes y responsabilidades de los prestadores para la toma de muestras de control.
- Los elementos de medición de parámetros de la PTAP, cuentan con mantenimientos efectuados entre el año 2021 y lo corrido del 2022, además, cuentan con certificado de calibración.
- El prestador tiene un PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado elaborado en el año 2018, el cual no se ha actualizado respectivamente ni se ha cargado al SUI.
- El sistema de alcantarillado es tipo combinado, con algunos tramos en la red separados (sanitario, aguas lluvias). La cobertura del alcantarillado en la zona urbana es superior al 95%.
- El servicio público domiciliario de alcantarillado no cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, de tal manera que el agua recolectada es vertida a fuentes superficiales de manera directa. La red de alcantarillado funciona por acción de gravedad.

- La Alcaldía Municipal de Palocabildo cuenta con PMSV aprobado por la autoridad ambiental CORTOLIMA, mediante Resolución 1580 del 29 de mayo de 2018; no obstante, se evidenció que el mismo no se encuentra actualizado.
- El sistema de alcantarillado urbano cuenta actualmente con cuatro (4) puntos de vertimientos; no obstante, se precisa que inicialmente se tenían siete (7) puntos. Sin embargo, a la fecha de visita, el prestador manifestó que subsanó tres (3) de los siete (7) puntos de vertimientos iniciales. Adicionalmente, a la fecha de visita el prestador no cuenta con los permisos ambientales de vertimientos.

8.4 Aspectos Comerciales

- La Oficina maneja un software de información comercial denominado *SIGAM 2* el cual maneja diferentes módulos y funciones entre las cuales se encuentran: registrar suscriptores, facturación, ingreso de pagos, PQR, financiación, etc.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado de la Alcaldía de Palocabildo no ha sido socializado masivamente a sus suscriptores.
- El prestador cuenta con información de suscriptores, sin embargo, no es clara la cantidad de los mismos por estrato/uso y servicio.
- El prestador cuenta con un 0% de micromedición.
- La Alcaldía de Palocabildo cumple parcialmente con los requisitos de contenido mínimos de la factura conforme lo establecido en el CCU y que a su vez es consistente con lo definido en la Resolución CRA 873 de 2019.
- No es claro el porcentaje de eficiencia de recaudo teniendo en cuenta que la información remitida por la Alcaldía de Palocabildo no se encuentra completa.
- Una vez verificadas las facturas entregadas se logró evidenciar que la Alcaldía de Palocabildo se encuentra realizando una correcta aplicación de los factores de subsidios para los estratos 1 y 2 establecidos en el acuerdo municipal, no obstante, aquellas facturas remitidas para el estrato 2 no reflejan una correcta aplicación de dichos subsidios.
- la Alcaldía de Palocabildo informó que no se cuenta con un procedimiento específico para la atención de PQR, no obstante, en la práctica los usuarios pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la calle 5 No 8 21 - Centro Administrativo Municipal, con un horario de atención al público de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m. y el día sábado hasta las 2:00pm, la cual es atendida por el jefe de la Unidad o la secretaria.
- A la fecha el prestador no cuenta con expedientes para PQR, razón por la cual debe iniciar con la creación de expedientes en la medida que se presenten las PQR.

8.5 Aspectos Tarifarios

- La Alcaldía de Palocabildo se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el Artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA en la resolución *Ibíd.*
- Con relación a los soportes definidos en la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, el prestador manifestó durante la visita realizada no contar con los soportes de la socialización de las tarifas a los usuarios y la comunicación de las tarifas fijadas a la CRA y a esta SSPD. De acuerdo con lo anterior, estaría incumpliendo con lo establecido en los artículos 5.1.1.2 y 5.1.1.3 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- Una vez revisado el reporte del estudio de costos y tarifas en el SURICATA, se evidenció que el prestador no ha reportado la información tarifaria, por lo cual, estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 2020100009605 de 19 de marzo de 2020.
- Se evidenció que la entidad tarifaria local de la Alcaldía de Palocabildo aprobó tarifas inferiores en el cargo fijo y por consumo de acueducto a las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología

tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017. Así las cosas, con la obtención y aplicación de costos de referencia no acordes con la metodología establecida en la Resolución ibídem, se estaría en contravía con los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia, afectando consigo, el cabal cumplimiento de todos los estándares de servicio.

- En la visita realizada, se evidenció que el prestador no cuenta con micromedición, por lo anterior, estaría incumpliendo con las metas establecidas en su estudio de costos y CCU para alcanzar los estándares de servicio.
- Se evidenció que desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha no se han realizado las actualizaciones por IPC correspondientes, de tal manera que, el prestador no realizó la actualización de los costos de referencia en los periodos y porcentajes que obedecen a la metodología establecida en el artículo 11 de la Resolución CRA 825 de 2017.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

- Se evidenció que no ha realizado la respectiva actualización para la vigencia 2022.
- El prestador a la fecha no se encuentra al día con el reporte de información al SUI.

9 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.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable general

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

10.2 Equipo de evaluación

Proyectó: Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Especializado del GPP
María Fernanda Chaves - Profesional Especializado del GPP
Hugo Ernesto Mendoza - Profesional Especializado del GPP
Leydi Marcela Montoya - Profesional Especializado del GPP

Revisó: Laura Serrato Ruiz – Asesora DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

11 ANEXOS

- Acta de visita 24, 25 y 26 de agosto de 2022, con la información recopilada en campo, anexa a la comunicación de visita radicado SSPD No. 20224253684541 del 22 de agosto de 2022.
- Radicado SSPD No. 20224253595891 del 12 de agosto de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre de 2022.