

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA
AGUAS DE SANTA BÁRBARA EMPRESA DE
SERVICIOS PÚBLICOS**



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO**

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, diciembre de 2017

ANÁLISIS 2015 – 2016

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

1.1. Antecedentes

En el Municipio de Arroyohondo opera la Administración Pública Cooperativa Aguas de Santa Bárbara Empresa de Servicios Públicos – ID: 26165, como Organización Autorizada, opera los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo desde el 6 de septiembre de 2012, a la cual como acción de vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos los días 15 y 16 de julio de 2013 se realizó visita de inspección al prestador, la cual tuvo como objetivo verificar los diferentes aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos.

Como resultado de dicha visita, con los diferentes hallazgos se le hicieron observaciones y recomendaciones al prestador con el fin de que diera cumplimiento a la normatividad vigente, a continuación, se relacionan aspectos relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en lo evidenciado durante la visita de inspección efectuada por parte de esta Superintendencia en 2013:

Servicio de acueducto

- *La cobertura del servicio de acueducto en el casco urbano es del 98%*
- *El prestador no cuenta con la concesión de aguas de las fuentes que hace uso para el abastecimiento de los sistemas de tratamiento operados por el mismo.*
- *Para la potabilización del agua suministrada al casco urbano cuenta con una planta de tratamiento de tipo compacta – convencional, la cual se encuentra en buen estado.*
- *Cuentan con el manual de operación y mantenimiento de la planta.*
- *No Cuenta con área de laboratorio, no cuenta con la dotación de equipos.*
- *El prestador no lleva registro de las actividades diarias de la PTAP.*
- *Los puntos de muestreo están concertados y materializados, sin embargo no cuenta con acta de recibo a conformidad de dichos puntos.*
- *A pesar que cuenta con micromedidores instalados no realiza el cobro del servicio por consumo.*
- *No tienen elaborado un programa de mantenimiento y reparación de micromedidores.*
- *No ha realizado reposición de los lechos filtrantes de las plantas.*
- *La planta de tratamiento no cuenta con iluminación.*
- *La persona prestadora no realiza muestras de tratabilidad, no cuenta con área de laboratorio.*
- *No ha realizado el cálculo del %IANC.*
- *La continuidad del servicio de conformidad con lo establecido en la Artículo 18 de la resolución 2115 de 2007, es insuficiente.*
- *Cuenta con planos de la red del sistema de acueducto.*

- No cuenta con catastro de la red del sistema.
- No cuenta con sistema de macromedición.
- El prestador no ha elaborado el plan de contingencias.
- La PTAP del corregimiento el Pilón carece de mantenimiento, no se encuentra operando adecuadamente, pues el sistema de cloración no se encontró en funcionamiento, así mismo los equipos de dosificación de químicos se encontraron deteriorados, situación que puede afectar la correcta aplicación

Servicio de alcantarillado

- Frente a este servicio se informó que la mayor parte del municipio no cuenta con redes de alcantarillado, se realiza vertimiento directo sobre fuentes hídricas o a campo abierto.
- Al respecto el Alcalde Municipal indicó que se encuentra viabilizado un proyecto para la construcción total de alcantarillado en el Municipio.

Servicio de aseo

- El prestador tiene suscrito contrato con el Municipio de San Cristóbal y la Cooperativa COOASER, para la disposición final de residuos sólidos.
- No realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas.
- Realiza la actividad de recolección con una frecuencia de 2 veces/semana en el casco urbano.
- El prestador no cuenta con registro de operaciones del servicio.
- El vehículo empleado para la recolección no cumple con las características técnicas establecidas en el artículo 49 del decreto 1713 de 2002.
- No ha elaborado planos de rutas de recolección.
- El prestador cuenta con contrato de arrendamiento del vehículo empleado para la recolección de residuos, sin embargo, se encuentra vencido.

1.2. Descripción General del Prestador

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de los servicios de acueducto, y aseo en el municipio de Arroyohondo, realizado por Administración Pública Cooperativa Aguas de Santa Bárbara Empresa de Servicios Públicos – ID: 26165.

