

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA
SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES
Bogotá, diciembre de 2017**

**ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA
EMSOCHISCAS ES ID 22845
2014-2017**

1. ANTECEDENTES

Para el período de análisis de la presente evaluación integral y verificado el aplicativo de visitas del SUI, se encontró que los días 29 y 30 de mayo de 2014, se realizó visita de inspección con el fin de efectuar vigilancia especializada del servicio de alcantarillado y verificación de aspectos relevantes relacionados con la calidad del agua suministrada a la población atendida.

Como resultado de los hallazgos encontrados en dicha visita se relacionan algunas conclusiones relevantes de la prestación de los servicios:

“(…)

- *El contrato de condiciones uniformes para acueducto, alcantarillado y aseo no cuenta con el concepto de legalidad de la CRA.*
- *No cuenta con el comité de desarrollo y control social, vulnerando lo dispuesto en el artículo 62 de la ley 1994, modificado por artículo 10 de la ley 689 del 2001.*
- *No presentó cartera referente a la empresa EMSOCHISCAS.*
- *No tiene reporte de información contable ni estados financieros de los años 2013 ni 2014.*
- *No ha cargado el documento “Acto de aprobación de tarifas” en el SUI.*
- *No ha realizado el reporte de las fuentes de captación o fuentes superficiales en el SUI.*
- *La FIME no cuenta con existencia de laboratorio, solo cuenta con el equipo de pH metro y cloro.*
- *No ha reportado el acta de calidad de agua en el Sistema Único de Información.*
- *No cuenta con Macromedidor en la FIME.*
- *No cuenta con permiso de vertimiento.*
- *(…)”*

1.1. SITUACION ACTUAL

En la visita realizada los días 16,17 y 18 de agosto de 2017, se verificó si el prestador atendió los hallazgos encontrados en la visita del año 2014 encontrando lo siguiente:

“(…)”

- *El CCU se encuentra adoptado con resolución No. 006 del 1 de diciembre de 2009, el CCU no cuenta con anexo técnico.*
- *Cuentan con resolución ACMH 091 de 28 de junio de 2010, se hace el reconocimiento la conformación del comité de desarrollo y control social, y además se reconoce el vocal de control.*
- *No tiene reporte de información contable ni estados financieros de los años 2015 y 2016, como tampoco se han clasificado para el proceso de convergencia a las NIF.*
- *No ha cargado el documento “Acto de aprobación de tarifas” en el SUI.*
- *Se operan dos plantas de tratamiento una en el sector urbano tipo FIMME y otra en el sector rural de Las Mercedes de tipo compacta modular.*
- *No cuenta con dotación de equipos de laboratorio, el fontanero presentó el equipo de pH y cloro, con los que se toman parámetros en muestras tomadas en puntos de muestreo, los cuales son los únicos equipos que dispone la empresa para el sector urbano.*

- *En visita se presentó la aprobación por medio de la resolución 0169 del 19 de febrero de 2009 emitida por CORPOBOYACA, donde aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos, con vigencia de 10 años. (...)*”.

La información recopilada dentro de las visitas, así como la reportada en SUI fue evaluada para cada uno de los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos que se relacionan a continuación.

1.1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Tabla 1 Datos generales del prestador

ID	22845
Razón Social	Administración Publica Cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá
Sigla	EMSOCHISCAS ESP
NIT	900265657 – 0
Fecha de registro en (Inscripción) RUPS	24/06/2009
Fecha última Actualización RUPS	22/02/2017
Fecha de Constitución	28/01/2009
Fecha inicio de Operaciones	01/06/2009
Nombre del Representante Legal	Laura Beatriz Duran Quintana
Cargo del Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión del Representante Legal	05/10/2016
Tipo de Prestador	Organización Autorizada
Fecha de Naturaleza	09/07/2000
Servicios Prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Menor o Igual a 2500 Usuarios – Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Expediente	2008400351600030E

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 13-10-2017

Tabla 2 Actividades Registradas en el RUPS

Servicio	Actividades
Acueducto	Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución, Tratamiento.
Alcantarillado	Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición final, Recolección.
Aseo	Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas, Corte de Césped y Poda en Árboles en Vías y Áreas Públicas, Recolección y Transporte de Residuos No Aprovechables.

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 13-10-2017

1.1.2. ACTUALIZACIÓN RUPS

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben dar aviso a la Superintendencia de Servicios Públicos sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, la Superintendencia cuenta con el Registro Único de Prestadores de Servicios

Públicos (RUPS), en el cual sólo se inscriben los prestadores de servicios públicos o de las actividades complementarias antes relacionadas.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

Tabla 3 Calendario RUPS

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
restadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

Fuente: Anexo Resolución No. SSPD - 20101300048765 del 14- 12- 2010

De acuerdo con lo anterior el prestador realizó la última actualización al registro único de prestadores - RUPS del 22 de febrero de 2017.

Por lo tanto, la APC Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá cumple con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015¹, en la que se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS.

Imagen 1 Actualizaciones RUPS

ID	NOMBRE	ESTADO	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	
303110	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20170228 10:27:58	20180210 10:27:58
303111	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20170228 10:27:58	20180210 10:27:58
313100	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20160228 10:14:05	20170210 10:14:05
303110	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20160228 10:27:58	20170210 10:27:58
313101	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	RECHAZADA	20161228 10:21:02	20171210 10:21:02
313100	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	RECHAZADA	20160228 10:02:40	20170210 10:02:40
313101	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20160228 10:47:47	20170210 10:47:47
303100	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	APROBADA	20160228 10:23:17	20170210 10:23:17
303100	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	ACTUALIZACIÓN	RECHAZADA	20091228 10:34:03	10/12/2009 10:34:03
303100	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	INSCRIPCIÓN	APROBADA	20090228 09:19:21	20100228 09:19:21

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 9-11-2017

¹ Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

De acuerdo con la información suministrada en la visita y con la reportada en SUI se presenta el siguiente análisis en cuanto a los principales aspectos administrativos.

2.1.1. Estructura Orgánica

El documento se presentó en la visita por la gerente señora Laura Beatriz Duran Quintana de EMSOCHISCAS.

Imagen 2 Organigrama – APC EMSOCHISCAS



Fuente: Información suministrada en la visita

2.1.1. Participación accionaria

De acuerdo con la información encontrada en acta No.001 asamblea de constitución de la administración pública cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas EMSOCHISCAS E.S.P., con fecha enero 28 de 2009.

Imagen 3 Asociados del Capital suscrito

4. A. Por unanimidad se Eligió Estatutariamente **CONSEJO DE ADMINISTRACION** compuesto por los siguientes asociados: ✓
- El Delegado de Alcaldía Municipal de CHISCAS hoy CARLOS ANDRES SUESCUN BALLESTEROS CC N° 7.176.258 de Tunja (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
 - El representante legal de la JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA DE LOS DUARTES SECTOR ABRRIBA, hoy LIBARDO RINCON DUARTE CC N° 4.098.779 de Chiscas. (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
 - El representante legal de la JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA DE APOSENTOS hoy OSWALDO REATIGA LEAL CC N° 4.099.169 de Chiscas. (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
- B. Por unanimidad se eligió estatutariamente como JUNTA DE VIGILANCIA o de CONTROL SOCIAL compuesta por los siguientes asociados: ✓
- El representante legal de la JUNTA DE ACCION CENTRAL SECTOR EL RODEO, hoy GERMAN ANTOLINEZ CC N° 1.037.394 de Chiscas. (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
 - El representante legal de la JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA DE LAS MERCEDES, hoy RIGOBERTO HERRERA CC N° 2.828.243 de Chiscas. (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
 - El representante legal de la JUNTA DE ACCION COMUNAL CENTRAL DEL MUNICIPIO DE CHISCAS, hoy PEDRO JESUS NUÑEZ BENITEZ CC N° 4.099.025 de Chiscas. (Elegido con un total de SEIS (6) Votos). ✓
- ... Continúa Página 3
5. CAPITAL: Se Establece como Capital Suscrito la suma de CUARENTA MIL PESOS (\$40.000) Por cada entidad para un total de DOSCIENTOS CUARENTA MIL PESOS (\$240.000)

Fuente: Sistema de Gestión de Información-ORFEO con radicado No20175290266822

2.1.2. Personal

En la tabla 4 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en la APC la cual es de nómina y prestación de servicios, es así:

Tabla 4 Personal APC Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá

Nomina personal	Prestación de servicios
Administrativos	Técnico
GERENTE (1) Libre nombramiento	OPERARIOS (OPS) (5)

Fuente: Información suministrada en la visita

De acuerdo con la información suministrada por la gerente de la APC, para la actual vigencia 2017 y la anterior 2016, la APC contó con un total de 6 empleados, los cuales generaron egresos por concepto de salarios más prestaciones por valor de \$20.948.998 cifras presentadas bajo PUC para el año 2016. Es decir que los trabajadores en promedio reciben \$290.958 pesos, por debajo del SMLLV.

Es de aclarar que la información administrativa de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, parte de la

estructura organizacional, de su conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla si es directivo, administrativo y técnico-operativo, y la clasificación por categoría de empleados, públicos, oficiales, privados, temporales o contratistas y por último el personal aprendiz SENA y pensionado; todo esto relacionado con el desembolso de recursos financieros por cada uno de los conceptos que forman los devengos de recursos humanos.

Por lo tanto, es un deber del prestador reportar en el SUI, la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Sin embargo, una vez verificado el SUI fue posible establecer que la Administración Pública Cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá, no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Personal por Categoría de Empleo

AÑO	ID	SERVICIO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2012	22845	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2013	22845	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2014	22845	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	22845	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	22845	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	22845	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	22845	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 13-10-2017

2.1.4. Competencias laborales del personal administrativo y operativo

De acuerdo con la información suministrada por la gerente, ningún empleado tiene certificado en competencias laborales situación que no se ajusta a lo establecido en la en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004². En el momento se encuentran recibiendo capacitación interna. La gerente informa que están realizando la gestión necesaria ante el SENA, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con la certificación de su personal administrativo y operativo.

"Artículo 11. Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativos o administrativos deberán estar certificados en su respectivo oficio (...)" subrayado fuera de texto.

3. Aspectos financieros

3.1. Proceso de Convergencia - NIF

Teniendo en cuenta que el prestador es una organización autorizada, se hace necesario que la empresas tome las medidas necesarias para realizar el proceso de transición a la aplicación de las Normas Financieras Internacionales NIF (por sus

² Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

siglas en inglés), en concordancia con lo dispuesto por la Contaduría General de la Nación, quien expidió el marco normativo que fue incorporado al Régimen de Contabilidad Pública, reglamentado para las entidades del gobierno a través de la resolución 533 de 2015. En ese sentido el prestador debe iniciar su preparación obligatoria, previa a la aplicación a partir del 1 de enero de 2018. Por su parte esta Superintendencia mediante Resolución SSPD No. 20161300013475, estableció en el capítulo IV, los requerimientos para los prestadores clasificados en resolución 533 de 2015, con el diligenciamiento del formulario único de clasificación.

3.1.1. Estado de cargue al SUI

En el SUI no se evidencian las respectivas de notas contables que deben estar cargados y debidamente firmados por el contador público, correspondientes a las vigencias 2015, no se evidencio información contable PUC o NIF del año 2016 aseverando un presunto incumplimiento a lo estipulado en la resolución No. 20121300003545 del 14 de febrero del 2012 y resolución 20141300004095 del año 2014 de la cual aparece pendiente el siguiente formulario:

Tabla 6 Estado de resultados – Información SUI

AÑO	ID	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2014	22845	Proceso NIF	Anual	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 9-11-2017

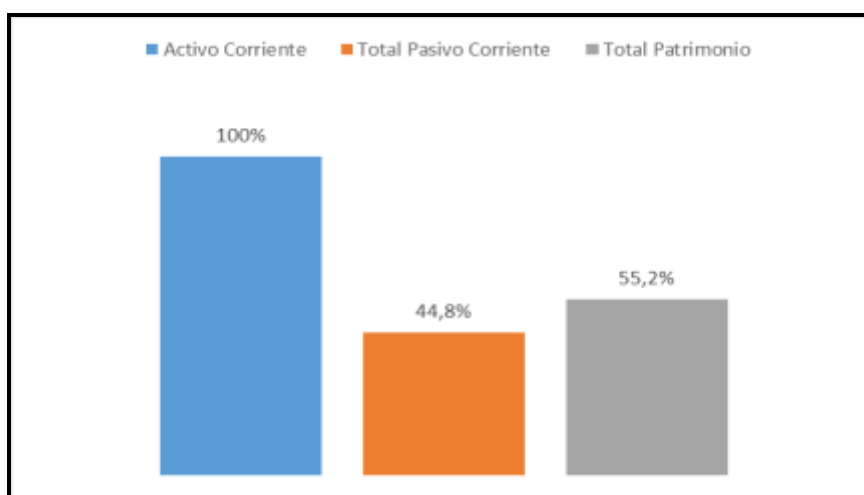
Esto además limita que esta Superintendencia ejerza a cabalidad el ejercicio de funciones de vigilancia control otorgado por la Ley 142 de 1994.

3.1.2. Análisis de la Información Financiera año 2015

Balance General

El balance general registrado en la página del SUI al cierre del año 2015 presenta la siguiente situación:

Imagen 4 Cuentas de balance General año 2015



Fuente: Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Imagen 5 Cuentas de Balance General año 2015

Cuentas del Balance General		
Cuentas	2015	%
DISPONIBLE	\$ 7.806.603	18,0%
DEUDORES	\$ 35.624.768	82,0%
Activo Corriente	\$ 43.431.371	100,0%
Total Activos	\$ 43.431.371	100,0%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 18.208.477	41,9%
OBLIGACIONES LABORALES	\$ 1.232.702	2,8%
Total Pasivo Corriente	\$ 19.441.179	44,8%
Total Pasivo Largo Plazo	\$ 19.441.179	44,8%
Total Pasivos	\$ 19.441.179	44,8%
CAPITAL FISCAL	\$ 240.000	0,6%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 13.681.538	31,5%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 10.068.654	23,2%
Total Patrimonio	\$ 23.990.192	55,2%

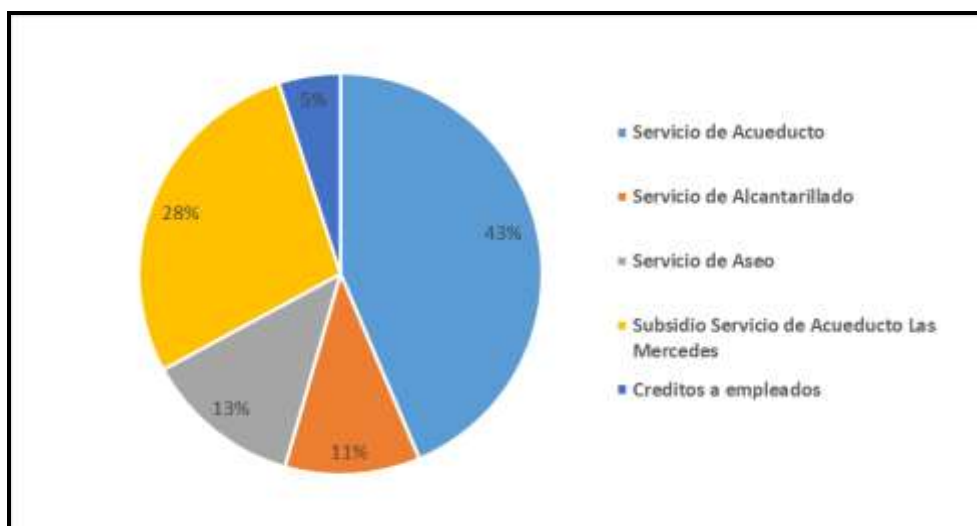
Fuente: Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Para el año 2015, el activo corriente es el más representativo, debido al rubro de deudores con el 82% del total de los activos, y cuyo desglose corresponde a servicios públicos y subsidios; respecto del disponible, representa el 18% y corresponde al dinero existente en la caja general y los saldos en bancos.

Las cuentas del activo a largo plazo se encuentran en cero lo que presuntamente muestra que la empresa no tiene cuentas por cobrar a largo plazo. Por otro lado, llama la atención que el prestador no registra propiedad planta y equipo, como tampoco pasivos a largo plazo, por lo que se le solicita la respectiva aclaración.

Los deudores (\$35.6 millones), corresponde a servicios públicos acueducto, alcantarillado y aseo, subsidio servicio de acueducto Las Mercedes y otros deudores correspondientes a créditos a empleados, se distribuyen de la siguiente manera:

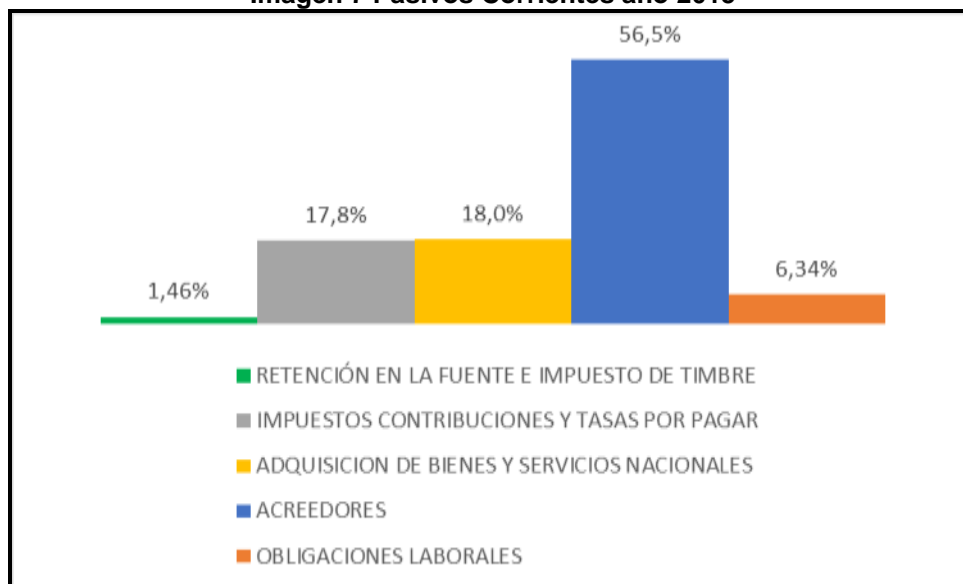
Imagen 6 Deudores año 2015



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

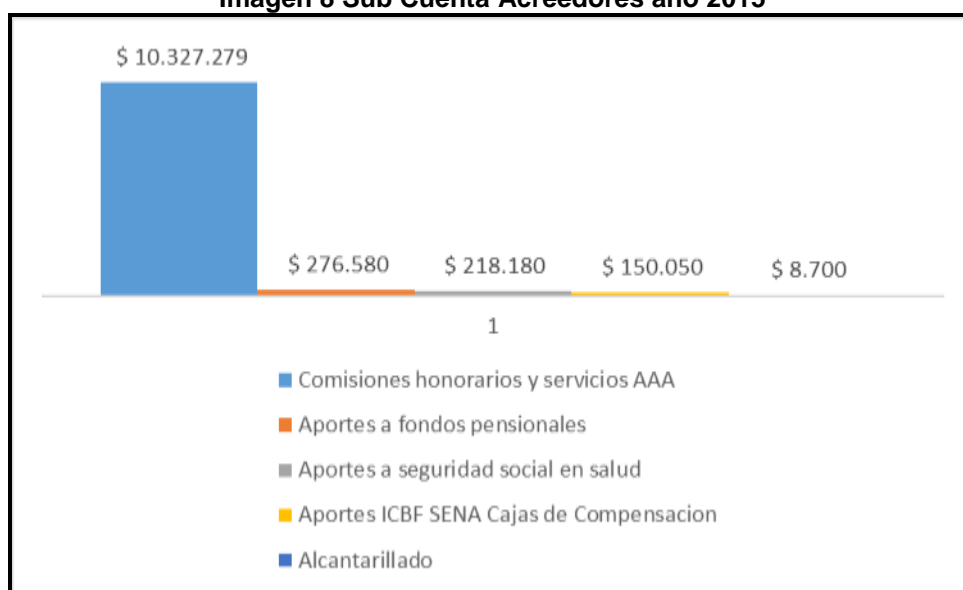
Respecto de los pasivos corrientes, se observa que los rubros más representativos son: cuentas por pagar (41.9%) que corresponde a las subcuentas: adquisición de bienes y servicios nacionales (\$3.4 millones), acreedores (\$10.9 millones) retención en la fuente e impuesto de timbre con tan solo \$283.233, impuestos contribuciones y tasas por pagar (3.4 millones) y obligaciones laborales (\$1.2 millones).

Imagen 7 Pasivos Corrientes año 2015



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Imagen 8 Sub Cuenta Acreedores año 2015

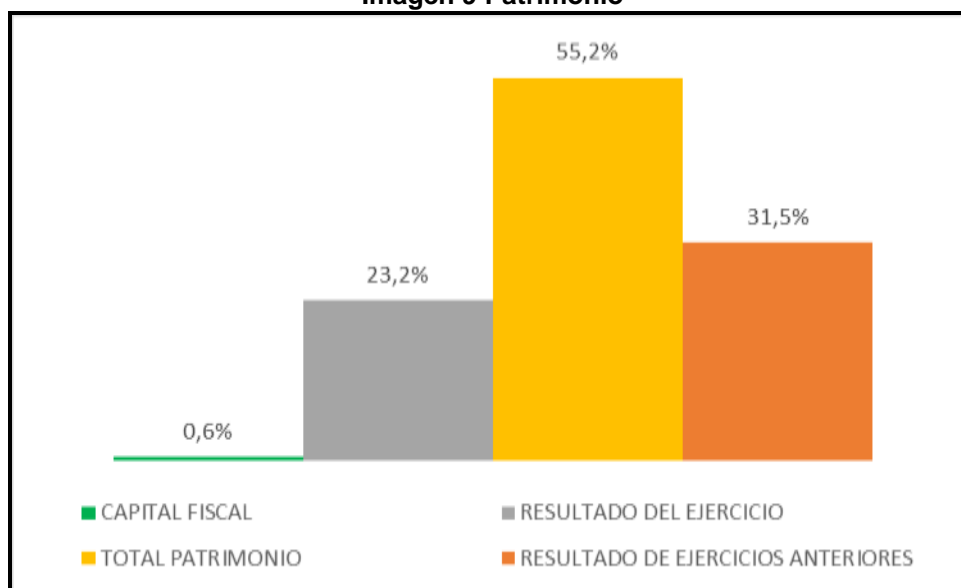


Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El valor más representativo de la subcuenta acreedores es comisiones honorarios y servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (94%).

Finalmente, el patrimonio representa un 55.2% del activo y está compuesto por: resultado del ejercicio con el 23.2% y resultados de ejercicios anteriores con un 31.5%.

Imagen 9 Patrimonio



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Estado de Resultados

El estado de resultados registrado en la página del SUI al cierre del año 2015 presenta la siguiente situación:

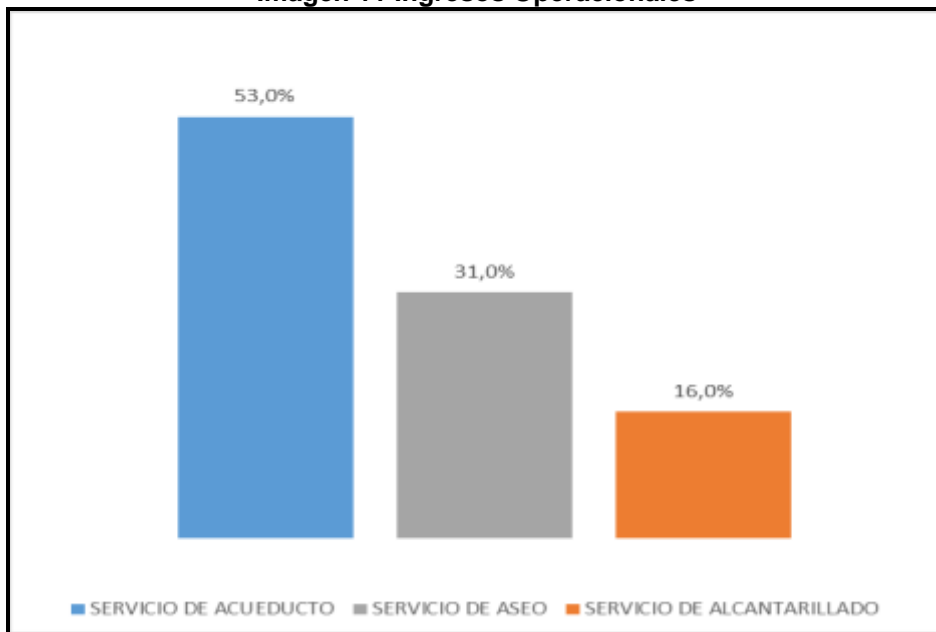
Imagen 10 Estado de Resultados año 2015

ESTADO DE RESULTADOS		
<i>Cuentas</i>	2015	%
Ingresos Operacionales	\$ 122.454.318	
ACUEDUCTO	\$ 64.940.454	53,0%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 19.588.056	16,0%
SERVICIO DE ASEO	\$ 37.925.808	31,0%
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	\$ 67.825.973	55,4%
Utilidad Bruta	\$ 54.628.345	44,6%
GASTOS	\$ 43.753.168	35,7%
ADMINISTRACION	\$ 43.753.168	35,7%
Utilidad Operacional	\$ 10.875.177	8,9%
OTROS INGRESOS	\$ 386	0,0%
OTROS GASTOS	\$ 806.909	0,7%
INTERESES	\$ 385.716	0,3%
Utilidad Neta	\$ 10.068.654	8,2%

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los Ingresos operacionales que presenta la APC son del orden de los \$122 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 53.0%, el servicio de aseo con un 31.0%, seguido del servicio de alcantarillado con tan solo un 16.0% como se muestra en la gráfica:

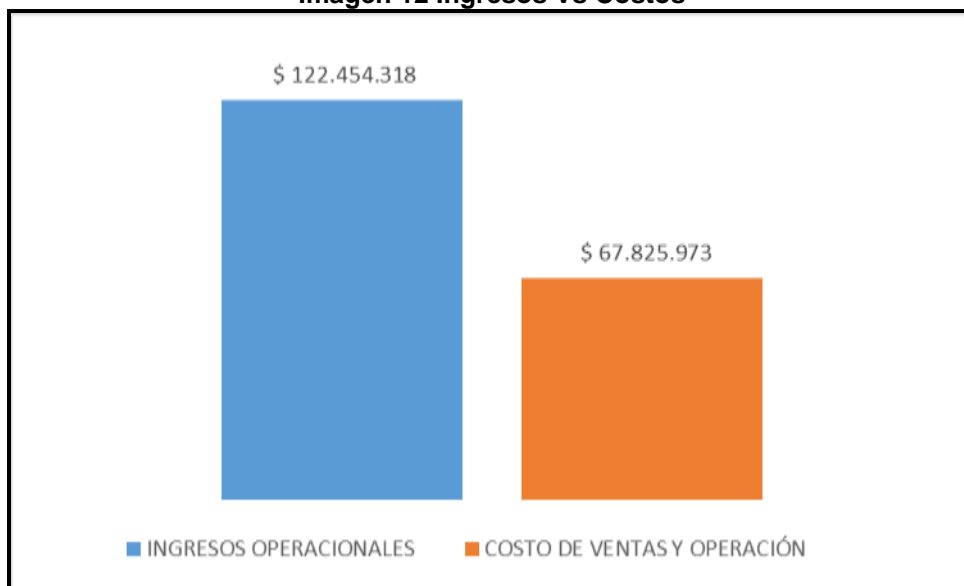
Imagen 11 Ingresos Operacionales



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los costos de venta representan un 55,4% del total de los ingresos como se observa en la imagen:

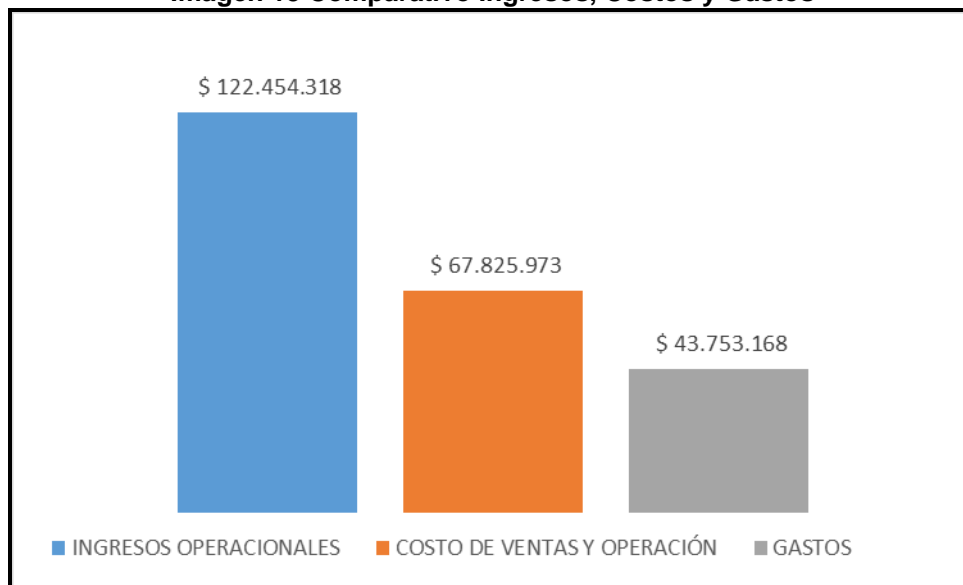
Imagen 12 Ingresos Vs Costos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El gasto de operación presenta un 35.7% del total de los ingresos este rubro incluye entre otros, sueldos y salarios, contribuciones efectivas imputadas, honorarios y servicios generales e impuestos, contribuciones y tasas. Como se observa en la gráfica los costos y gastos no superan el valor de los ingresos, pero se deben realizar políticas de costos, para así obtener mejores resultados.

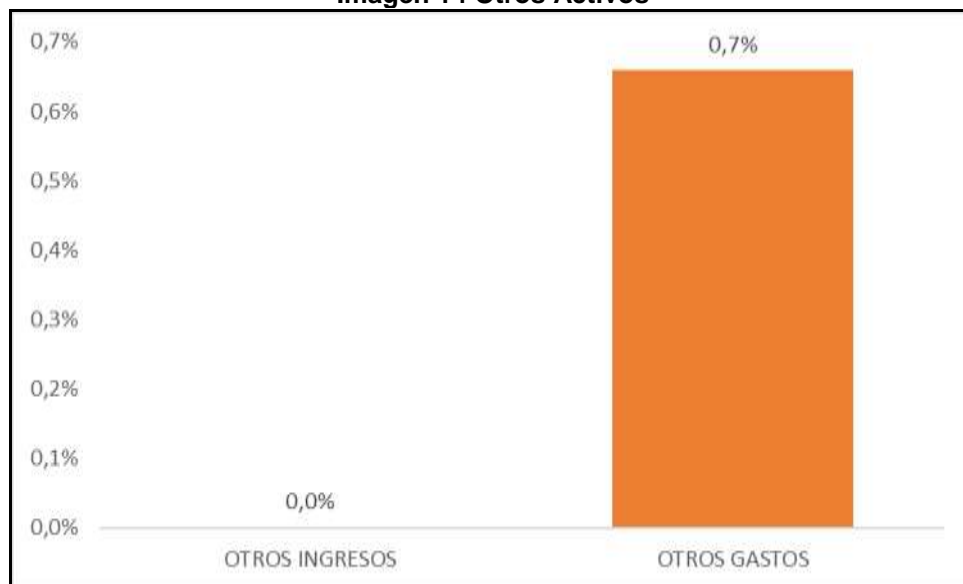
Imagen 13 Comparativo Ingresos, Costos y Gastos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Se presentan otros ingresos y gastos (extraordinarios e intereses) que por su valor no son relevantes (0.7%).

Imagen 14 Otros Activos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

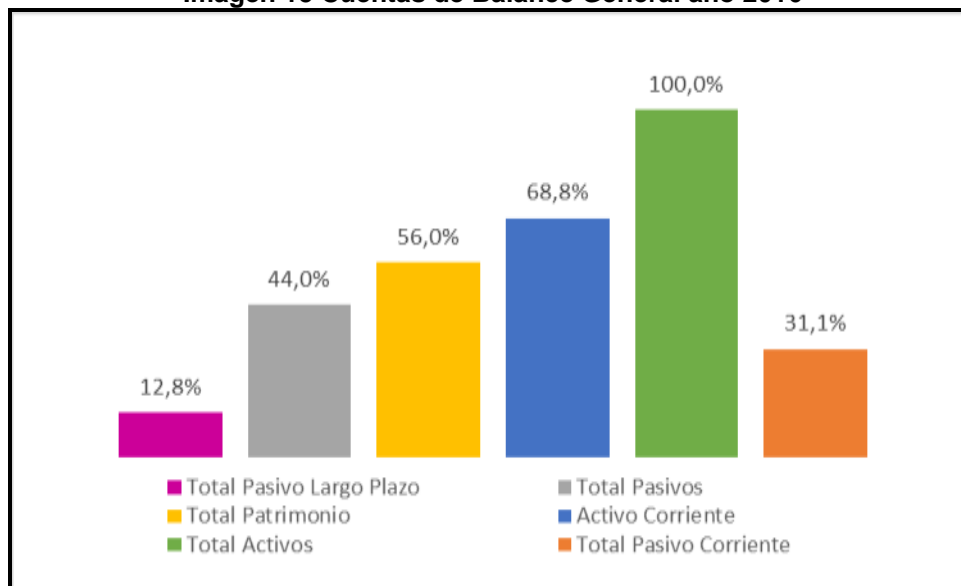
El resultado del ejercicio para la vigencia 2015 finaliza con una utilidad de \$10 millones de pesos, que representa tan solo el 8,2% de los ingresos.

3.1.3. Análisis de la Información Financiera año 2016

Balance General

El balance general presentado por la APC en visita, al cierre del año 2016, presenta la siguiente situación:

Imagen 15 Cuentas de Balance General año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

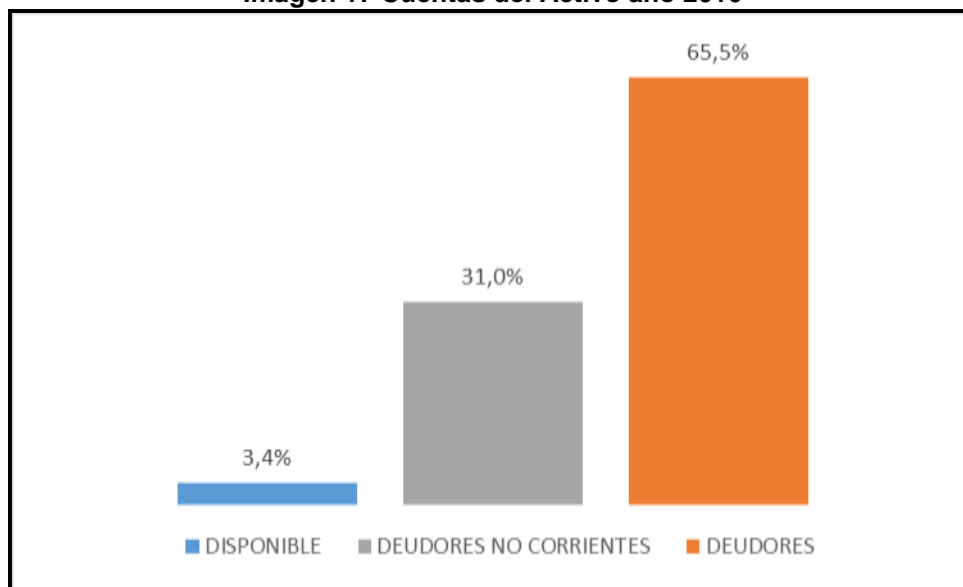
Imagen 16 Balance General año 2016

CUENTAS DEL BALANCE GENERAL		
Cuentas	2016	%
DISPONIBLE	\$ 755.361	3,4%
DEUDORES	\$ 14.576.131	65,5%
Activo Corriente	\$ 15.331.492	68,8%
DEUDORES	\$ 6.936.768	31,2%
Activo Largo Plazo	\$ 6.936.768	31,2%
Total Activos	\$ 22.268.260	100,0%
CUENTAS POR PAGAR	\$ 6.645.825	29,8%
OBLIGACIONES LABORALES	\$ 285.939	1,3%
Total Pasivo Corriente	\$ 6.931.764	31,1%
Total Pasivo Largo Plazo	\$ 2.860.619	12,8%
Total Pasivos	\$ 9.792.383	44,0%
CAPITAL FISCAL	\$ 240.000	1,1%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 23.750.192	106,7%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ (11.514.316)	-51,7%
Total Patrimonio	\$ 12.475.876	56,0%

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Para el año 2016, el activo corriente es el más representativo, debido al rubro de deudores con el 65.5% del total de los activos, los cuales corresponden a servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, respecto del disponible presenta tan solo 3,4% corresponde al dinero existente en la caja general y lo existente en bancos.

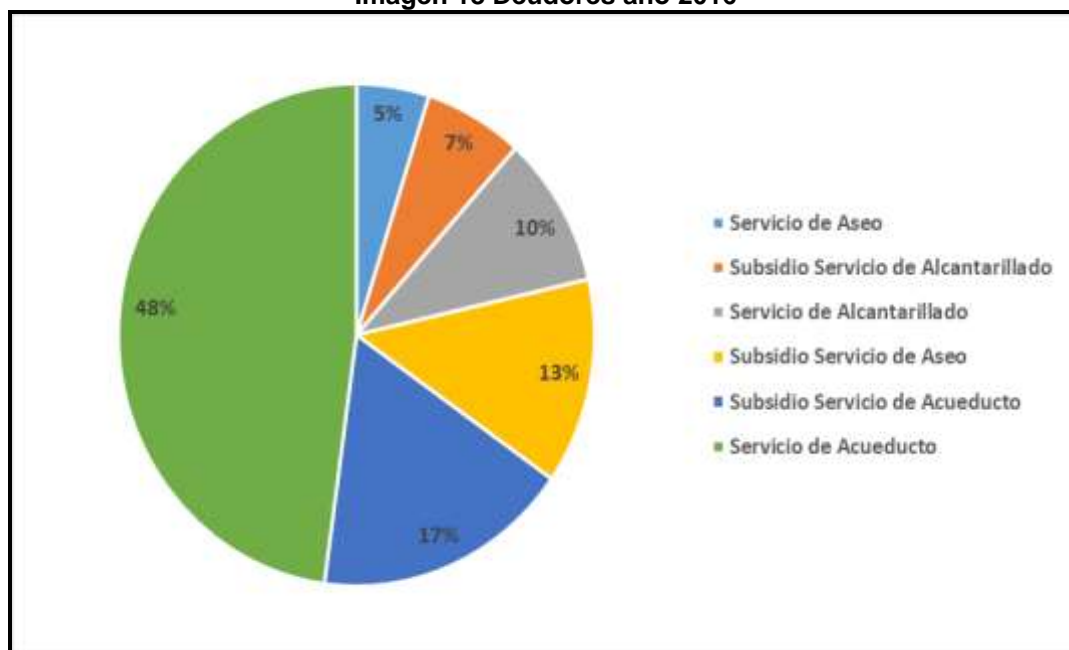
Imagen 17 Cuentas del Activo año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los deudores (\$14.5 millones), corresponden a servicios públicos y subsidios de acueducto, alcantarillado y aseo, asimismo otros deudores (provisión para deudores (CR)) por valor de (\$6.9 millones).