1.2.1. Datos Generales del prestador

A continuación, se presenta la información general de la Administración Pública Cooperativa Aguas de Santa Bárbara Empresa de Servicios Públicos – ID: 26165:

Tabla No 1: Información General del prestador

Nombre	NIT.	Representante Legal	Fecha de Constitución	Tipo de Prestador	Servicios
Administración Pública Cooperativa Aguas de Santa Bárbara Empresa de Servicios Públicos	900536919 - 9	Luis Alberto Coronado Guerrero	5 de julio de 2012	Organización Autorizada	Acueducto Aseo

Fuente: Información suministrada en la visita - actualización RUPS PENDIENTE DE REVISION 2017

1.2.1. RUPS

El prestador realizó la última actualización de su registro en 2017, la cual se encuentra PENDIENTE DE REVISION por parte de la SSPD, la última actualización aprobada data de 2011

Las actividades por servicio inscritas por el prestador en la modalidad de prestador-operador en el municipio Arroyohondo son:

Tabla No 2 Actividades Registradas en el RUPS

	Servicio	Tipo prestación	Actividades
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto	Prestador Operador	Aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
	Alcantarillado		La APC no es responsable del servicio de alcantarillado, está a cargo del municipio.
	Aseo	Prestador Operador	barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos,

Fuente: SUI- actualización RUPS 2011 (Aprobada).

El prestador debe culminar de inmediato la actualización del RUPS, le reiteramos la obligación que le asiste a las empresas prestadoras de servicios públicos de actualizar al menos una vez al año el RUPS, de acuerdo con los parámetros establecidos en la Resolución SSPD 47005 de 2015.

Así mismo, la falta de reporte en SUI resulta contrario a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035”, de igual forma debe tener en cuenta toda la normatividad relacionada con reporte de información, la cual se encuentra disponible en el sitio en Internet www.sui.gov.co.

- **Contrato de Condiciones Uniformes – CCU**

El prestador cuenta con el contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto y aseo, sin embargo, no cuentan con los parámetros exigidos en la norma y tampoco cuenta con concepto de legalidad emitido por la CRA.

Se informa que deben consultar los formatos establecidos por la CRA Resolución 375 y 376 de 2006 y realizar las gestiones que correspondan, a lo cual manifiestan que realizarán el respectivo trámite que les permita actualizar los respectivos documentos y a su vez solicitar el concepto de legalidad.

Así mismo se le manifestó al prestador que una vez tenga el documento elaborado y firmado, debe realizar las gestiones ante la CRA, con el fin de que les otorguen el respectivo concepto de legalidad, y que debían reportarlo al SUI.

En general el prestador teniendo en cuenta los aspectos técnicos no da cumplimiento a lo que debe estar establecido en el CCU.

- **Certificación del municipio**

El municipio de Arroyohondo se encuentra certificado mediante la Resolución No. SSPD-20164010056545 del 30 de septiembre de 2016, “Por la cual se decide sobre la certificación relacionada con la administración de los recursos del Sistema General de Participación para agua potable y saneamiento básico SGP-APSB, correspondiente a la vigencia 2015 “.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

2.1. Aspectos Administrativos

Creación de la Empresa: La Administración Pública Cooperativa Aguas de Santa Bárbara Empresa de Servicios Públicos, en el Municipio de Arroyohondo, Bolívar, fue creada a través de Acta de Asamblea de Constitución del 5 de julio de 2012 de la cual suministraron copia en la visita.

Naturaleza jurídica: La naturaleza jurídica del prestador es de ORGANIZACION AUTORIZADA, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994.



Imagen No 1
Fuente visita 2017

Organigrama Institucional: no presentan el correspondiente organigrama, del cual informan que procederán con su elaboración de acuerdo a la estructura administrativa y operativa que apruebe el consejo de administración de la APC, proceso que les permita la correspondiente publicación en cartelera.

Personal: En la siguiente tabla se presenta la información del personal que labora en la APC.

Gerente	\$2.800.000
Auxiliar administrativo (1)	\$1.000.000
Auxiliar de facturación (1)	\$ 900.000
Auxiliar comercial – gestión social (1)	\$ 900.000
Auxiliar contable (1)	\$1.250.000
Tesorera (1)	\$1.500.000
Contador (1)	\$3.000.000
Asesora Fortalecimiento Empresarial (1) – Próxima a contratar	\$1.000.000
Operadores Captación (3)	\$ 840.000 c/u

Operadores PTAP (2 La Rusia) (1 Pilón)	\$ 840.000 c/u
Operador Químico (1)	\$1.200.000
Fontanero (1)	\$ 840.000
Técnico Operativo (1)	\$1.200.000
Recolectores aseo (2)	\$ 840.000
Conductor (1)	\$ 737.000
Barrido (2)	\$ 840.000
TOTAL, NOMINA	\$19.687.000