Imagen 18 Deudores año 2016

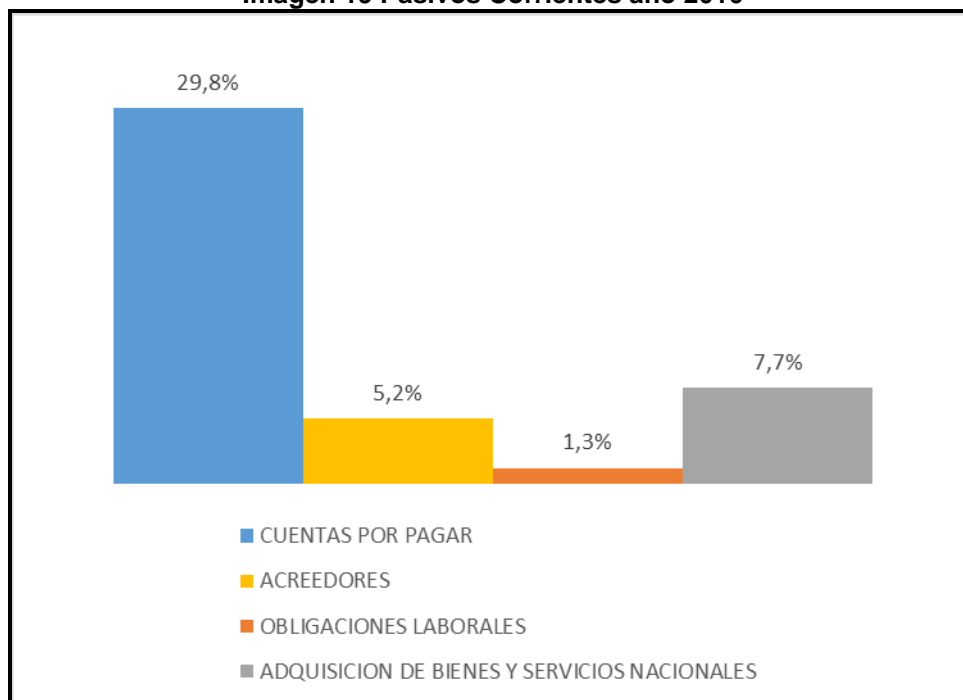


Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Respecto del pasivo, el corto plazo sobre sale el rubro cuentas por pagar con el 29,8%, resultado de la sub cuenta adquisición de bienes y servicios nacionales, acreedores, retención en la fuente e impuesto de timbre, impuestos contribuciones y

tasas por pagar y de otra parte el rubro obligaciones laborales y de seguridad social integral tan solo con el 1.3%, correspondiente a cesantías e intereses de cesantías.

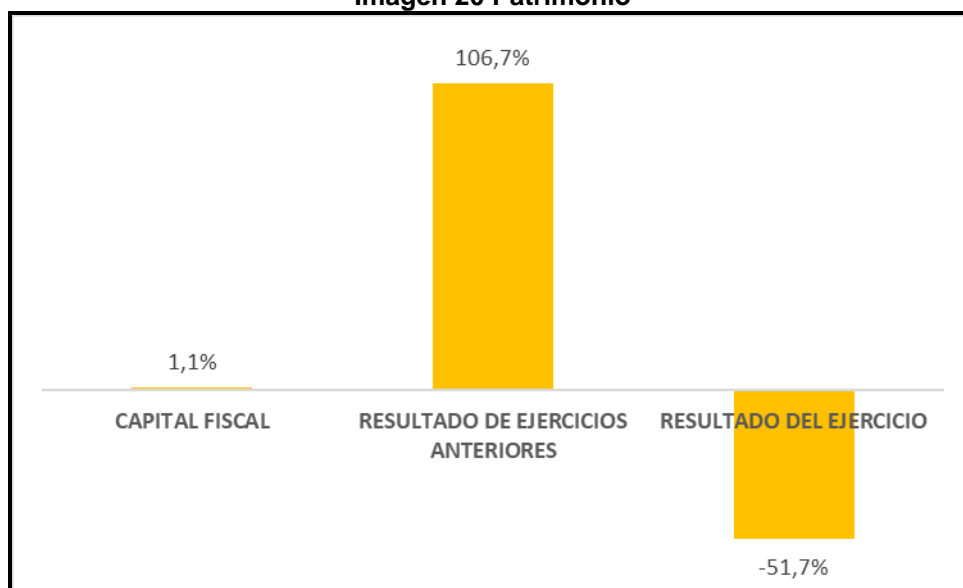
Imagen 19 Pasivos Corrientes año 2016



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Finalmente, el patrimonio en un 56.0% del total del activo, el cual se componen de resultado del ejercicio anteriores (106.7%), capital fiscal tan solo (1,1%) y pérdidas en el resultado de ejercicio (51.7%), lo que genera una disminución en el patrimonio neto, por lo cual se requiere una inspección exhaustiva, para controlar dicha situación, para que, en el corto y mediano plazo, no se vean afectada la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Imagen 20 Patrimonio



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Estado de Resultados

El estado de resultados registrado en la página del SUI al cierre del año 2016 presenta la siguiente situación:

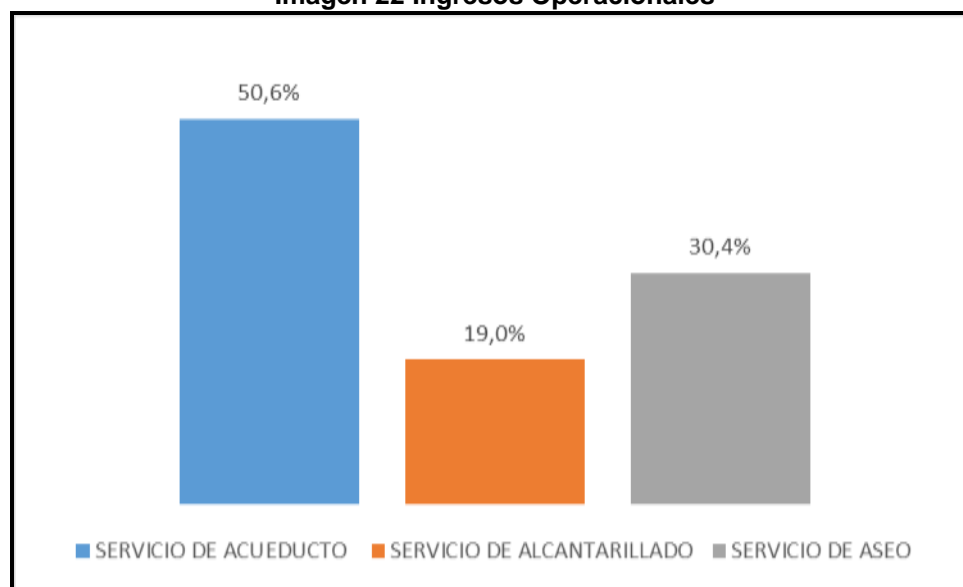
Imagen 21 Estado de Resultados año 2016

ESTADO DE RESULTADOS		
<i>Cuentas</i>	2016	%
Ingresos Operacionales	\$ 131.414.016	
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$ 66.500.152	50,6%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$ 24.988.056	19,0%
SERVICIO DE ASEO	\$ 39.925.808	30,4%
COSTO DE VENTAS Y OPERACIÓN	\$ 94.406.881	71,8%
Utilidad Bruta	\$ 37.007.135	28,2%
GASTOS	\$ 47.363.782	36,0%
ADMINISTRACION	\$ 32.610.104	24,8%
PROVISIONES AGOTAMIENTO DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	\$ 14.753.678	11,2%
Utilidad Operacional	\$ (10.356.647)	-7,9%
OTROS INGRESOS	\$ 433.408	0,3%
OTROS GASTOS	\$ 1.591.077	1,2%
Utilidad Neta	\$ (11.514.316)	-8,8%

Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los Ingresos operacionales que presenta la APC son del orden de los \$131,4 millones, resultado de la prestación del servicio de acueducto con un 50.6%, el servicio de aseo con un 30.4%, seguido del servicio de alcantarillado con 19.0% como se muestra en la gráfica:

Imagen 22 Ingresos Operacionales

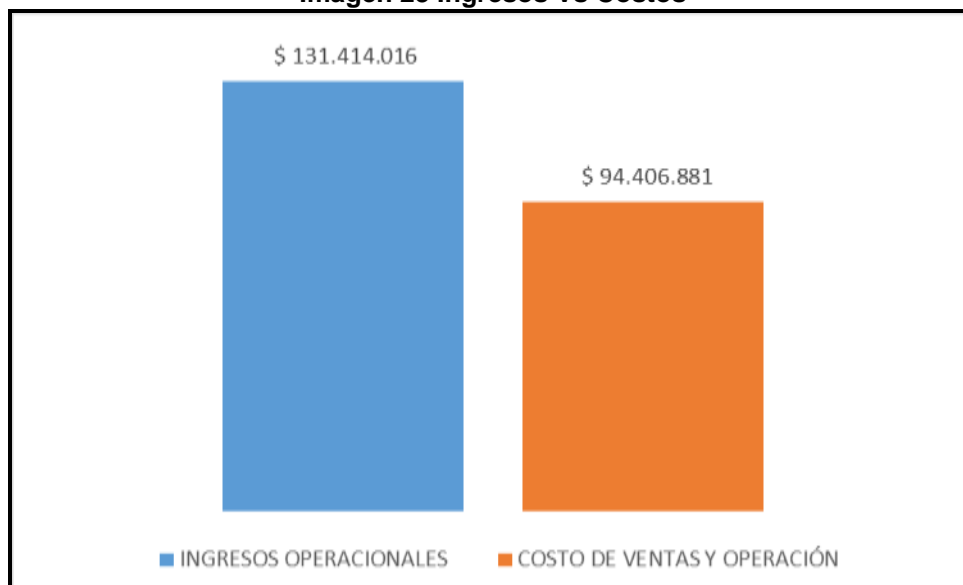


Fuente: SUI - Cálculos SSPD

Los costos de venta representan un 71.8% del total de los ingresos, llama la atención el alto valor, siendo esta una de las razones para que se presenten pérdidas en los

ejercicios financieros, por lo cual se le insta, una restructuración en la política de costos, para así obtener resultados del ejercicio positivos.

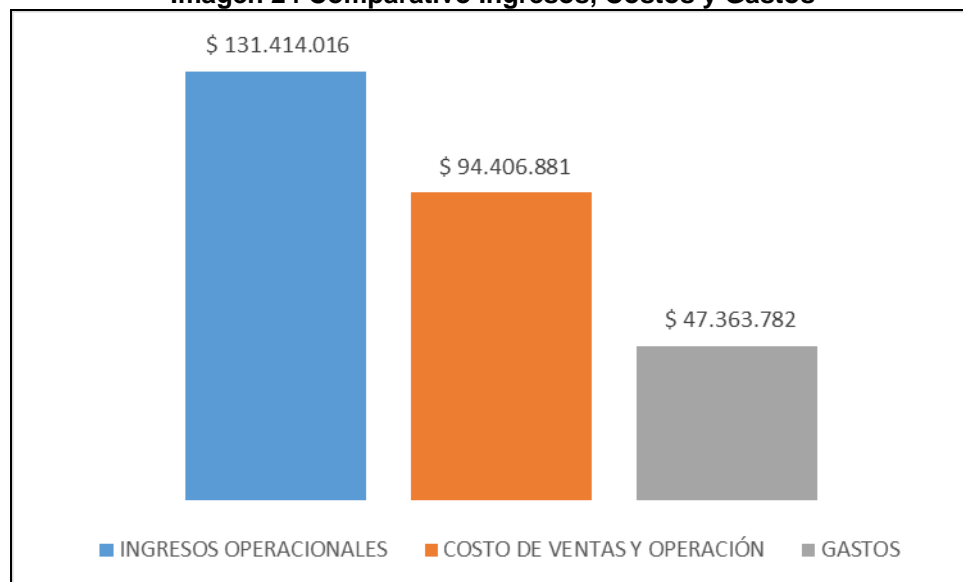
Imagen 23 Ingresos Vs Costos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El gasto de operación presenta un 36,0% del total de los ingresos el rubro más representativo es administración (24,8%), incluye entre otros: sueldos y salarios, contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina, generales impuestos contribuciones y tasas provisiones, seguido del rubro de provisiones agotamiento depreciaciones y amortizaciones (11,2%) que corresponde a la sub cuenta de provisión para deudores.

Imagen 24 Comparativo Ingresos, Costos y Gastos



Fuente: SUI - Cálculos SSPD

El resultado del ejercicio de este año finaliza con una pérdida de \$11.5 millones de pesos que representa el 8,8% de los ingresos.

3.1.4. Indicadores Financieros

A continuación, se presenta un análisis de los principales indicadores financieros para los años 2015 y 2016.

Indicadores de Liquidez: En cuanto a la liquidez de la APC y teniendo en cuenta que no existe, presuntamente, pasivo de largo plazo, se podría concluir que la capacidad que tiene la empresa de hacer frente a sus obligaciones de pago y afrontar sus compromisos, es apropiada.

Lo anterior se traduce en que por cada peso que adeuda la APC contaba con 2.23 activos para el año 2015 y 2.21 activos para el año 2016 para cubrir sus obligaciones, se concluye que el prestador estaría en capacidad de pagar la totalidad de sus pasivos corrientes con el total de sus activos corrientes, ahora bien, respecto del uso del disponible (efectivo y equivalentes) para pagar sus pasivos, no sucedería lo mismo (prueba de efectivo 0.22 y 0.05) lo que permite concluir que el prestador necesita utilizar otros activos para cubrir sus pasivos corrientes en caso de requerirlo.

Tabla 7 Indicador de Liquidez

Razón	Indicador	Formula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
LIQUIDEZ	Razón Corriente	(Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,23	2,21
	Prueba de Efectivo	(Disponible /pasivo Corriente)	0,22	0,05
	Prueba Acida	((Activo Corriente - Inventarios) /Pasivo Corrientes))	0,22	0,05

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Indicadores de Endeudamiento: El nivel de endeudamiento total del prestador para el año 2015 fue de 44.7% y para el año 2016 del 43.9%, generalmente se considera un nivel normal cuando este indicador está por debajo del 50%, dado que no pone en riesgo la capacidad del prestador de hacer frente a sus obligaciones con sus activos. Esto implica que para 2016, la APC disminuyo su nivel de endeudamiento.

Tabla 8 Indicador Endeudamiento

DE ENDEUDAMIENTO	2015	2016
Nivel de Endeudamiento	43,9%	0,8%
Autonomía (Total Pasivo/Patrimonio)	78,4%	0,8%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

El prestador a la fecha de cierre no posee obligaciones con el sector financiero por lo que no habría riesgos desde de punto de vista de deuda, según las cifras presentadas y certificadas.

Indicadores de Rentabilidad: En los indicadores de rentabilidad se observa un detrimento de la gestión de la APC, en cuanto el prestador para el año 2015 obtuvo un margen de beneficio del 8% (Margen Neto), mientras que para el año 2016 obtuvo un margen de -8.7%, sobre el uso que se le está dando a los activos (ROA) y a los fondos propios (ROE), se puede observar que refleja un comportamiento positivo para la vigencia 2015 contrario al año 2016 resultado negativo, lo que significaría que después de descontar los demás gastos imputables y sumar los otros ingresos, las ventas operacionales no alcanzan para generar utilidades netas para la unida, como también significa que el capital invertido ha generado utilidades, respeto del año 2016

presentan valores negativos, esto como resultado de las pérdidas presentadas para este periodo.

Tabla 9 Indicador Rentabilidad

Razón	Indicador	Formula	Cálculo año 2015	Cálculo año 2016
RENTABILIDAD	Margen Neto	$(\text{Utilidad} / \text{Ingresos Operacionales}) \times 100$	8%	-8,7%
	ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	Utilidad después de impuestos / Patrimonio	41,90%	-92,20%
	ROA (Rentabilidad sobre Activo)	Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo) / Activo Total	23,1%	-51,7%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

3.1.5. Cartera

Durante la visita, el prestador aportó el documento en Excel “*Cartera Vencida por Edades, con corte a febrero de 2014*”, el saldo de la cartera es de \$15.507.260 millones. Para la vigencia del 2017 no suministro la información por escrito, la señora Laura Beatriz Duran Quintana Gerente se la APC, informó que el monto es de \$13.267.164 millones a corte de junio de 2017, para la recuperación de cartera informo que se ha realizado acuerdos de pago y campañas de sensibilización. Informa que hay 12 personas de difícil cobro por valor de \$7.464.667 pesos.

3.1.6. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la APC se realiza de manera totalizada (sin discriminar por servicio), para el año 2016, se calculó con la información suministrada en la visita - PUC para los servicios de acueducto y alcantarillado, la información del volumen facturado m³ se toma del estudio tarifario ya que en el SUI no se encontró la información cargada por lo que presuntamente se está incumpliendo con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución corporativa SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

Tabla 10 Eficiencia Laboral

Año 2016	Total (acueducto y alcantarillado)
Sueldos (incluye pagos de servicio de personal y prestaciones integrales)	\$ 20.948.998
Total Costos de personal	\$ 20.948.998
Volumen facturado (m3)	139
Costo de personal /Consumo m3	150.712

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En la tabla anterior se puede observar que el costo de personal por metro cúbico facturado para el año 2016 de manera agregada para los servicios de acueducto y alcantarillado es equivalente a \$ 150.712.

3.1.7. Evaluación de la Gestión

Dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2006, esta Superintendencia realizó la medición del nivel de riesgo financiero de la APC clasificándola como riesgo II (medio) para la vigencia 2015, por no reporte de información financiera base para el cálculo del año 2016, como se muestra a continuación.

Tabla 11 IFA

Año	Liquidez	Eficiencia en el recaudo	Coefficiente cubrimiento de costos	Rango L	Rango ER	Rango CC	Rango IFA	NIVEL IFA
2016	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
2015	2,23	NO REPORTÓ	1,09	RANGO 1	RANGO 3	RANGO 1	RANGO 2	MEDIO

Fuente: PUC Visita – Cálculos GPP

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

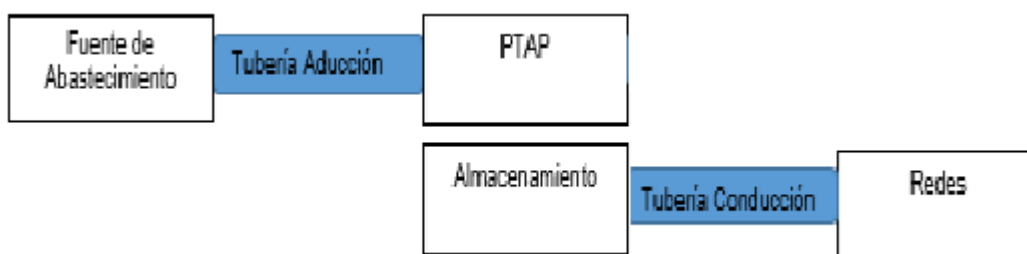
4.1. ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantadas al prestador durante las vigencias 2014 y 2017.

4.1. Servicio de Acueducto

La cadena de producción de agua potable en el municipio opera por gravedad bajo el siguiente esquema de suministro:

Imagen 25 Cadena de Producción



Fuente SSPD

4.1.1. Sistema de abastecimiento

Las fuentes de captación de agua utilizadas por la Administración Pública Cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá son el nacimiento de Litargon, Cueva Gramona, para la PTAP del casco urbano; el nacimiento Puerta Grande para la PTAP de la zona rural Las Mercedes.

4.1.2. Concesión de aguas

Durante la visita realizada al prestador se presentó la Resolución No. 1532 de 23 de mayo de 2011 de CORPOBOYACA, para el municipio de Chiscas, la cual resuelve otorgar la concesión para fuentes superficiales denominadas “Nacimiento Litargon, Cueva Gramona y El Camino”, caudal de 3.05L/s, destino uso doméstico para 2200 personas permanentes y 130 personas transitorias, con una vigencia de 5 años, por lo

que a la fecha se encuentra vencida. Al respecto la gerente señaló que se está realizando el trámite pertinente para obtener nuevamente la concesión, para lo cual durante la visita se exhibió trámite de certificación sanitaria, documento que es requerido dentro del trámite para la concesión.

Para el nacimiento Puerta Grande durante la visita no se aportó documento de concesión.

Frente al particular a la fecha el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 establece: *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.*

Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes. Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado, a través de contratos de concesión.

Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuesta por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes”.

4.1.3. Captación

Para el sistema de abastecimiento de la zona urbana la captación se realiza por gravedad. Se realiza con tubería condicionada – galería filtrante que va directamente a la PTAP, se encuentra una rejilla, no existe macromedición en este punto.

Para el sistema de abastecimiento de la zona rural Las Mercedes la captación también se realiza por gravedad.

Imagen 26 Captación Zona Urbana



Fuente: Visita agosto 2017

Imagen 27 Captación Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

En SUI no se ha reportado información relacionada con captación.

4.1.3.1. Dotación neta máxima

Teniendo en cuenta la altura sobre el nivel del mar de la zona atendida por parte del prestador Administración Pública Cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá, la dotación neta máxima es de 120L/Hab/día.

4.1.3.2. Red de Aducción

La red de aducción para el sistema de abastecimiento del área urbana es de tubería en PVC, con diámetro de 3" y 4", funciona por gravedad, tiene 804 m de longitud. La anterior información reposa en documento de diagnóstico de la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiscas, que data del año 2007.

En SUI no se encuentra reporte de información de tubería de aducción.

Imagen 28 Tubería Aducción para PTAP Urbana



Fuente: Visita agosto 2017

De otra parte y tal como se observa en las fotografías anteriores, existen tramos de la tubería de aducción expuestos y en riesgo de afectación por amenazas como deslizamientos y/o crecientes, entre otras, por lo que es perentorio que el prestador adelante la gestión necesaria que permita prevenir situaciones que afecten la prestación del servicio de acueducto.

4.1.3.3. Red de Conducción

La tubería de conducción funciona por gravedad, está construida en PVC en diámetros de 4" y 6" con una longitud aproximada de 150m.

4.1.3.4. Tratamiento preliminar

De acuerdo al documento de diagnóstico de la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiscas se cuenta con un desarenador, no obstante, en visita se informó que dicha estructura no estaba en funcionamiento.

4.1.3.5. Tratamiento

El prestador tiene dos sistemas de tratamiento, uno para la zona urbana y otro para la zona rural del sector de Las Mercedes, que al momento de la visita se encontraban operativas y que presentan las siguientes características:

4.1.3.6. Planta de Tratamiento de agua potable zona urbana

La PTAP se ubica a aproximadamente 500 m del casco urbano por un camino sin pavimentar, pero de fácil acceso, cuenta con cerramiento.

EMSOCHISCAS realiza la operación de una planta de Filtración de Múltiples Etapas (FIME), la cual se compone de los procesos de filtros gruesos dinámicos, filtros gruesos ascendentes, filtros lentos en arena, y desinfección con hipoclorito de calcio. De acuerdo con lo mencionado por el fontanero del acueducto, el mantenimiento de los filtros se realiza una vez por semana, y consiste de lavado de filtros, purgas y retro lavado. En la última visita realizada al prestador se evidenció en buen estado la infraestructura.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la PTAP opera las 24 horas al día.

Imagen 29 Planta de Tratamiento Urbana



Fuente: Visita agosto 2017

4.1.3.7. Planta de Tratamiento de agua potable Las Mercedes

Esta planta se ubica a aproximadamente 3km del casco urbano, por carretera destapada, cuenta con iluminación y cerramiento.

La planta es de tipo convencional compacta en fibra de vidrio reforzada con estructura metálica. El agua pasa por procesos de aireación, coagulación, floculación,

sedimentación, filtración y desinfección. Los procesos de coagulación, floculación y sedimentación se desarrollan en un solo tanque, aunque se observan los procesos por separado.

Imagen 30 PTAP Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

Imagen 31 Desinfección Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

La planta se observa operativa y en buen estado de mantenimiento.

Tabla 12 Información Planta de Tratamiento

PTAP	Caudal diseño (l/s)	Caudal operativo (l/s)	Caudal remanente (l/s)
1. Urbana	8,7	4	4,7
2. Las Mercedes	4,5	2	2

Fuente: Información de visita 2017

Al respecto se observa que las plantas están funcionando dentro del caudal de diseño, y en caso de mayor demanda estarían en capacidad de atenderla, esto en todo caso sujeto a que existan los permisos ambientales para captar más agua.

Consultado el reporte “Acueducto/Técnico-operativo/Plantas De Potabilización” en el link “http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_036” relacionado con el reporte de plantas de potabilización, se encontró que el prestador no ha cargado información al respecto, situación que limita las acciones de la Superservicios; por lo cual, debe ser subsanada de forma inmediata por parte del prestador.

4.1.3.8. Químicos utilizados para el tratamiento del agua:

En la planta del casco urbano para la desinfección se utiliza hipoclorito del calcio con concentración del 75%.

En la planta de las Mercedes para el proceso de floculación, se utiliza sulfato de aluminio tipo A y para la desinfección usan hipoclorito del calcio. Se verificó que existía inventario de los insumos químicos en cada planta.

Imagen 32 Dosificación y químicos utilizados en el tratamiento Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

4.1.3.9. Laboratorio y dotación básica:

En la visita se evidenció que en la planta del casco urbano no se cuenta con dotación completa de equipos de laboratorio, el fontanero presentó un equipo de pH y cloro, con los que se toman parámetros en muestras tomadas en puntos de muestreo, los cuales son los únicos equipos que dispone la empresa para la realización de pruebas de laboratorio del agua suministrada al municipio en el área urbana.

Imagen 33 Laboratorio Zona Urbana



Fuente: Visita agosto 2017

Esto presuntamente contradice lo expuesto en la resolución 2115 de 2007, donde menciona que *“La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: de jarras, demanda de cloro, turbiedad, cloro y pH.”*

La PTAP de las Mercedes si cuenta con equipo multiparámetro, pH metro y equipo de jarras, para la realización de los ensayos respectivos, de los que se llevan registros.

Imagen 34 Equipos de Laboratorio Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

4.1.3.10. Redes de distribución (Catastro de redes):

La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece en el Artículo 6.4.2.33 el reporte del formulario de redes sistema de acueducto, el cual debe realizarse teniendo en cuenta que la información del año 2009 debe reportarse a más tardar el 30 de julio de 2010. La información de los años 2010 en adelante debe reportarse a más tardar al día 16 de marzo del año siguiente. Una vez verificada la información del SUI, se tiene que el prestador no ha reportado la información, por lo que debe cargarla de manera prioritaria.

De acuerdo con el documento de diagnóstico de la prestación de los servicios públicos en el municipio de Chiscas, que data del año 2007, evidenciado durante la visita de 2017, se tienen 5 km de tubería instalada en PVC, en diámetros de 3”, 2” y ½”. Edad aproximada 13 años. Se cuenta con planos de la red.

4.1.3.11. Número de sectores hidráulicos:

De acuerdo con lo informado por la gerente durante la última visita la red de distribución está dividida en cuatro sectores, con las respectivas válvulas de corte. Al realizar la comparación de la información obtenida en campo frente a lo reportado en el SUI (Ver Imagen 35) se observa que no es congruente, al haberse realizado un reporte de 369 sectores.

Imagen 35 Distribución de agua potable

DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE																	
Año:												2014					
Departamento:												BOYACÁ					
Municipio:												CHISCAS					
Empresa	Departamento	Municipio	Modelo de distribución	Volumen de agua distribuido por sector (m ³ /día)	Volumen de agua distribuido por sector (m ³ /día)	Volumen de agua tratado por otro método (m ³ /día)	Índice de cobertura de agua en bloques	Volumen de agua distribuido en otros sectores (m ³ /día)	Volumen de agua distribuido en otros sectores (m ³ /día)	Volumen de agua distribuido en red (m ³ /día)	Volumen de agua producida (m ³ /día)	Cuenta con capacidad de red	Fecha última actualización de red de distribución	Cantidad de sectores por bloque de red de distribución	Cuenta con capacidad de red	Número de sectores de servicio de agua potable	Número de sectores de servicio de agua potable
COMUNICACIÓN PÚBLICA COORDINADORA SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACÁ	BOYACÁ	CHISCAS	No aplica	0	104.360	No aplica	No aplica	0	0	104.360	No aplica	No	ND	0	No	369	0

Fuente: SUI

4.1.3.12. Medición de Presión:

De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, sin embargo, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular por lo que se presume que no se realiza esta actividad.

4.1.3.13. Almacenamiento

La empresa cuenta con dos tanques de almacenamiento operando:

- Tanque 1: en concreto reforzado, ubicado en la planta de tratamiento zona urbana, cuyo volumen efectivo es de 160 m³. La gerente mencionó que se realiza mantenimiento una vez cada año. No se encuentra registro.
- Tanque 2: En concreto reforzado, cuyo volumen efectivo es de 70 m³, se encuentra en la PTAP Las Mercedes. Semienterrado.

Imagen 36 Tanque de almacenamiento Las Mercedes

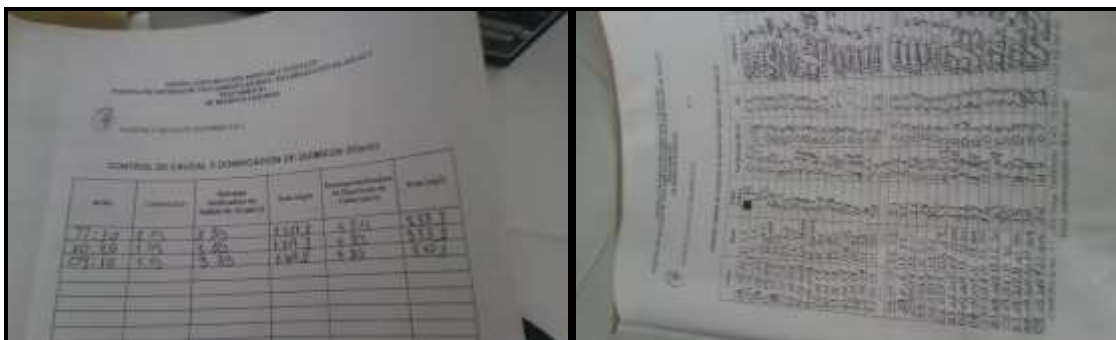


Fuente: SUI

4.1.3.14. Registros PTAP

En la visita se evidenció que el prestador cuenta con registros de operación de la PTAP Las Mercedes, donde se registra control de caudal, dosificación de químicos, medición de parámetros de muestras de agua, lavado de filtros y mantenimiento de la planta. No se evidenciaron registros de la planta de la zona urbana.

Imagen 36 Registros Las Mercedes



Fuente: Visita agosto 2017

4.1.3.15. Manual de operación y mantenimiento:

El prestador tiene el manual de operaciones y manual de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de tratamiento, se está aplicando, según lo indicado por la gerente.

Así mismo se tiene un Cronograma de trabajo semanal, que incluye actividades de mantenimiento.

Imagen 37 Cronograma de trabajo semanal



Fuente: Visita agosto 2017

4.1.3.16. Elementos de protección personal:

Los operarios de las plantas cuentan con casco, botas de caucho y de material, impermeable, guantes, mascarilla para manipulación de químicos, como elementos de protección.

4.1.3.17. Proyección de la demanda RAS - Demanda y capacidad instalada

De acuerdo con los cálculos realizados a partir de lo dispuesto en el RAS 2000, el cual fue adoptado en la Resolución No. 330 de 2017, expedida por el Ministerio de Vivienda,

Ciudad y Territorio, en el municipio de Chiscas, se determinó que los caudales demandados en la actualidad con unas pérdidas técnicas del 25% son los siguientes:

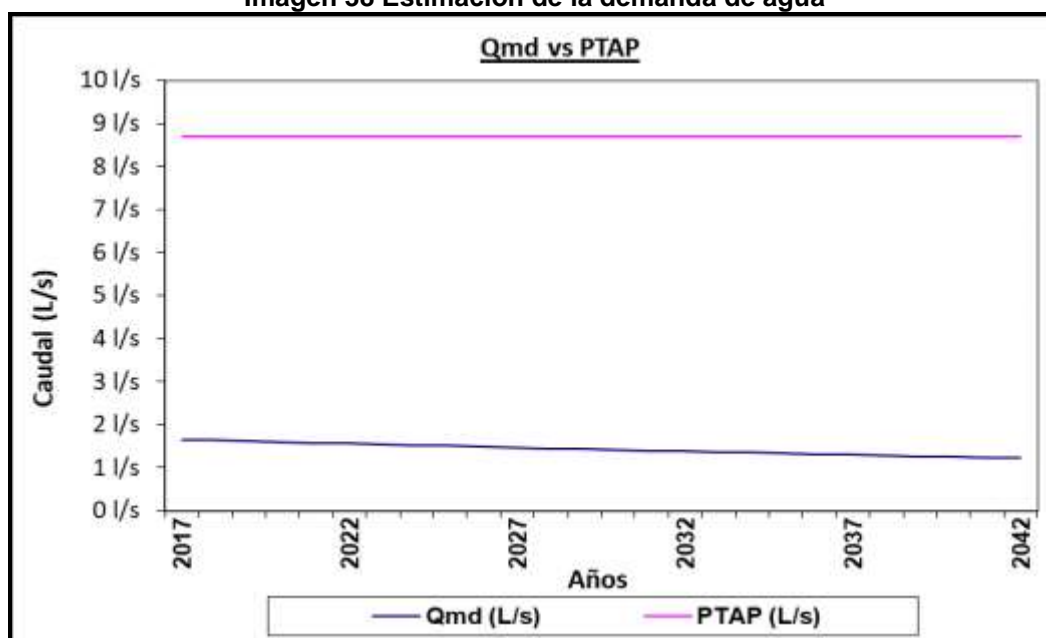
Tabla 13 Cálculos de las demandas RAS

Población Proyectada DANE 2017 cabecera	Nivel de complejidad	Pérdidas	Dotación Neta L-H-D	Dotación Bruta L-H-D	Caudal medio diario (L/s)	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
895	BAJO	25	120	160	1,66	2,15	2,8

Fuente: Cálculos SSPD – 2017

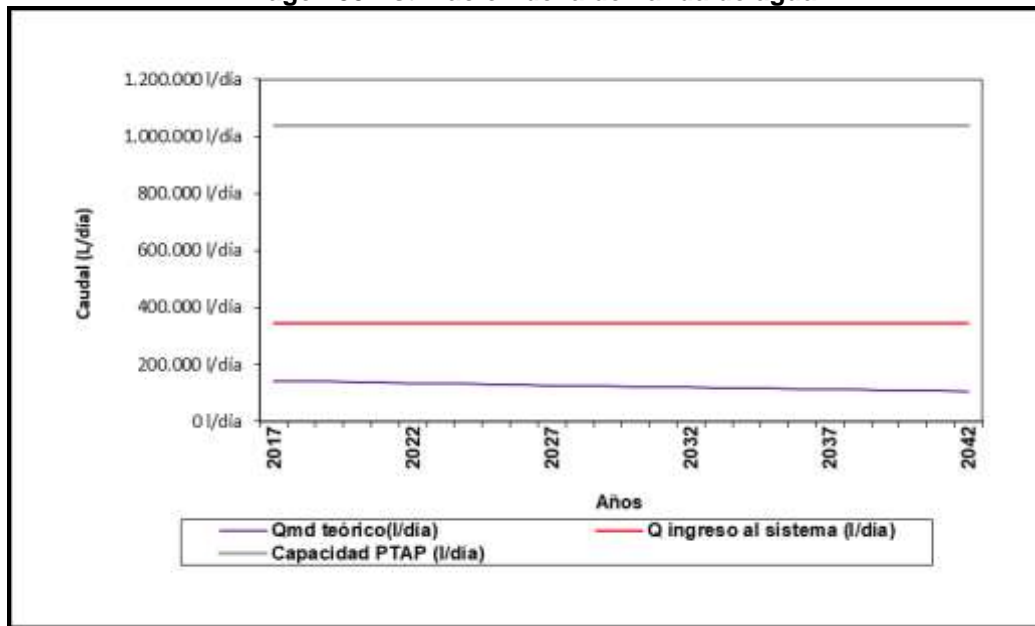
La estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años se realizó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del -1,2%, una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 895 habitantes y unas pérdidas del 25%, obteniéndose la siguiente Figura:

Imagen 38 Estimación de la demanda de agua



Fuente Cálculos SSPD

Imagen 39 Estimación de la demanda de agua



Fuente Cálculos SSPD

Teniendo en cuenta que la capacidad instalada es de 8,7 L/s y bajo el escenario teórico de pérdidas de 25% esto teniendo en cuenta que el prestador no ha realizado el respectivo cálculo, se estimó que el caudal medio diario (Qmd) requerido por el municipio de Chiscas es de 1,66 L/s, de ahí se deduce que el municipio dispone de una capacidad instalada suficiente para satisfacer la demanda de la población.

4.1.3.18. Condiciones del servicio de acueducto

4.1.3.19. Indicadores técnicos

- **Cobertura:** La cobertura determinada por el prestador para la zona urbana es del 100%.

4.1.3.20. Calidad del agua:

Información de vigilancia de calidad del agua:

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por el prestador en las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria para el año 2016 y lo corrido del 2017. La información reposa en el en el del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable – SIVICAP.

Tabla 14 Calidad de Agua Potable Año 2016 – SIVICAP

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
-	-	46,0	0,0	0,0	1,2		0,0	1,3	0,0	78,7	0,0	14,1	MEDIO	9	9

Fuente: SIVICAP

Tabla 15 Calidad de Agua Potable Año 2017 Zona Urbana– SIVICAP

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
-	-	1,24	1,24	1,21	1,1	1,21	0,0	1	Sin riesgo	6	6

Fuente: SIVICAP

Tabla 16 Calidad de Agua Potable Año 2017 Zona rural Las Mercedes– SIVICAP

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
-	-	0	0	36,58	-	0	-	9,1	Bajo	4	4

Fuente: SIVICAP

En relación con la información relacionada en las tablas se observa que presuntamente para 3 meses del año 2016 se suministró agua no apta para consumo humano, uno de ellos con agua en el nivel “inviabile sanitariamente”.

Mientras que para el año 2017 se ha suministrado durante los meses reportados por la autoridad sanitaria agua apta para consumo humano en la zona urbana, y en el mes de mayo para la zona rural de las Mercedes agua en riesgo alto de conformidad con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007.

4.1.3.21. Concertación y materialización de puntos de muestreo:

Durante la visita se evidenció el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo en la red de distribución suscrita el 22 de mayo de 2009, con la Secretaría de Salud de Boyacá, en la que se registran cuatro puntos de toma de muestra en la red de distribución, con lo cual estaría cumpliendo con lo establecido en el artículo 3 de la resolución 811 de 2001.

Por otra parte, los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen que las personas prestadoras deben realizar el cargue de la copia del acta de concertación y actualización de los puntos de muestreo al SUI, sobre el particular, el acta de materialización y recibo a conformidad está reportada, mientras que la de concertación, no ha sido cargada en el SUI, por lo que se reitera dicha obligación.

En el recorrido de la visita se observaron los puntos de muestreo materializados y en buen estado.

Para el sector las Mercedes se expresó por la gerente que se concertó con la autoridad sanitaria, no obstante, no se aportó el documento respectivo.

Imagen 40 Punto de muestreo



Fuente: Visita agosto de 2017

4.1.3.22. Muestras de control de calidad del agua:

El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: *“Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”.*

Sobre el particular el prestador presentó los resultados de análisis para el año 2016, realizados por el laboratorio ANALIZAR LABORATORIO FISICOQUIMICO LTDA, laboratorio autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo a Resolución 1615 de 2015. Durante el año 2017 no se han realizado muestras de control situación presuntamente contraria a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, sobre el deber de control de la calidad del agua en red de distribución, cuyas frecuencias y procedimiento se normalizaron a través de la Resolución 2115 de 2007.

Así las cosas, se verificó en el SUI si el prestador ha reportado información de control de calidad del agua y se identificó que no ha efectuado cargue alguno sobre el particular, lo cual es presuntamente contrario de lo dispuesto de la Resolución compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y dicha situación le impide adelantar solicitud de controversias ante el Instituto Nacional de Salud.