Tabla No 3

Cantidad	Área	Tipo de Contrato	
8	Administrativa	2 Planta	6 OPS
9	Acueducto	0	9 OPS
5	Aseo	0	5 OPS
1	SUI	0	1 OPS

Fuente: Información suministrada en la visita

Certificación en competencias laborales por el SENA: el gerente y los operarios del servicio de acueducto no cuentan con certificaciones de competencias laborales, para lo cual informan que solicitaron al SENA la respectiva capacitación.

Comité de Desarrollo y Control Social – CDSCS y Vocal de Control: Informa que en el Municipio no se cuenta con comité de desarrollo y control social, ni con vocal de control.

Estratificación: La estratificación socioeconómica del municipio de Arroyohondo fue adoptada por Decreto 2000-06-28-04 para {áreas urbana y rural.

Lista de usuarios: cuentan con lista de usuarios la cual se puede evidenciar en archivos de Excel para estratos 1, 2 comercial y oficial, no cuentan con software para el registro de dicha información.

Catastro de usuarios: no cuentan con catastro de usuarios, para los servicios de acueducto y aseo

2.2. Aspectos Financieros

2.2.1 Cargue de Información

El prestador presenta reporte en SUI del respectivo PUC para las vigencias 2014-2015, quedando pendiente el reporte para el año 2016, se les recordó la obligación de reportar esta información en el sistema único de información-SUI.

La SSPD hace alusión al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Para el reporte de información al SUI existen Resoluciones que determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que pueda adelantar la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

2.2.2 Proceso de convergencia a las NIF

De igual forma se le informa al prestador que a partir de la vigencia 2016, debió acogerse a la nueva normatividad establecida mediante NIF - Normas de Información Financiera, las cuales para su aplicación desde el año 2014 iniciaron procesos de transición, es así que, para reportar información financiera al cierre de 2016, los plazos vencen en el segundo semestre del año 2017.

Con el fin de que pueda tener acceso a lo relacionado con las NIF y procesos de clasificación dependiendo del Grupo al que pertenece, se le informa al prestador sobre las etapas que debe seguir y las respectivas Resoluciones emitidas relacionadas con el tema para el oportuno y correcto reporte al SUI.

Primer Paso CLASIFICACION

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Preparación Obligatoria 2014	2014	Res. 20141300004095 21/02/2014	2	Reporte clasificación y plan de implementación	NIF-A-0005	Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales
					NIF-A-0006	Formulario A2 - NIF: Preguntas Grupo 1 - NIFF plenas
					NIF-A-0007	Formulario A3 - NIF: Preguntas Grupo 2 - PYMES
					NIF-A-0008	Formulario A4 - NIF: Preguntas Grupo - Microempresas
					NIF-A-0009	Formulario B – NIF: Plan de Implementación NIF Anual
					NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIFF Anual

Segundo Paso ESFA – Estado Situación Financiera Actual

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Inicio de Transición 2015	2015	Res. 20151300020385 29/07/2015	G-2, Vol G-1 y Res 414	Reporte ESFA, Conciliación y Revelaciones y Políticas	NIF-A-0014	Formulario 1: Información General
					6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura
					6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura
					6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura
					6038	Formato 14 - Estado de Situación Financiera Adopción anticipada
					6039	Formato 15 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada
					6040	Formato 16 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada
					6035	Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado
					6041	Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado
					6042	Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación
					6043	Formato 20 - Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado
					6044	Formato 21 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera Adopción Anticipada Consolidado

Tercer Paso Archivos XBRL

ETAPA	AÑO	RESOLUCIÓN	GRUPOS	INFORMACIÓN	CÓDIGO	FORMULARIOS Y FORMATOS
Nuevos Marcos Normativos	2016	Res. 20161300013475 19/05/2015	- Grupos 1 y 3 - Grupos 2, 414 y Vol G-1	Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	NIF-A-0015	Formulario Único de Clasificación
					XBRL	Estados Financieros Comparados 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Notas a los Estados Financieros Comparados 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 1 y 3
					XBRL	Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1
					XBRL	Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1
					XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1
					XBRL	Formatos Complementarios 2015 - Grupos 2, 414 y vol G-1