4.1.3.23. Continuidad:

La gerente de la empresa informó que la distribución de agua se realiza 24 h/día durante los 30 días del mes, lo que se cataloga en nivel “Continuo” de la Resolución 2115/2007.

4.1.3.24. Micro – Macromedición:

En la visita realizada al prestador la gerente manifestó que todos los suscriptores contaban con micromedición, no obstante, la mitad de ellos no está en funcionamiento, por lo que se tomó la decisión de no tomar lecturas hasta que todos cuenten con micromedidores funcionando. Por lo que actualmente no se cuenta con micromedición efectiva por lo que EMSOCHISCAS se encuentra realizando cobro con tarifa plena.

La última información que se reporta en el SUI en cuanto a la cobertura de micromedición es del año 2014, tal como se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 17 Suscriptores Micromedición

Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Bajo - Bajo	150	ND	ND
Bajo	178	ND	ND
Oficial	16	ND	ND

Fuente: SUI

Al respecto se presume que se está incumpliendo el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, donde se estipula que la micromedición debe estar por encima del 95%. Vale la pena recordar que de acuerdo con el mismo artículo: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”* Teniendo en cuenta lo anterior el prestador debe realizar las gestiones que permitan alcanzar los estándares normativos.

Frente al proceso de macromedición no se cuenta con este, ni en la entrada ni en la salida de las plantas. Durante la última visita la Gerente de la empresa expresó que pese a que tienen los equipos de medición no han sido instalados, hasta que se hagan reparaciones en la tubería de aducción que permita obtener un caudal de agua constante sin fluctuaciones que deterioren el equipo de medición de caudal.

4.1.3.25. Índice de agua no contabilizada (IANC):

El prestador no calcula el índice de agua no contabilizada de acuerdo a lo estipulado en la resolución CRA 315 de 2005.

4.1.3.26. Programa de control de pérdidas:

Durante la última visita al prestador se presentó un documento el cual contenía un breve resumen sobre el Programa de control de pérdidas y aguas no contabilizada, no obstante, no se están realizando acciones que permitan realizar cálculos de pérdidas.

4.1.3.27. Plan maestro de acueducto y alcantarillado:

El prestador tiene el documento del plan maestro de acueducto y alcantarillado del año 2012, elaborado por el PDA del departamento.

4.2. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Las actividades reportadas por el prestador en el SUI para el servicio de alcantarillado son: conducción, recolección, disposición final y comercialización.

- **Cobertura:** La cobertura determinada por el prestador para la zona urbana es del 100%.

4.2.1. Vertimientos:

La empresa tiene 6 vertimientos directos, el vertimiento llamado “Principal” se

encuentra en el barrio "libertadores". Todos los vertimientos realizan la descarga en la Quebrada Litargon, cuenca del rio Chicamocho.

4.2.2. PSMV:

En visita se evidenció el documento aprobado por CORPOBOYACA por medio de la resolución 0169 del 19 de febrero de 2009, donde se aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos, con vigencia de 10 años. No obstante, lo anterior, el municipio se encuentra en un proceso de investigación sancionatorio de la autoridad ambiental por incumplimiento a los objetivos del plan.

4.2.3. Tipo de redes de alcantarillado:

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado, el material de la red ésta en tubería de GRES y se están haciendo instalaciones de alcantarillado en PVC. La tubería maneja diámetro de 16", con una edad aproximada de 15 años

4.2.4. Programa de mantenimiento preventivo y rutinario de la red del alcantarillado:

En la visita la Gerente expresó que se realiza mantenimiento cada mes a los pozos de inspección. Así mismo se presentó el Manual para el Mantenimiento preventivo y correctivo del alcantarillado, sin embargo, no existen registros.

Durante la visita los sumideros y pozos inspeccionados se encontraron en buen estado.

Imagen 41 Pozo de inspección



Fuente: Visita agosto de 2017

4.2.5. Tratamiento de aguas residuales:

El prestador realiza vertimiento directo de las aguas servidas a la fuente de agua superficial denominada Quebrada Litargón, sin tratamiento previo, pues no cuenta con Sistema de Tratamiento de Agua Residual (STAR). Tampoco se cuenta con resultados recientes de muestras de los vertimientos.

4.2.6. Tasa retributiva

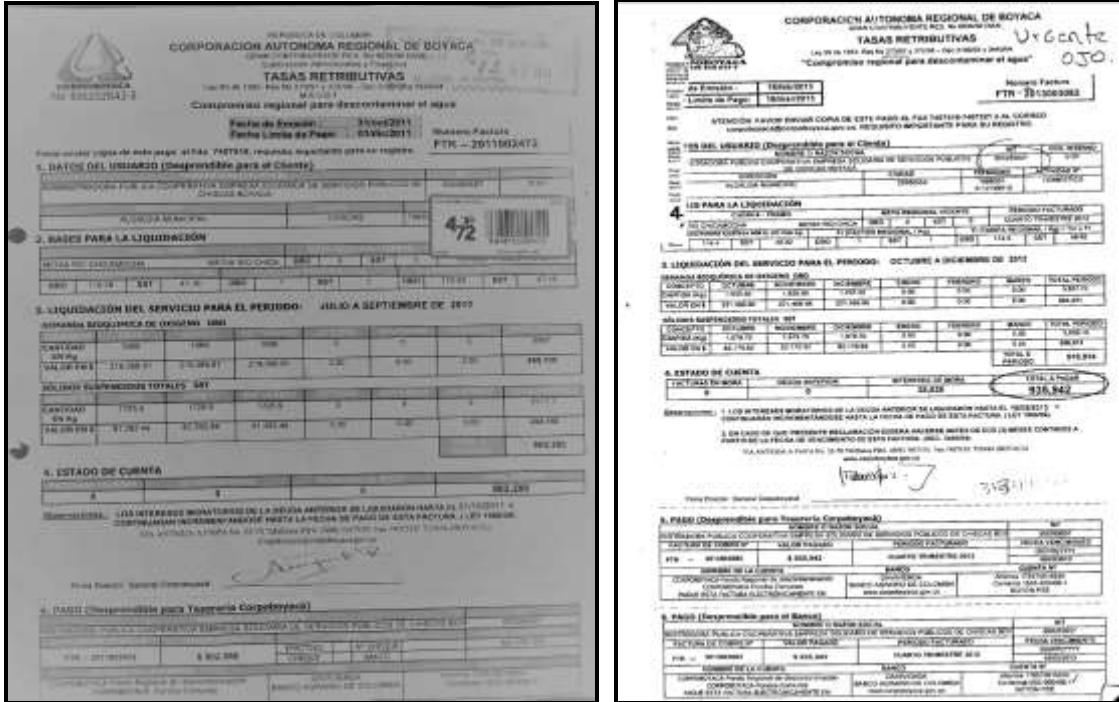
El prestado en visita entregó la factura de pago por concepto de tasa retributiva del 31 de octubre al 01 de diciembre de 2011 así:

Tabla 18 Tasa retributiva

NO FACTURA	PERIODO	AÑO	TASA	CUENCA	VALOR
FTR 2011002472	31 octubre a 1 diciembre	2011	Demanda Bioquímica de Oxígeno(DBO)	Media Rio Chicamocha- Media Rio Chica	\$ 658.100
			Solidos Suspendidos Totales SST		\$ 244.180

Fuente: Información de visita 2017

Imagen 31 Facturas de Tasa retributiva 2011 y 2013



Fuente: Información suministrada en la visita

4.3. ASPECTOS TÉCNICOS DEL SERVICIO DE ASEO.

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo por parte de la empresa ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHISCAS BOYACA en el municipio de Chiscas (Boyacá), parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada los días 17 y 18 de agosto , de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

No es posible efectuar un análisis frente a lo dispuesto en el contrato de condiciones uniformes –CCU, dado que el documento suministrado carece de anexo técnico para el servicio de aseo, incumplándose presuntamente lo estipulado en la Resolución CRA 376 de 2006.

4.3.1. PGIRS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1. del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define de la siguiente manera:

“Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados. Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo”.

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, se debe tener en cuenta que el PGIRS determina las directrices para prestar el servicio de aseo en el municipio, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades que se tienen en cuenta en el PGIRS y las actividades que presta el prestador.

El artículo 2.3.2.3.87 del Decreto 1077 de 2015 establece que los municipios y distritos deben elaborar, implementar y mantener actualizado un Plan municipal o distrital para la gestión integral de residuos sólidos (PGIRS). De acuerdo con lo manifestado por el prestador el documento fue actualizado en el año 2016 y fue adoptado por el municipio mediante el Acuerdo 025 del 28 abril de 2016.

El prestador tiene a cargo las siguientes actividades de acuerdo al registro en RUPS: Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Pública, Corte de Césped y Poda en Árboles en Vías y Áreas Públicas, Lavado de áreas Públicas, Recolección y Transporte de Residuos no Aprovechables.

A continuación, se presenta una relación de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superservicios en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Registro Único de Prestadores (RUPS):

Tabla 19 Análisis actividades del prestador³.

Componente	PGIRS	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X
Aprovechamiento	X	
Lavado de áreas públicas	X	

Fuente: Sistema Único de Información SUI - PGIRS

³ Las celdas en rojo son obligatorias.

Respecto a la información contenida en el PGIRS como línea base se tiene lo siguiente:

Tabla 20 PGIRS

Componente	PGIRS
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	1 línea base, meta 2
No. Puntos críticos (-)	No se han identificado en el área urbana
Corte de césped, poda de árboles	El corte se presta cada 2 meses en el p. principal y a la salida del municipio La poda se realiza 2 veces/año
Vías y áreas públicas para barrido (km)	No hay información
Frecuencia barrida (veces/semana)	2
Frecuencia lavada (veces/año)	1 vez al año parque principal, 1 vez al mes en la pila

Fuente: PGIRS

4.3.2. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, establece que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso(…)”* así mismo el parágrafo del citado artículo señala que dicho programa debe ser *“enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994”*.

En visita el prestador no refirió información respecto de la existencia del documento, así como una vez consultado el expediente virtual asignado por el prestador en el sistema de gestión documental de la entidad, se estableció que el mismo no ha remitido el mismo, por lo anterior se presume se estaría incumpliendo la norma citada anteriormente.

4.3.3. Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):

Una vez verificado el Sistema Único de Información, en el formulario denominado áreas de prestación del servicio, se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

Imagen 42 NUAP

AREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
Departamento							BOYACA		
Municipio							CHISCAS		
Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	18/07/2012	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25628	CHISCAS BOYACA	1-Activo	01/06/2009	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25648	CHISCAS BOYACA	1-Activo	01/06/2009	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25648	CHISCAS BOYACA	1-Activo	01/06/2009	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	25648	CHISCAS BOYACA	1-Activo	01/06/2009	R	BOYACA	CHISCAS	2012-07-18

Fuente: SUI

Área prestación: La recolección se presta en el casco urbano del municipio y en el corregimiento de Las Mercedes.

4.3.4. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Frecuencia de recolección: Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, al respecto la gerente de la empresa señaló que la recolección se realiza dos veces por semana así: (lunes) residuos sólidos no aprovechables, los días viernes se recogen residuos orgánicos; el día miércoles último de cada mes se recogen sólidos aprovechables (cartón, chatarra, botellas pet, y de vidrio). Se tienen convenio con la empresa Reciclart de Soatá en el “Programa recuperando Sueños” quienes cada dos meses recogen el material.

4.3.5. Requisitos de la actividad de Recolección

- Ruido y se evite el esparcimiento de residuos en la vía pública: En la visita adelantada por la Superservicios, no se observó esparcimiento de residuos en las vías, ni ruido.
- Operación de compactación: no se realiza.
- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: La recolección la realizan un conductor y tres operarios. El equipo de protección utilizado por personal está conformado por: Botas, guantes, tapabocas, overol.

4.3.6. Sistema de Recolección

De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.3.28. del Decreto 1077 de 2015, *“La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de*

- **Cantidad de residuos recogidos:** En visita se informó que se recogían aproximadamente 2,8 toneladas al mes de residuos orgánicos y 7,5 toneladas mensuales de residuos no aprovechables.
- **Registro de operación:** No existen registros.
- **Página web:** El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que *“Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)”*.

Al respecto se estableció que, en la página web del municipio, se encuentra un link de la empresa EMSOCHISCAS como prestador de los servicios públicos en Chiscas, sin embargo, en dicha página no se encuentra consignada información de rutas y horarios de prestación del servicio de aseo, por lo que presuntamente se está incumpliendo el artículo citado.

4.3.8. Información de Toneladas de barrido, recolección, transporte y dispuesta años 2015 - 2016.

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.4.1.7 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010, los prestadores deben reportar las toneladas recogidas y dispuestas desde las áreas de prestación del servicio hasta el sitio de disposición final. Consultado el SUI, se encontró que el prestador no ha reportado información relacionada con las toneladas de barrido, recolección, transporte y para los años 2015 2016 y 2017.

La situación anterior limita las acciones de la Superservicios al no contar con la información actualizada y real, por lo cual, el prestador debe adoptar las medidas de forma inmediata para subsanar lo descrito.

4.3.9. Parque Automotor

De acuerdo con lo informado en visita el transporte de los residuos sólidos se realiza en un vehículo de tipo volqueta, modelo 2011, marca International, de capacidad 10,638 toneladas, placa: OXK 076.

Mantenimiento: Se realiza mantenimiento rutinario y preventivo al vehículo por parte de la alcaldía.

Anteriormente el prestador contaba con un compactador que operaba en la provincia de Gutiérrez, según manifestó la gerente el vehículo salió de servicio hace un año, por lo que los municipios que se beneficiaban con este ahora recolectan en volquetas, como se observa en la imagen que sigue a continuación y que corresponde al vehículo utilizado en el municipio de Chiscas.

Imagen 44 Vehículo de recolección



Fuente: Visita agosto 2017

De conformidad con el artículo 8.4.1.10 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010, los prestadores deben registrar los vehículos con los que cuenta para realizar la actividad de recolección y transporte.

Verificado el SUI se estableció que el prestador no ha registrado información al respecto, situación que debe ser subsanada.

A su vez, el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015 establece las características que deben cumplir los vehículos para la recolección y transporte de residuos sólidos, entre las cuales se encuentran:

Tabla 21 Aspectos relevantes dispuestos en el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/Parcial
¿El Vehículo recolector es motorizado?	Si
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	No
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	No
¿Cuenta con SOAT vigente?	Si
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	Si
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	Si
¿Cuenta con un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia?	No
¿El tipo de compactación es cerrada?	No
¿Cuenta con estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse?	No
¿Posibilita el cargue y el descargue de los residuos sólidos almacenados de forma tal que evite la dispersión de estos y la emisión de partículas?	Si

Fuente: Visita agosto 2017

4.3.10. Puntos Críticos

El Decreto 1077 de 2015 en el artículo 2.3.2.2.2.3.45 señala: *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”*.

En visita no se hizo alusión a puntos críticos y en el PGIRS del municipio se menciona que no se han identificado puntos críticos en el municipio.

4.3.11. Barrido y limpieza de áreas públicas

El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.

De acuerdo con la visita realizada en agosto de 2017, se recolectó la siguiente información:

Microrutas: el prestador realiza una microrruta de barrido establecida conforme a los estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, con las siguientes características:

- **Tipo de barrido:** Manual
- **Frecuencia de barrido:** El prestador realiza la actividad de barrido cinco veces por semana de lunes a viernes. Lo anterior se encuentra conforme al ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.53. del decreto 1077 /2015 donde se estipula: *Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley.*
- **Área de prestación:** Todo el casco urbano.
- **Horario:** La actividad se realiza 5:30am a 8am.
- **Registro de operación:** no se tienen registros de la operación.
- **El equipo de protección utilizado por personal está conformado por:** guantes, tapabocas y botas, overol.
- **Número de personas asignadas para la actividad:** tres operarios
- **Cantidad de residuos recogidos:** EMSOCHISCAS no se lleva el registro de la cantidad de residuos recogidos. Se recogen en una bolsa hasta el día de la recolección, para ser llevados al relleno sanitario.

4.3.12. Corte de Césped y Poda en Árboles en Vías y Áreas Públicas

En cuanto a esta actividad durante la visita se manifestó por parte de la gerente de la empresa, que se realiza cada cuatro meses según se vea necesario, se realiza en el hospital, en la biblioteca, cancha de fútbol.

Al respecto es importante que el prestador mantenga los registros que den cuenta de esta actividad, y del cumplimiento de los requisitos de lo normado frente al tema, esto

es los aspectos relacionados en los artículos 2.3.2.2.2.6.66. a 2.3.2.2.2.6.73. del Decreto 1077 de 2015.

4.3.13. Disposición final

- El prestador durante la visita presentó copia del contrato con COSERVICIOS, quien es el operador del relleno sanitario Terrazas del Porvenir de Sogamoso, Contrato 2017-032 con vigencia hasta 30 de septiembre de 2017. No obstante, se informó que como medida alterna estaban en conversaciones con la empresa de servicios públicos de Chita, quienes operan un sitio de disposición final. Al respecto y teniendo en cuenta el cierre temporal del relleno se le requiere para que informe donde se está realizando la disposición final de los residuos sólidos actualmente, dado que no se ha dado respuesta a los requerimientos SSPD Nros. 20174601499871 de 24/10/2017, 20174601536151 de 30/10/2017 y 20174601624521 de 10/11/2017.
- La distancia desde el municipio hasta el relleno sanitario Terrazas del Porvenir es de aproximadamente 230 km.
- Se disponen aproximadamente 7 toneladas al mes. Durante la visita se aportó el último recibo de pago a Coservicios por 6.68 toneladas.
- El prestador realiza la actividad de aprovechamiento Se realiza la separación en la fuente, lo orgánico es aprovechado en fincas de compostaje y lo de reciclaje se vende a empresa de Soatá de reciclaje

5. PLAN DE CONTINGENCIA Y EMERGENCIA

El Decreto 3102 de 1997 señala en el literal i) del artículo 5° como obligación de las entidades prestadoras del servicio de acueducto, “Elaborar un plan de contingencia, en donde se definan las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia”.

A su vez, el artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000 estableció que “Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado.”

Sumado a lo anterior, la Ley 1523 de 2012 en su artículo 42 definió que “Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, (...) *que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, (...), deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento.*”

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 20151000000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de

emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

EMSOCHISCAS presentó el plan de contingencia mediante el radicado No. 20115290545832 del 21 de octubre de 2011, ante la superintendencia, no obstante, lo anterior en el reporte a SUI no existe cargue del documento, por lo que con radicados SSPD Nos. 20164600050801 del 19/01/2016 y 20174601035351 de 01/08/2017 se solicitó dicha información sin que hasta el momento se ha subsanado el tema. Al respecto en visita se manifestó que se encuentran en proceso de actualización del documento, no se presentó copia del mismo.

Se verifica en el Sistema Único de Información SUI que el prestador tiene pendiente de reportar el formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución No. SSPD -20101300048765 del 14- 12- 2010 como se muestra a continuación:

Tabla 22 Plan de Contingencia - Reporte SUI

AÑO	ID	SERVICIO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2015	22845	ACUEDUCTO	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente
2015	22845	ALCANTARILLADO	Anual	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Pendiente
2015	22845	ASEO	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Pendiente
2016	22845	ACUEDUCTO	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente
2016	22845	ALCANTARILLADO	Anual	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Pendiente
2016	22845	ASEO	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Pendiente
2017	22845	ACUEDUCTO	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente
2017	22845	ALCANTARILLADO	Anual	6032	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Pendiente
2017	22845	ASEO	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 con corte a 11-08-2017

Teniendo en cuenta lo anterior se requiere al prestador para que, de forma inmediata, realice el cargue del documento de plan de emergencias y contingencias actualizado conforme a los lineamientos de la Resolución 154 de 2014.

6. ASPECTOS COMERCIALES

6.1. Suscriptores

La resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; a continuación, se presenta la información de suscriptores contrastada con los datos reportados por el prestador en el SUI para los años 2014 y 2015, y lo informado en visita para el año 2017, se evidenció que no hay información en el SUI para los años 2016 y 2017:

6.1.1. Servicio de Acueducto

De acuerdo con la información reportada al SUI, se puede apreciar una disminución considerable de una vigencia a otra, no es claro por qué el decrecimiento, presuntamente la información registrada no es la real.

Tabla 23 Variación suscriptores 2014 – 2015

ESTRATO	2014	2015	Variación %
Estrato 1	300	152	49,3%
Estrato 2	356	176	50,6%
Oficial 12	34	20	41,2%
Total	690	348	

Fuente: SUI

Ahora bien, con relación a la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, la gerente informó que para el periodo de enero a agosto 2017 los suscriptores del servicio de acueducto eran:

Tabla 24 Suscriptores Acueducto visita agosto 2017

Estrato/Uso	ACUEDUCTO	
	URBANO	RURAL
Estrato 01 Bajo Bajo	180	115
Estrato 02 Bajo	191	0
Oficial 12	22	0
TOTAL ACTIVOS	393	115

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

6.1.2. Servicio de Alcantarillado

De acuerdo a la información reportada en el SUI, se evidencia una disminución mínima para este servicio de una vigencia a otra, no es claro por qué el decrecimiento, presuntamente la información registrada no es la real.

Tabla 25 Variación suscriptores 2014 – 2015

ESTRATO	2014	2015	Variación %
Estrato 1 Bajo Bajo	146	143	2,1%
Estrato 2 Bajo	178	176	1,12%
Oficial 12	17	20	17,6%
Total	630	339	

Fuente: SUI

Con relación a la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, la gerente informó que para el periodo de enero a agosto los suscriptores para el servicio de alcantarillado eran:

Tabla 26 Suscriptores visita agosto 2017

Estrato/Uso	ALCANTARILLADO	
	URBANO	RURAL
Estrato 01 Bajo Bajo	180	115
Estrato 02 Bajo	191	0
Oficial - Categoría única	22	0
TOTAL ACTIVOS	393	115

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

6.1.3. Servicio de aseo

De acuerdo con la información reportada en el SUI, se evidencia un aumento mínimo para este servicio de una vigencia a otra.

Tabla 27 Variación suscriptores 2014 – 2015

ESTRATO	2014	2015	Variación %
Estrato 1	149	166	11,4%
Estrato 2	181	186	2,8%
Oficial 12	16	20	25,0%
Total	346	372	

Fuente: SUI

Con relación a la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, la gerente informo que para el periodo de enero a agosto los suscriptores para el servicio de Aseo eran:

Tabla 28 Suscriptores visita agosto 2017

Estrato/Uso	ASEO	
	URBANO	RURAL
Estrato 01 Bajo Bajo	175	115
Estrato 02 Bajo	183	0
Oficial - Categoría única	22	0
TOTAL ACTIVOS	380	115

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

Por su parte, al contrastar los datos del 2015 con los aportados en la visita adelantada por la SSPD en el mes de agosto de 2017, se aprecia un crecimiento en el total de suscriptores atendidos, a excepción del estrato 2 del servicio de aseo que disminuyó en 3 usuarios.

Tabla 29 Comparativo 2015-2017

ESTRATO	ASEO		INCREMENTO ó DISMINUCIÓN	ALCANTARILLADO		INCREMENTO	ACUEDUCTO		INCREMENTO
	2015	2017		2015	2017		2015	2017	
1 Bajo-Bajo	166	175	9	143	180	37	152	180	28
2 Bajo	186	183	-3	176	191	15	176	191	15
12 Oficial	20	22	2	17	22	5	20	22	2
TOTAL	734	762		688	708		1027	1072	

Fuente: Información visita – SUI

6.2. Lista de usuarios

El prestador cuenta con un listado de usuarios para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en el cual se pudo observar información como estrato servicio prestado, dirección, nombre.

6.3. Catastro de usuarios:

El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.1.1.2 establece: "(...) cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los

7.1. Costo Medio de Administración – CMA.

A continuación, se contrasta la información contemplada por el prestador en el estudio de costos y tarifas, y se verifica la aplicación de la metodología de la resolución CRA 287 de 2004.

7.1.1. Acueducto

En el análisis de la información consignada en el estudio de costos y tarifas, frente a la reportada por el prestador en el SUI, se encontró lo siguiente:

Tabla 30 Variables Módulo CMA- Acueducto

VARIABLES	ACUEDUCTO		
	Estudio de Costos y Tarifas (A)	CALCULO SSPD (B)	DIFERENCIA (A-B)
CA	29.273.132	29.273.132	0
Nac	358	358	0

Fuente: Cálculos Información SUI y Estudio Tarifario

De acuerdo con lo presentado en la Tabla x el prestador cumple con la metodología establecida en la resolución CRA 287 de 2004.

Por su parte, la empresa registró en el estudio tarifario un número de 358 suscriptores para el servicio de acueducto, el cual concuerda con el número de suscriptores registrado en la SSPD por el prestador en esta variable para el año 2005.

Tabla 31 Costos de referencia -CMA

COSTOS DE REFERENCIA	Estudio de Costos y Tarifas		CALCULO SSPD		DIFERENCIA	
	(A)		(B)		(A - B)	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA	6.814	2.725	6.814	2.725	0,0	0,0

Fuente: Cálculos Información SUI y Estudio Tarifario

De acuerdo con los datos presentados se observa que el resultado del cálculo del CMA registrado por el prestador en estudio de costos y tarifas, coinciden con los cálculos realizados por la SSPD, por lo que se puede establecer que el prestador aplicó adecuadamente la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.

7.1.2. Costo Medio de Operación – CMO.

7.1.3. Acueducto

En el análisis de la información consignada en el estudio de costos y tarifas, frente a la reportada por el prestador en el SUI, se encontró lo siguiente:

Tabla 32 Variables CMO- Acueducto

VARIABLES	ACUEDUCTO		
	Estudio de Costos y Tarifas	CALCULO SSPD	DIFERENCIA
	(A)	(B)	(A-B)
CO	18.200.000	18.200.000	0
APac	189.216	189.216	0

Fuente: Cálculos Información SUI y Estudio Tarifario

De acuerdo con lo presentado en la Tabla 32 el prestador cumple con la metodología establecida en la resolución CRA 287 de 2004.

Con relación al APac, el prestador reportó un valor en el estudio de costos y tarifas de 189.216m³ producidos, que coinciden con la información cargada en el SUI correspondiente al año 2005.

7.1.4. Comparación CMO Estudio de Costos y Tarifas vs Cálculos SSPD

Aplicando lo dispuesto en la resolución CRA 287 de 2004 y verificando la información consignada en la SSPD y los metros cúbicos vertidos contemplados por el prestador en su estudio de costos y tarifas, la superintendencia encontró que coinciden con la información cargada en el SUI correspondiente al año 2005:

Tabla 33 Resultados CMO Estudio de Costos vs. Cálculos SSPD

COSTOS DE REFERENCIA	Estudio de Costos y Tarifas		CALCULO SSPD		DIFERENCIA	
	(A)		(B)		(A - B)	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMOI	137,4	54,96	137,4	54,96	0,0	0,0

Fuente: Cálculos Información SUI y Estudio Tarifario

Es importante resaltar que en el presenta análisis se calcula la tarifa de alcantarillado conforme a lo señalado por el prestador en el estudio de tarifas, al acogerse a lo estipulado en el artículo 43 de la resolución CRA 287 de 2004. Sin embargo, al momento de presentar los resultados del estudio mantiene la misma tarifa de CMO acueducto, para el servicio de alcantarillado que corresponde a \$137,4. /m³. Lo anterior, presume de un error en la aplicación de la metodología por parte del prestador.

7.1.5. Costo Medio de Inversión – CMI.

De acuerdo con lo informado en el estudio de costos y tarifas, el prestador no realizo el cálculo de este componente, omitiendo el cálculo del CMI.

7.1.6. Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT.

Dada la información consignada en el estudio de costos y tarifas, no calculo el CMT para alcantarillado.

7.1.7. Comparación CMT Estudio de Costos y Tarifas vs Cálculos SSPD

Aplicando lo dispuesto en la Resolución CRA 287 de 2004 y tomando como insumo la información contemplada por el prestador en su estudio de costos y tarifas, la superintendencia realiza las siguientes apreciaciones con relación al cálculo del CMT para los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla 34 Resultados CMT Estudio de Costos vs. Cálculos

COSTOS DE REFERENCIA	Estudio de Costos y Tarifas		CALCULO SSPD		DIFERENCIA	
	(A)		(B)		(A - B)	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMT	1,14	0,0	2,33	0,0	-1,2	0,0

Fuente: Estudio Tarifario

De acuerdo con los datos presentados se observa que los resultados del cálculo del CMT registrado por el prestador en estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto no coinciden con los cálculos realizados por la SSPD.

Adicionalmente el prestador no realizó los cálculos para el CMT del servicio de alcantarillado.

Sin embargo, no se puede establecer si el prestador aplicó adecuadamente la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 para el cálculo del CMT hasta tanto se verifique la procedencia de los datos utilizados en su estudio de costos para las variables monto a pagar por concepto de tasas retributivas.

7.1.8. Comparación Costos de Referencia Estudio de Costos y Tarifas vs Verificación de la SSPD.

Teniendo en cuenta lo anterior se concluye que, para el CMA de ambos servicios, CMO y CMT del servicio de acueducto la información reportada por el prestador en el estudio de costos y tarifas se encuentran acorde con los criterios definidos por la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004. Para CMO dio una INADECUADA aplicación de la metodología.

Para el caso del CMT alcantarillado y CMI de ambos servicios, es preciso indicar que el prestador, presuntamente OMITIÓ la aplicación de la metodología tarifaria. Lo anterior presume a su vez que el prestador, no cuenta con un plan de inversiones

7.1.9. Acto de Aprobación.

Mediante Resolución No Acuerdo No 005 de enero 15 de 2011 el prestador adoptó las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado. En ese sentido, a continuación, se compararon los costos aprobados, con los resultados del estudio.

Tabla 35 Acto de Aprobación vs. Cálculos SSPD

	Acuerdo No 005 de Enero 15 de 2011		Estudio de Costos y Tarifas Diciembre de 2011		DIFERENCIAS	
	(A)		(B)		Estudio de Costos y Tarifas Vs Acto de Aprobación (A-B)	
	Cargo Fijo	CMOI + CMT	Cargo Fijo	CMOI + CMT	Cargo Fijo	CMOI + CMT
ACUEDUCTO	6.814,00	138,55	6.814,04	138,55	-0,04	0,00
ALCANTARILLADO	2.726,00	139,00	2.725,62	139,00	0,38	0,00

Fuente: Resolución No. 11 de enero de 2012 y Cálculos SSPD

De lo anterior, puede concluirse que las tarifas aprobadas por el prestador se encuentran acorde a las tarifas resultantes de la aplicación metodológica.

Dados los resultados de la verificación realizada por esta Superintendencia a las tarifas aplicadas por la APC a su cargo en el municipio de Chiscas, Boyacá en calidad de prestador del servicio público de aseo en el área de prestación de servicio identificado con el NUAP 25648, para el periodo comprendido entre enero de 2015 y diciembre de 2016.

Teniendo en cuenta las consideraciones antes descritas se presentan las siguientes observaciones, no sin antes recordarle que los resultados se obtienen a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información – SUI, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

En los siguientes componentes para el periodo de análisis de enero de 2015 a diciembre de 2016, dentro del procedimiento de cálculo, las cifras no superan los máximos permitidos según la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

- **Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi**
- **Tarifa para el componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – TBL**
- **Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT**
- **Tarifa para el Componente por Transporte Excedente - TTE**
- **Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT**
- **Tarifa para el Componente de Comercialización y Manejo del Recaudo – TFR**

Sin embargo, debe atender las siguientes observaciones:

Para el uso residencial estratos 1 y 2 y no residencial oficial, el prestador reporta las mismas cifras como cálculo del TDi, situación que debe aclarar ya que los factores de producción para estimar este componente establecidos por la resolución CRA 352 de 2005, son diferentes entre uso residencial y no residencial, por lo que no puede ser el mismo valor.

Si bien es cierto el estudio de costos y tarifas se evidencia la correcta aplicación de la norma, se presume errores de registro, por lo que es necesario que el prestador aclare y realice los respectivos ajustes de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la

metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no correspondan y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.

El prestador debe tener claro que la información reportada para el componente TDi, tiene incidencia en el cálculo de los demás componentes (TRT-TTE-TDT y TFR), ya que los valores obtenidos hacen parte de los procedimientos y formulas establecidas en la Resolución 351 de 2005.

Aun cuando no se evidencian valores que hayan superado topes para TRT, al contrastar el resultado de los cálculos realizados por esta Superintendencia con base en la metodología CRA, frente a las cifras reportadas por el prestador, se identifican tarifas iguales para todos los estratos, situación que debe aclarar ya que los factores de producción para estimar el TDI son diferentes entre uso residencial y no residencial, por lo que la tarifa no puede ser la misma.

El prestador no reporta al SUI los valores mensuales para la vigencia 2015 -2016 correspondiente a total toneladas de recolección y de barrido, las cuales debe cargar en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009), por tal motivo las cifras de Q y Qb fueron tomadas directamente del estudio de costos y tarifas aseo.

La información relativa al número de suscriptores para el cálculo de la variable Un fue obtenida del formato "Facturación comercial de aseo" reportado por el prestador al SUI para los años 2015 y 2016. No registra cargue para el uso comercial en 2015 y 2016, como tampoco los cálculos de (TBL-TRT) componentes de la tarifa de aseo.

Hay que tener presente que la norma establecida en la resolución CRA 351 de 2005, le permite realizar actualizaciones a las tarifas con base en las variaciones de IPC y salario mínimo.

Los resultados de dichas observaciones para los componentes mencionados las puede visualizar en **(Anexo: Matriz en Excel Control Tarifario comparativo cálculos SSPD vs ESP).**

Tarifas para el componente por Transporte excedente -TTE

Para el periodo de análisis de enero de 2015 a diciembre de 2016 el procedimiento de cálculo y aplicación de la tarifa para el componente TTE, para los suscriptores de los siguientes estratos y periodos supera los valores calculados por esta coordinación.

Tabla 36 Periodos con diferencia en TTE

Estrato / Uso	Periodos
1 Bajo -Bajo	2015-01- a 2016-12
2 Bajo	2015-01 a 2016-12
12-1 (F7) Oficial Pequeño Productor	2015-01 a 2016-12

Fuente: Cálculos GPP

Los cálculos realizados por esta Superintendencia reflejan diferencias como mayores valores en la tarifa de este componente como se muestra en el anexo, en el que se observa para el uso residencial estratos 1 y 2, que en promedio cada suscriptor mensualmente presenta \$2.387 y uso no residencial \$1.164, valores por encima de los valores permitidos.

Tarifa para el Componente de Tratamiento y Distribución Final – TDT:

Para el periodo de análisis de enero de 2015 a diciembre de 2016 el procedimiento de

cálculo y aplicación de la tarifa para el componente TDT para los siguientes estratos y periodos supera los valores calculados por esta coordinación.

Tabla 37 Periodos con diferencia en TDT

Estrato/Uso	Periodos
1 Bajo -Bajo	2015-01- a 2016-12
2 Bajo	2015-01 a 2016-12

Fuente: Cálculos GPP

Los cálculos realizados por esta Superintendencia reflejan diferencias como mayores valores en la tarifa de este componente como se muestra en el anexo, en el que se observa para el uso residencial \$108, valor por encima de los valores permitidos.

Por esta razón es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento se calculó se las tarifas y ajustarlas de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no correspondan y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.

Para este componente en el uso no residencial comercial en vigencia 2015-2016, no reportan cálculos dentro de tarifas aplicadas aseo.

Tarifas para el Componente de Comercialización y manejo de Recadado -TFR

El componente TFR para los siguientes estratos y periodos supera los valores calculados por esta Coordinación.

Tabla 38 Periodos con diferencia en TFR

Estrato/Uso	Periodos
1 Bajo -Bajo	2015-01- a 2016-12
2 Bajo	2015-01 a 2016-12

Fuente: Cálculos GPP

Con los cálculos realizados por esta Superintendencia se encontraron diferencias en este componente en el uso residencial., que en promedio cada suscriptor mensualmente presenta \$62, valor por encima de los valores permitidos.

Por lo anterior, es preciso verificar el cálculo de tarifas y ajustadas de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no corresponde y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.

Para este componente en el uso no residencial comercial en vigencia 2015-2016, no reportan cálculos dentro del formato de tarifas aplicadas aseo.

Tarifas Aplicadas en Facturación vs reporte en SUI

En lo que corresponde a las tarifas reportadas en el FORMATO DE TARIFAS APLICADAS ASEO – SUI, como ya se mencionó esta Superintendencia procedió a realizar verificación de los valores, encontrando en la TARIFA FINAL (TI) no corresponde a la sumatoria de los diferentes componentes de la tarifa (TBL-TRT-TTE-TDT y TFR) que al total aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones, se registra luego el resultado en TI – TARIFA FINAL. Por tal razón, esta Superintendencia al realizar el ejercicio comparativo, obtiene cifras que no coinciden como se observa:

Imagen 46 Tarifas Aplicadas en Facturación vs reporte en SUI

AÑO	ESTRATO	TI ESP SUI	SUMA SSPD COMPONENTES SUI	VR SUBSIDIO Y/CONTRIBUCION	TI SSPD SUMA COMPONENTES CON % SUBSIDIOS Y/CONTRIBUCION	DIFERENCIAS TI ESP SUI FRENTE A TI SSPD SUMANDO COMPONENTES
	01 BAJO-BAJO	\$ 1.943	\$ 6.477,01	\$ (4.534)	\$ 1.943,10	\$ (0)
	02 BAJO	\$ 3.886	\$ 6.477,01	\$ (2.591)	\$ 3.886,21	\$ (0)
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D
	12 OFICIAL	\$ 16.043	\$ 16.042,51	\$ -	\$ 16.042,51	\$ (0)
	01 BAJO-BAJO	\$ 1.943	\$ 6.477,01	\$ (4.534)	\$ 1.943,10	\$ (0)
	02 BAJO	\$ 3.886	\$ 6.477,01	\$ (2.591)	\$ 3.886,21	\$ (0)
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D
	12 OFICIAL	\$ 16.043	\$ 16.042,51	\$ -	\$ 16.042,51	\$ (0)

Fuente: SUI

Por otra parte, al realizar verificación de las facturas reportadas en SUI, se evidenció que el prestador no reporta facturas para el uso comercial por cada mes como se muestra en las anteriores imágenes, de igual forma con el reporte de los documentos para el uso no residencial, los valores cobrados en 2015-2016 para el uso oficial se encuentra por debajo de las cifras reportadas en el formato tarifas aplicadas aseo, al ser esta la misma del uso residencial.

Imagen 47

AÑO	ESTRATO	TI REPORTADA ESP SUI	TI - SUMA SSPD COMPONENTES SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	FACTURAS	TI EN FACTURA CARGADA EN PDF	DIFERENCIAS TI REPORTADA SUI vs TI FACTURA	DIFERENCIAS SUMA SSPD COMPONENTES SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES vs TI FACTURA
	01 BAJO-BAJO	\$ 1.943	\$ 1.943,10	3	\$ 1.943	\$ 0	\$ 0,10
	02 BAJO	\$ 3.886	\$ 3.886,21	2	\$ 3.886	\$ 0	\$ 0,21
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D	N.D
	12 OFICIAL	\$ 16.043	\$ 16.042,51	1	\$ 6.477	\$ 9.566	\$ 9.565,51
	01 BAJO-BAJO	\$ 1.943	\$ 1.943,10	3	\$ 1.943	\$ 0	\$ 0,10
	02 BAJO	\$ 3.886	\$ 3.886,21	2	\$ 3.886	\$ 0	\$ 0,21
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D	N.D
	12 OFICIAL	\$ 16.043	\$ 16.042,51	1	\$ 6.477	\$ 9.566	\$ 9.565,51

Fuente: SUI

Imagen 48

AÑO	ESTRATO	TARIFA BASE ESTIMADA POR EL PRESTADOR	% SUBSIDIO Y CONTRIBUCION APLICADO	VR SUBSIDIO Y CONTRIBUCION	TI RESULTANTE EN FACTURA	SUMA SSPD COMPONENTES SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	DIFERENCIA SUMA SSPD CON % APLICADOS vs TI FACTURA
	01 BAJO-BAJO	\$ 6.477	70%	\$ 4.534	\$ 1.943	\$ 1.943,10	\$ 0,00
	02 BAJO	\$ 6.477	40%	\$ 2.591	\$ 3.886	\$ 3.886,21	\$ 0,01
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	N.A.	N.A.	N.A.	NO REPORTA	N.A.
	12 OFICIAL	\$ 6.477	0%	\$ -	\$ 6.477	\$ 16.042,51	\$ 9.565,51

Fuente: SUI

Por tal motivo deben verificar lo registrado en SUI, realizar los respectivos ajustes y deben aclarar a la entidad a que corresponde dichas inconsistencias tanto en SUI como en facturación y de ser el caso proceder a efectuar la solicitud formal de modificación al SUI.