2.2.3 Balance General

Tabla No 4 Balance General

BALANCE GENERAL					
	2014	%	2015	%	Var 14-15
Activo	168.480.645	100,0%	277.165.830	100,0%	64,5%
Efectivo	101.002.588	59,9%	177.510.007	64,0%	75,7%
Deudores Serv. Publicos	53.697.697	31,9%	85.875.463	31,0%	59,9%
<i>Deudores Servicio de Acueducto</i>	67.068	0,0%	67.068	0,0%	0,0%
<i>Deudores Servicio de Alcantarillado</i>	0	0,0%	0	0,0%	
<i>Deudores Servicio de Aseo</i>	0	0,0%	0	0,0%	
Inventarios	0	0,0%	0	0,0%	
Otros Act. CP	83.060	0,0%	83.060	0,0%	0,0%
Activo Corriente	154.783.345	91,9%	263.468.530	95,1%	70,2%
Propiedad, Planta y Eq.	13.697.300	8,1%	13.697.300	4,9%	0,0%
Depreciación Acumulada	0	0,0%	0	0,0%	
Propiedad, Planta y Equipo Neto	13.697.300	8,1%	13.697.300	4,9%	0,0%
Total Activo No Corrientes	13.697.300	8,1%	13.697.300	4,9%	0,0%
Total Activos	168.480.645	100,0%	277.165.830	100,0%	64,5%
Total Pasivos	155.808.515	92,5%	264.493.700	95,4%	69,8%
Obligaciones Laborales	20.399.553	12,1%	11.951.000	4,3%	-41,4%
Cuentas por pagar	135.408.962	80,4%	252.542.700	91,1%	86,5%
Total Pasivo Corriente	155.808.515	92,5%	264.493.700	95,4%	69,8%
Obligaciones Financieras LP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Laborales LP	0	0,0%	0	0,0%	
Total Pasivo no Corrientes	0	0,0%	0	0,0%	
Total Pasivos	155.808.515	92,5%	264.493.700	95,4%	69,8%
Patrimonio Institucional	12.672.130	7,5%	12.672.130	4,6%	0,0%
Capital Fiscal	11.334.000	6,7%	11.334.000	4,1%	0,0%
Utilidades Retenidas	-2.064.367	-1,2%	1.338.130	0,5%	-164,8%
Utilidad Ejercicio	3.402.497	2,0%	0	0,0%	-100,0%
Total Patrimonio	12.672.130	7,5%	12.672.130	4,6%	0,0%
Total Pasivo + Patrimonio	168.480.645	100,0%	277.165.830	100,0%	64,5%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

En lo referente al Balance General se pueden observar las siguientes situaciones:

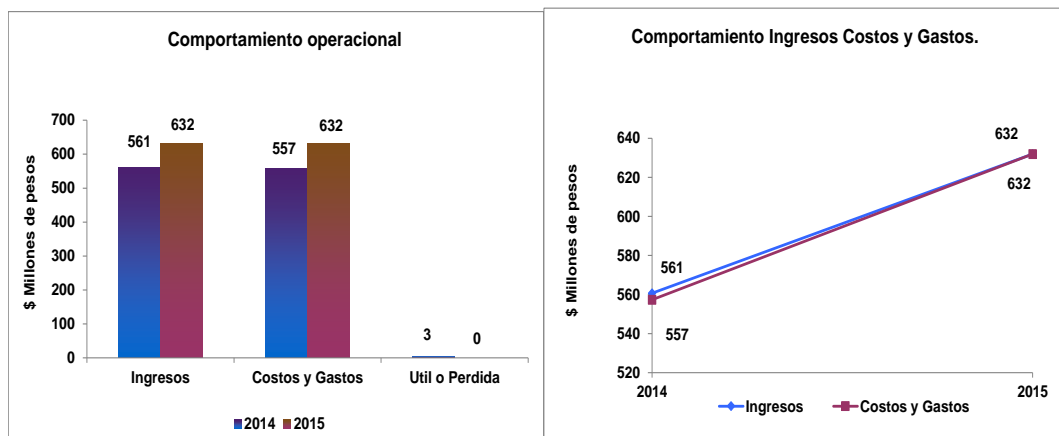
1. El efectivo equivale al 64% del total del activo para el 2015, situación que genera un parte tranquilidad, dado que la cantidad de efectivo puede ser el suficiente