• **Factores de subsidios y contribución:**

Los factores de subsidios reportados por el prestador al SUI para el año 2015 y 2016 coinciden con los establecidos en el Acuerdo No. 008 del 30 de mayo de 2012.

TIPO DE USUARIO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES ACUERDO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES SUI
RESIDENCIALES		
ESTRATO 1	-70%	-63%
ESTRATO 2	-40%	-40%
ESTRATO 3	-15%	N.A.
NO RESIDENCIALES		
INDUSTRIAL	30%	N.A.
COMERCIAL	50%	N.A.
OFICIAL	0%	0%

Acuerdo No. 008 del 30 de mayo de 2012.

Sin embargo para el uso no residencial comercial en 2015 y 2016 no reporta en el formato de tarifas aplicadas aseo los porcentajes, si bien es cierto en el Acuerdo establecieron los subsidios y contribuciones no es posible verificar si se están aplicando a las facturas para este uso ya que no las reporta. Dicha situación debe ser aclarada.

8. Comité permanente de estratificación

En el municipio de Chiscas (Boyacá) por medio del Decreto Municipal No. AMCH-012 del 12 de marzo de 2010 se conformó el Comité Permanente de Estratificación, posteriormente, Acta No.001 del 15 de mayo de 2010 y Acta No.002 del 30 de julio del 2010 elección de presidente y otros.

Imagen 49 Acta y Decreto permanente de estratificación

**ACTA N° 001
COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACION**

Fecha: 15 DE MAYO DE 2010
 Hora: 2:00 P.M.
 Lugar: OFICINA DE PLANEACION MUNICIPAL.
 Numero de asistentes: 4

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Elección del presidente del Comité Permanente de Estratificación.
3. Capacitación sobre Estratificación Socioeconómica Urbana Tipo III.
4. Aprobación del Acta.
5. Marcha Final.

DESARROLLO

1. Los presentes fueron:

ELIECER NUÑEZ PEREZ	Gerente EMSOCHISCAS.
JULIO PEDRAZA DUARTE	Delegado electrificadores – EISSA.
CARLOS ANDRES SUESCUN	Secretario Técnico.
MARIRO CUADROS	Personero Municipal.
ALFONSO CARRERO	Representante de la Comunidad
CARLOS JULIO BECERRA	Vocal de Control
SANDRA GENITH LOZANO	Secretaria del Comité de Control Social.
2. Los miembros con VOZ Y VOTO, designan al Señor ELIECER PEREZ NUÑEZ como PRESIDENTE DEL Comité Permanente de Estratificación.
3. El Doctor HUGO LEONEL SALAZAR GOMEZ, dicta una Capacitación sobre Estratificación Socioeconómica Urbana Tipo II sobre los siguientes temas:
 - Marco Legal.
 - Formulario Tipo II.
 - Certografía Urbana Predial metodología IGAC.
 - Aplicación y cálculos de Estratos Socioeconómicos.
 - Uso actuales de viviendas según EOT.

**ACTA N° 002
COMITÉ PERMANENTE DE ESTRATIFICACION**

Fecha: 30 DE JUNIO DE 2010
 Hora: 2:00 P.M.
 Lugar: OFICINA DE PLANEACION MUNICIPAL.
 Numero de asistentes: 6

ORDEN DEL DIA

1. Verificación del Quórum
2. Elección del presidente del Comité Permanente de Estratificación.
3. Resultados de la Estratificación Socioeconómica Urbana Tipo III.
4. Aprobación del Acta.
5. Marcha Final.

DESARROLLO

1. Los presentes fueron:

ELIECER NUÑEZ PEREZ	Gerente EMSOCHISCAS.
CARLOS ANDRES SUESCUN	Secretario Técnico.
MARIRO CUADROS	Representante de la Comunidad
ALFONSO CARRERO	Representante de la Comunidad
CARLOS JULIO BECERRA	Vocal de Control
SANDRA GENITH LOZANO	Secretaria del Comité de Control Social.
2. Los miembros con VOZ Y VOTO, designan al Señor ELIECER PEREZ NUÑEZ como PRESIDENTE DEL Comité Permanente de Estratificación.
3. El Doctor HUGO LEONEL SALAZAR GOMEZ, presenta al Comité los Resultados obtenidos del Estudio de la Estratificación Socioeconómica Tipo II:
 - Viviendas estratificadas: 334
 - Acto de publicación a la comunidad.
 - Presentación de Reclamos,
 - 1ra Instancia Alcaldía Municipal
 - 2da Instancia Comité Permanente de Estratificación.
 - Modelo de Decreto de Estratificación Socioeconómica.



Fuente: Información suministrada en la visita

8.1. Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control

El comité fue reconocido por el municipio mediante el Resolución No. AMCH-091 de 2010. Como vocal de control fue nombrado el Señor Carlos Julio Becerra, identificado con cedula No. 19.700.671, quien aún continúa en el cargo.

Imagen 50 Vocal de Control

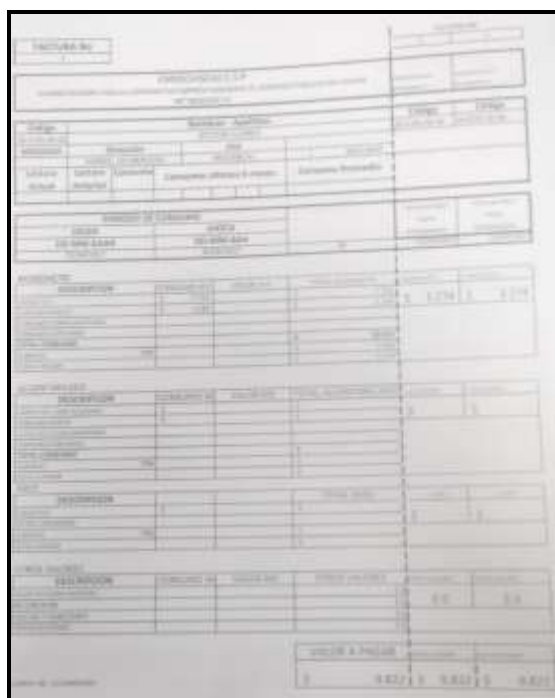


Fuente: Información suministrada en la visita

8.2. Facturación:

Esta se realiza de forma mensual, el recaudo se realiza en la oficina carrera 5 No. 6-23 se guarda en la caja fuerte y se consigna en el Banco Agrario cada tres días en la cuenta corriente con No. 31514000383. En visita se aportaron facturas de cobro de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del período de junio del 2017, cumple con la resolución CRA 375 de 2006 CAPITULO III facturación como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 51 Factura 2017



Requisitos factura - Cláusula 17, Res. CRA 375 de 2006	CUMPLE	PRESUNTAMENTE NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	X		
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	X		
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	X		
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	X		
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	X		
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		X	Los suscriptores conocen que el sitio autorizado sede administrativa

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	X		La factura no contiene la información de los valores
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	X		
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	X		
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	X		
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	X		
Parágrafo. Adicionalmente en el caso de multiusuarios, la factura indicará el número de unidades independientes por estrato y por sector, el nivel de consumo según el rango definido por la CRA, el valor por el cargo fijo y el valor por cargo de consumo.	----	----	No aplica

Fuente: Información suministrada en la visita- Formato Grupo PP

Se realiza verificación en el SUI el cargue de la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, encontrando que el prestador tiene pendiente 109 formatos, por lo tanto, la inobservancia dará lugar a un incumplimiento normativo, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta Superintendencia, definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Tabla 39 Reporte Facturas

TOPICO	FORMATO	AÑO						Total General
		2009	2011	2012	2014	2016	2017	
Comercial y de Gestión	23.1. FACTURACION COMERCIAL DE ASEO		1	2	1	5	10	19
	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF		1	2		3	10	16
	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF		1	5		3	10	19
	FACTURA DEL SERVICIO ASEO PDF	3	1	2		3	10	19
	FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC		1	1	1	5	10	18
	FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC		1	1	1	5	10	18
Total general		3	6	13	3	24	60	109

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 16-11-2017

8.2.1. Participación por estrato de la facturación

Tabla 40 Participación por estrato de la facturación

Estrato	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Cargo por Consumo	cargo Fijo	Cargo por Vertimiento	
Estrato 1	70%	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%	40%
Industrial	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Cálculos GPP a partir de información reportada en SUI

En la tabla anterior se observa que la facturación del prestador tiene la mayor representación en el estrato 1, para los tres servicios prestados.

9. Comparativo Recaudo Vs Facturación

En visita no se suministró la información, por lo tanto, se generó consulta al Sistema Único de Información SUI, de acuerdo con lo reportado por el prestador para el año 2015 mostro una eficiencia del 23,8% y para el año 2016 en los primeros ocho meses presenta eficiencia al 22.8%, para los servicios de acueducto y alcantarillado, como se muestra en las siguientes tablas:

Imagen 52 Promedio de Eficiencia año 2015

AÑO	FACTURADO	RECAUDADO	% Eficiencia
1	15.915.786	2.813.510	17,7%
2	15.987.803	2.311.550	14,5%
3	16.584.727	3.404.716	20,5%
4	16.639.923	5.462.152	32,8%
5	15.779.737	3.129.785	19,8%
6	16.098.590	3.841.524	23,9%
7	17.911.579	5.585.368	31,2%
8	18.332.325	4.913.105	26,8%
9	18.617.713	3.524.648	18,9%
10	18.621.911	5.387.472	28,9%
11	18.871.626	5.500.076	29,1%
12	17.606.588	3.841.367	21,8%

Fuente: SUI –Cálculos SSPD

Imagen 53 Promedio de Eficiencia año 2016

AÑO	FACTURADO	RECAUDADO	% Eficiencia
1	17.277.553	3.792.317	21,9%
2	17.454.088	3.010.706	17,2%
3	18.124.100	4.204.432	23,2%
4	18.897.952	3.285.305	17,4%
5	19.071.409	5.193.800	27,2%
7	20.700.387	5.236.201	25,3%
8	20.156.237	5.433.191	27,0%

Fuente: SUI –Cálculos SSPD

Teniendo en cuenta lo observado es importante que el prestador adelante la gestión necesaria que le permita mejorar su índice de recaudo, dado que dicha situación

puede debilitar su situación financiera repercutiendo en la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo.

9.1. Contrato de Condiciones Uniformes – CCU:

Durante la visita se aportó el Contrato de Condiciones Uniformes, se presentó la resolución No. 006 del 1 de diciembre de 2009, por el cual se adopta el Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Chiscas. El contrato no cuenta con anexo técnico y se desconoce si cuenta con concepto de legalidad de la CRA.

Igualmente, se le insta a contar con la copia de este contrato accesible al público, con el fin de esclarecer las obligaciones del prestador y derechos y deberes de los suscriptores.

Se verifica en el SUI y no se encontró cargado el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU:

Imagen 54 Cargue SUI CCU

Departamento	Empresa	Consecutivo	R) Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
BOYACA	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	1	22845	2017-09-06	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	01	2009-06-01	2009-12-01	NO	NO	NO	

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074 16-11-2017

Imagen 55 Resolución Adopta CCU



Fuente: Información suministrada en la visita

A continuación, se presenta el análisis de lo estipulado en el contrato frente a lo encontrado en visita:

Tabla 28 Aspectos relevantes del CCU

Servicio	Aspecto	Cláusula	Obligación CCU	Indicador	Condiciones actuales	Cumplimiento obligación	Observaciones	
Acueducto y Alcantarillado	Calidad	Cláusula 8 Numeral a)	Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la empresa.	Agua apta para el consumo humano IRCA <= 5%	Vigilancia: La autoridad sanitaria toma muestras Control: El prestador durante el año 2017 no ha realizado muestras de control en laboratorio autorizado.	Parcial		
	Continuidad			24 Horas	24 horas al día	Si		
	Facturación	Cláusula 8 Numeral c)	Medir los consumos, cuando sea técnicamente posible o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la ley 142 de 1.994.	100% 2017	Actualmente no se cuenta con micromedición efectiva por lo que EMSOCHISCAS se encuentra realizando cobro con tarifa plena. Se presume incumplimiento del artículo 146 de la Ley 142.	No	Pese a que los suscriptores tienen micromedidor no se realizan lecturas	
		Cláusula 12	El suscriptor o usuario tiene derecho a presentar peticiones, reclamaciones, quejas y recursos.	Contar con formato para presentación de PQRs	Se cuenta con formato	Si		
	Comercial	Cláusula 17	Contenido mínimo de las facturas					
			1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio			La factura presenta la información		
			2. El nombre del suscriptor y/o usuario, dirección del inmueble receptor del servicio.			La factura presenta la información		
			3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.			La factura presenta la información		
			4. El estrato socioeconómico, y clase del uso			La factura presenta la información		
			5. El periodo de facturación del servicio.			La factura presenta la información		
6. El cargo por unidad de consumo, el cargo fijo y el cargo por aportes de conexión, si es pertinente.			La factura presenta la información					

			7. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	La factura presenta la información		
			8. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	La factura presenta la información		Pese a que se encuentran los campos para diligenciamiento no se llenan por no realizarse lecturas
			9 La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores.	La factura presenta la información		
			10. Valor y fechas de pago oportuno	La factura presenta la información		
			11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	La factura presenta la información		
			12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	La factura presenta la información		
		Cláusula 19	Las facturas se entregarán mensual, si se trata de inmuebles ubicados en zona urbana o trimestral si se trata de inmuebles ubicados en zonas rurales,	Emitir la facturación mensual	El prestador factura mensualmente los servicios atendidos	Si

Fuente: Resolución CRA 375 de 2006 – Resuelve -Capítulo I e Información entregada en visita CCU

Dado que no el contrato no tiene anexo técnico no se pudieron comparar lo que estipula el contrato frente a las condiciones de continuidad y calidad encontradas en visita.

10. Atención al cliente.

10.1. Peticiones Quejas y Reclamos

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 establece: *“ARTÍCULO 153. DE LA OFICINA DE PETICIONES Y RECURSOS. 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.”*

En la visita ese identificaron los siguientes aspectos relacionados con la atención de PQR por parte del prestador:

- Oficina de PQR: La atención al usuario se hace en la oficina que se encuentra ubicada en la casa de la cultura.
- Las quejas son por arreglos internos o externos de las casas, se tiene una plantilla para que el fontanero indique nombre del prestador, el daño a arreglar la trazabilidad se registra en esa plantilla.
- No tenían la plantilla en la oficina, la tenía el fontanero, anexaron formato de peticiones, quejas y reclamos como se ver en la siguiente imagen.

Imagen 56 Formato de PQR

FORMATO UNICO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS			
Consecutivo	Fecha	Hora	Presentación
Identificación del Solicitante			
Nombre			
Dirección			
Código de Ruta			
Código Interno			
Observaciones			
Tipo de Requerimiento			
El usuario se presentó ante la Oficina de servicios Públicos con objeto de			
Solución Dada al Requerimiento			
Fecha de Solución			
Observaciones del Operador			
Firma usuario		Auxiliar PQR	Operador

Fuente: Información suministrada en la visita

- La gerente informa que no se reciben peticiones por escrito, a la fecha de la visita por parte de la SSPD, no había llegado ninguna.
- La gerente informa que no llevan ningún sistema de información para relacionar y sacar estadísticas de las PQR, por lo que no llevan estadísticas.
- La gerente informa que las solicitudes de PQR que son verbales, en general son por arreglos de tubería.
- El fontanero también recibe PQR directamente y realiza el servicio.

certificó como no aplica y solo para el servicio de acueducto. La causal que más se presentó es “Inconformidad con el consumo” como se evidencia en la tabla:

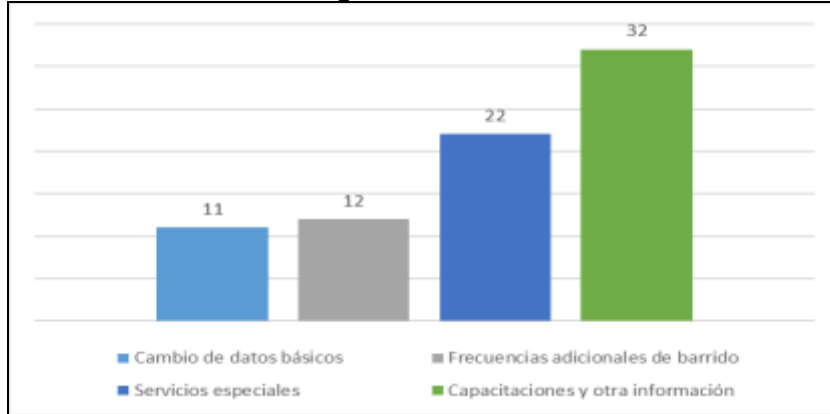
Tabla 42 Reporte PQR- SUI

TIPO_TRAMITE	DETALLE_CAUSAL	AÑO							TOTAL GENERAL
		2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	
Petición	Aforo							1	1
	Cambio de datos básicos				2	6	1	2	11
	Cambio de medidor o equipo de medida							1	1
	Capacitaciones y otra información		16	4	12				32
	Descuento por predio desocupado						1		1
	Frecuencias adicionales de barrido		5	4	1	1	1		12
	Servicios especiales				3	9	5	5	22
	Solicitud de prestación del servicio		2	1					3
	Total Petición	0	23	9	18	16	8	9	83
Reclamación	Cambio de datos básicos					2	1		3
	Cambio de medidor o equipo de medida						1		1
	Dirección incorrecta		12		9	9	4		34
	Falla en la prestación del servicio por calidad		20	18	9	8	6		61
	Falla en la prestación del servicio por continuidad		3	4	3	7	6	7	30
	Frecuencias adicionales de barrido					1			1
	Inconformidad con el consumo						1	2	3
Total Reclamación	0	35	22	21	27	19	9	133	
Otros	baja presión en la red					3			3
	baja presión red					1			1
	Tapa del medidor							1	1
	Servicios especiales		1	1		1	2		5
	Solicitud de prestación del servicio			2					2
	Total Otros								0
Recurso de Reposición	Cambio de medidor o equipo de medida						1	2	3
	Total Recursos de reposición	0	1	3	0	5	3	3	15
Reclamaciones	N/A	47							47
Total general		47	59	34	39	48	30	21	278

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En la siguiente imagen se observa que el tipo de trámite “Petición”, las causales que más representativas son Capacitaciones y otra información (32) de esta no es claro qué tipo de capacitación e información es, servicios especiales (22) de igual manera esta no es claro qué tipo de servicio especial es el que solicitan.

Imagen 58 Peticiones



Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En la imagen de “reclamaciones” se observa que la causal más representativa es Falla en la prestación del servicio por calidad.

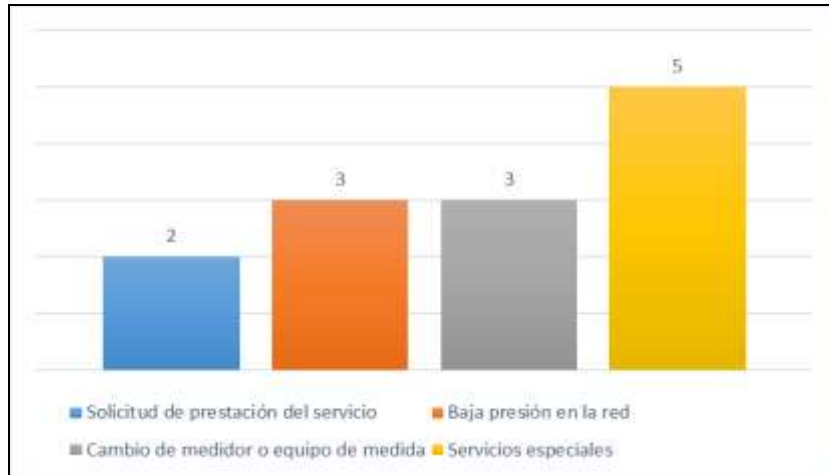
Imagen 59 Reclamaciones



Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Se observa en la siguiente grafica de tramites “Otros” que nuevamente registraron en el SUI la causal servicios especiales, no es claro a que se debe esta causal y por que tambien se encuentra en peticiones.

Imagen 60 Otros



Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En conclusión, pese a que existen registros para el prestador en el SUI de PQR's no es claro para esta superintendencia cómo se lleva la estadística de las mismas, cuando en visita se manifestó por parte de la gerencia que no se registran en un sistema. Por lo que se insta a que la información reportada corresponda a la realidad de la atención de los usuarios por parte de la empresa.

11. Estado de reporte de información al SUI

En relación con la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que el prestador tiene habilitados formatos y formularios desde el año 2003 hasta 2017, de los cuales suman un total de 797 pendientes de cargue, tal como se puede observar a continuación:

Tabla 43 Estado de reporte al SUI

ESTADO	TOPICO	AÑO															Total General			
		2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017				
Certificado	Administrativo							1	1	1	1									4
	Administrativo y Financiero							32	40	28	26	21	13	12						172
	Comercial y de Gestión						2	62	228	262	241	247	241	241	180	52				1756
	Contribuciones 2017																		1	1
	MOVET					1														1
	NSC								1	1	1	1	1	1						6
	Prestadores							7	12	12	3									34
	Riesgos Acueducto														4	12	10			26
	Riesgos Alcantarillado														4	12	10			26
	Riesgos Aseo														4	12	10			26
Técnico operativo					1			30	58	51	50	38	25	56	41	9			359	
Total Certificado				2	2	2	132	340	355	322	307	280	322	257	92	2411				
Certificado No Aplica	Administrativo y Financiero					6	12	9	9	7	5	5	5	3					61	
	Comercial y de Gestión					16	13	1	15	19	17	19	20						120	
	MOVET					4													4	
	Técnico operativo					15	13	1											29	
Total Certificado No Aplica					6	47	35	11	22	24	22	24	23						214	
Pendiente	Administrativo							3	3	3	3	3	3	3	3				24	
	Administrativo y Financiero							13	20	18	18	17	16	17	14	10			143	
	Comercial y de Gestión					1	1	25	4	21	25	13	9	3	63	155			320	
	Contribuciones 2016														1				1	
	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA													1					1	
	Generalidades-Riesgos													2	2	2	2		8	
	Inicio Transición 2015														1				1	
	MOVET							1											1	
	NSC															1	1			2
	Proceso NIF													1						1
	Riesgos Acueducto													3	3	3	3			12
	Riesgos Alcantarillado													3	3	3	3			12
	Riesgos Aseo													3	3	3	3			12
	Tarifario																1			1
	Técnico operativo	2	2	2	2	2	2	2	40	18	29	27	22	15	16	30	49			258
Total Pendiente	2	2	2	2	3	3	82	45	71	73	55	56	52	123	226	797				
Total general	2	2	2	4	3	11	261	420	437	417	386	358	398	403	318	3422				

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 20/11/2017

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente requerir al prestador para que reporte la información pendiente en SUI, conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Imagen 61 Reporte Cargue al SUI

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2003	2	0	0 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2004	2	0	0 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2005	2	0	0 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2006	2	2	50 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2007	3	0	0 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2008	3	8	72 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2009	82	179	68 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2010	45	375	89 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2011	71	366	83 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2012	73	344	82 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2013	55	331	85 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2014	56	302	84 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2015	52	346	86 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2016	123	280	69 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	2017	226	92	28 %	Ver Detalle
22845	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA EMPRESA SOLIDARIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHISCAS BOYACA	TOTAL	797	2623	76 %	Ver Detalle

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028
20/11/2017

12. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD

6.1 Visitas de inspección La Superservicios, realizó visitas integrales de vigilancia al prestador en mención, 29 y 30 de mayo de 2014, efectuar vigilancia especializada del servicio de alcantarillado y verificación de aspectos relevantes relacionados con la calidad del agua suministrada a la población atendida.

6.2 Evaluación de gestión y resultados Esta entidad a través del radicado SSPD No. 20144600602911 de septiembre de 2014, le remitió al prestador el análisis correspondiente a la gestión integral adelantada por el mismo de la vigencia 2014, a partir de la información que reposa en el Sistema Único de Información – SUI.

A continuación, se presentan los principales requerimientos realizados por la SUPERSERVICIOS de la vigencia 2016 - 2017 hasta la fecha:

Tabla 44 Acciones de la SSPD

Radicado	Fecha	Observación- Expediente
20174601659401	20/11/2017	Concurso Económico - Reporte al SUI.
20174601624521	10/11/2017	Reiteración requerimiento acciones cierre relleno Sogamoso
20174601590751	8/11/2017	Reiteración solicitud contrato de operación
20174601587481	8/11/2017	Reiteración Requerimientos Control Tarifario - Verificación de Tarifas Aplicadas

		Servicio Público Domiciliario de Aseo
20174601542241	31/10/2017	Alerta frente a posible contingencia por culminación de vida útil del relleno sanitario Terrazas del Porvenir
20174601536151	30/10/2017	Alerta frente a posible contingencia por culminación de vida útil del relleno sanitario Terrazas del Porvenir
20174601499871	24/10/2017	Alerta frente a posible contingencia por culminación de vida útil del relleno sanitario Terrazas del Porvenir
20174601212281	30/08/2017	CONTROL TARIFARIO 2017 - Verificación de tarifas aplicadas para el servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Chiscas, Boyacá.
20174601035351	01/08/2017	Acciones ante la vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en su área de prestación
20174600931731	17/07/2017	Solicitud de contratos de operación
20174310912861	13/07/2017	Solicitud cargue del formulario Registro de Sitios de Disposición Final para la generación del Numero Único de Identificación del Sitio de Disposición Final (NUSD)
20174600339541	26/04/2017	REPORTE DE INFORMACION FINANCIERA PARA CALCULO DE CONTRIBUCIONES 2017
20174330237321	06/04/2017	Solicitud de información relacionada con las toneladas dispuestas en el sitio de disposición final operado por su empresa
20164600642161	04/10/2017	Proceso de convergencia a las Normas de Información Financiera (NIF)
20164600598321	22/09/2016	Acciones preventivas para afrontar la temporada invernal y los posibles impactos del Fenómeno de la Nina
20164600506491	30/08/2016	QUEJA URGENTE CONTRA EMSOCHISCAS ESP CON 5 FOLIOS
20164600164521	16/03/2016	Reiteración remisión Programa de aseo.
20164600050801	19/01/2016	Incumplimiento con el cargue de los Planes de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información SUI

Fuente: Sistema de Gestión Documental – ORFEO

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Aspectos financieros

- Se observa un escenario no favorable para el prestador, toda vez que paso de obtener utilidades en el ejercicio en el 2015 a pérdidas en el 2016, lo anterior en ocasión al aumento de los costos principalmente.
- Llama la atención el alto costo de la operación ya que estos representaron el 55% (2015) y 72% (2016) de los ingresos, siendo esta unas de las razones que se presenten perdidas en los ejercicios financieros, por lo cual se le insta, una reestructuración en la política de costos, para así obtener resultados del ejercicio positivos.
- Se puede observar que los gastos operacionales aumentaron entre el 2015 y 2016, en un 8%, sin embargo, se incrementaron en mayor proporción con respecto a los ingresos (7%). Así las cosas, se le invita que se esté realizando un monitoreo exhaustivo a los gastos, ya que cualquier esfuerzo para aumentar los ingresos es en vano, si los costos y gastos se siguen ensanchando a porcentajes similares al de los ingresos.
- Entre los años 2015 y 2016 el activo disminuyó en un 49%, debido a el efectivo disminuyó en un 90%, situación delicada para el prestador pues presuntamente no cuenta con los recursos necesarios para atender eventos inesperados oportunamente.
- Las cuentas por cobrar de servicios públicos disminuyeron en un 57%, sin embargo, se registran estas en el activo a largo plazo, en tal sentido al sumar dichas cuentas se tendría una reducción del 36%. Así las cosas, se le solicita aclaración del por qué disminuyen las deudoras y el efectivo,

cuando se espera que la disminución de las cuentas por cobrar aumente el efectivo.

- Por otro lado, el prestador no registra propiedad planta y equipo, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.
- En lo que respecta a los pasivos, se observa una mejoría ya que estos disminuyeron en un 50%, entre el 2015 y 2016, por lo cual estos representaron el 44% de los activos para el año 2016.
- Finalmente, se presentaron pérdidas en el ejercicio en el 2016, lo que genera una disminución en el patrimonio neto, por lo cual se requiere una inspección exhaustiva, para controlar dicha situación para que, en el corto y mediano plazo, no se vean afectada la prestación de los servicios públicos domiciliarios
- No se evidencian los respectivos anexos contables que deben estar cargados y debidamente firmados por el contador público, correspondientes a la vigencia 2015 y 2016, evidenciando un presunto incumplimiento a lo estipulado en la resolución No.20121300003545 del 14 de febrero del 2012, esto además impide que esta Superintendencia ejerza a cabalidad el ejercicio de funciones de vigilancia control otorgado por la Ley 142 de 1994
- Es importante que el prestador remita el resumen de las notas de vigencia de acuerdo con lo establecido en la Resolución 20051300033635 de 2005, información para que la Superintendencia pueda conocer detalles de los registros contables y financieros del prestador, con el objeto de poder realizar un análisis mejor soportado.

7.2. Aspectos administrativos

- La APC Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá presuntamente cumple con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, en la que se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS.
- Se debe actualizar la estructura Orgánica a la actualidad de la administración
- Fue posible establecer que la Administración Pública Cooperativa Empresa Solidaria de Servicios Públicos de Chiscas Boyacá, no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo en los periodos de 2012 al 2016 incumpliendo con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.
- No se tiene el saldo de cartera a la fecha por escrito o en un programa de sistemas, se debe solucionar este inconveniente.
- No suministraron información de la tasa retributiva con fecha vigente.
- La medición del nivel de riesgo financiero de la APC está clasificada como riesgo II (medio) para la vigencia 2015, por no reporte de información financiera base para el cálculo del año 2016.

7.3. Aspectos Técnicos

7.3.1. Servicio de acueducto

- El prestador no tiene concesión de aguas vigente para las fuentes de agua de que sule para el servicio de acueducto, por lo que presuntamente se encuentra incumpliendo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- El municipio presuntamente dispone de una capacidad instalada suficiente para satisfacer la demanda de la población urbana por los próximos 25 años, sujeto a que se otorgue un caudal similar a la concesión que tiene vencida.

- El prestador opera dos plantas de tratamiento una en el sector urbano y otra en el sector rural de Las Mercedes, ambas en buen estado.
- El prestador no realiza muestras de control en laboratorio autorizado, por lo que presuntamente incumple el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007.
- Se suministra agua 24 horas al día, los 30 días del mes, lo que se cataloga en el nivel “continúo” de acuerdo a la Resolución 2115 de 2007.
- En ninguno de los dos sistemas se encuentran dispositivos para macro-medición, lo que impide realizar el balance hídrico en las PTAP’s y el cálculo de las pérdidas, por lo que presuntamente incumple lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 relacionado con las mediciones de caudal.
- El prestador no tiene micromedición efectiva, pese a tener dispositivos instalados por lo que presuntamente incumple el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Al comparar el comportamiento del IRCA entre las vigencias 2016 y 2017, se observa que este año existe un mejor desempeño, pasando de riesgo medio a sin riesgo. Al respecto el prestador debe continuar con la gestión necesaria que le permita suministrar agua apta para consumo humano en todo momento.
- Para el sector de Las Mercedes no se han concertado ni materializado los puntos de muestreo para calidad del agua, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 811 de 2001.
- El prestador lleva una bitácora de operación diaria en la PTAP Las Mercedes, allí se registran todas las actividades realizadas diariamente, no obstante, en la PTAP urbano existen registros de actividad, por lo que se le insta a que se implementen los formatos y/o libros respectivos, que den cuenta de la operación de la planta.
- El prestador no tiene plan de contingencias actualizado, de acuerdo a las Resoluciones 0154 de 2014 y 1096 de 2000 (artículos 197 y 201). Así mismo, debe tener presente la Circular Externa SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015 expedida por la Superservicios relacionada con el reporte al SUI de los planes de emergencia y contingencia.
- El prestador cuenta con tanques de almacenamiento de agua. En tal sentido, y con el fin de evitar que la calidad del agua se pueda afectar, el prestador debe entre otros aspectos aplicar lo definido en los artículos 100 y 101 de la resolución 1096 de 2000 y el Decreto 1575 de 2007 respecto a su limpieza y desinfección.

7.3.2. Servicio de Alcantarillado

- El PSMV se tiene que le fue aprobado mediante la Resolución resolución 0169 del 19 de febrero de 2009, donde se aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos, con vigencia de 10 años.
- Teniendo en cuenta que, en la visita de agosto de 2017, se indicó que el municipio no tiene sistema de tratamiento de aguas residuales y se tienen seis vertimientos puntuales al “Quebrada Litargon”, el prestador debe informar a la Superservicios las gestiones que sigan adelantando para el manejo de las aguas residuales.

7.3.3. Servicio de Aseo.

- La recolección de los residuos sólidos generados en el municipio se realiza con una frecuencia de dos veces por semana, situación que se encuentra conforme a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015.

- El prestador no ha reportado en el SUI los vehículos empleados para recolección y transporte de residuos sólidos, por lo que debe ajustarse a lo definido en el artículo 8.4.1.10 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador realiza la actividad de barrido cinco veces por semana, encontrándose conforme al Artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077/2015 donde se estipulan las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- El prestador en su página web no tiene información disponible donde se señalen la información que requerida en el artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente no cuenta con el programa para la prestación del servicio de aseo, así como tampoco lo ha remitido a la entidad, situación contraria a lo establecido por el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
- A la fecha esta superintendencia no tiene conocimiento de dónde el prestador dispone sus residuos sólidos, teniendo en cuenta la contingencia por el cierre del relleno sanitario Terrazas del Porvenir. El prestador no ha dado respuesta a los requerimientos SSPD Nros. 20174601499871 de 24/10/2017, 20174601536151 de 30/10/2017 y 20174601624521 de 10/11/2017. Por lo que le requiere para que de manera inmediata atienda lo solicitado.

7.4. Aspectos comerciales

- La empresa no ha reportado información de PQR para el año 2017 correspondientes a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los formatos "Formato reclamaciones y peticiones acueducto", "Formato reclamaciones y peticiones alcantarillado" y "Formato reclamaciones y peticiones aseo", por lo que debe cargarla de forma inmediata al SUI de conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010.
- El Contrato de Condiciones Uniformes del prestador no cuenta con anexo técnico, lo que imposibilita un análisis del mismo, por lo que es importante subsanar dicha situación acogiéndose a lo estipulado en las resoluciones CRA 375 y 376 de 2006.
- Teniendo en cuenta que no se llevan estadísticas de las PQR'S se insta a que se establezcan las herramientas necesarias para subsanar dicha situación, con el fin de dar trazabilidad a las mismas.
- En atención a las debilidades encontradas en el índice de recaudo, el prestador debe realizar las acciones tendientes a superar dicha situación con el fin de que no se afecte la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo.
- Teniendo en cuenta las diferencias sustanciales encontradas entre la cantidad de suscriptores que se registran en sui para los años de análisis frente a lo encontrado en visita, se le requiere para que se revise la información y se remitan las explicaciones respectivas y/o se hagan las correcciones necesarias en el SUI.
- Presuntamente no está cumpliendo con lo establecido en la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos, se evidenció en el SUI que no hay información en el SUI para los años 2016 y 2017.
- En el análisis de la información consignada en el estudio de costos y tarifas el prestador cumple con la metodología establecida en la resolución CRA 287 de 2004.

- La empresa registró en el estudio tarifario un número de 358 suscriptores para el servicio de acueducto, el cual concuerda con el número de suscriptores registrado en la SSPD por el prestador en esta variable para el año 2005.
- El dato presentado se observa que el resultado del cálculo del CMA registrado por el prestador en estudio de costos y tarifas, coinciden con los cálculos realizados por la SSPD.
- Con relación al APac, el prestador reportó un valor en el estudio de costos y tarifas de 189.216m³ producidos, que coinciden con la información cargada en el SUI correspondiente al año 2005.
- Se calculó la tarifa de alcantarillado conforme a lo señalado por el prestador en el estudio de tarifas, al acogerse a lo estipulado en el artículo 43 de la resolución CRA 287 de 2004. Sin embargo, al momento de presentar los resultados del estudio mantiene la misma tarifa de CMO acueducto, para el servicio de alcantarillado que corresponde a \$137,4. /m³. Lo anterior, presume de un error en la aplicación de la metodología por parte del prestador.
- De acuerdo con los datos presentados se observa que los resultados del cálculo del CMT registrado por el prestador en estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto no coinciden con los cálculos realizados por la SSPD.
- El prestador no realizó los cálculos para el CMT del servicio de alcantarillado.
- No se puede establecer si el prestador aplicó adecuadamente la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 para el cálculo del CMT hasta tanto se verifique la procedencia de los datos utilizados en su estudio de costos para las variables monto a pagar por concepto de tasas retributivas.
- El CMT alcantarillado y CMI de ambos servicios, es preciso indicar que el prestador, presuntamente OMITIÓ la aplicación de la metodología tarifaria. Lo anterior presume a su vez que el prestador, no cuenta con un plan de inversiones.
- Los cálculos realizados por esta Superintendencia reflejan diferencias como mayores valores en la tarifa de este componente como se muestra en el anexo, en el que se observa para el uso residencial estratos 1 y 2, que en promedio cada suscriptor mensualmente presenta \$2.387 y uso no residencial \$1.164, valores por encima de los valores permitidos.
- Es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento se calculó se las tarifas y ajustarlas de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no correspondan y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.
- Se verifica el cumplimiento con la resolución CRA 375 de 2006 CAPITULO III Facturación encontrando que presuntamente la factura no contiene la información de los valores de los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
- Se realiza verificación en el SUI el cargue de la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, encontrando que el prestado tiene pendiente 109 formatos, por lo tanto, la inobservancia dar lugar a un incumplimiento normativo, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta Superintendencia, definidas en el Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.
- En visita no se suministró la información de recaudo vs facturación, de acuerdo a lo registrado en el SUI, para el año 2015 mostro una eficiencia del 23,8% y para el año 2016 en los primeros ocho meses presenta eficiencia al 22.8%, es importante que el prestador adelante la gestión necesaria que le permita mejorar su índice de recaudo, dado que dicha situación puede debilitar su

situación financiera repercutiendo en la prestación eficiente de los servicios públicos a su cargo.

- En el SUI se verifica que el prestador tiene pendiente de reportar y certificar el formato de Reclamaciones para los años 2016 y 2017, por lo que presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo de la resolución No. SSPD -20101300048765 del 14- 12- 2010.
- En relación con la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que el prestador tiene habilitados formatos y formularios desde el año 2003 hasta 2017, de los cuales suman un total de 797 pendientes de cargar a la fecha de este informe.

Proyectó: Lucía del Pilar Cruz Rodríguez– Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores
Constanza Florez Ruiz –Profesional Universitario Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores
Luisa Fernanda Camargo Sánchez- Funcionario Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Rafael Alejandro Flechas Hernández- Contratista Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo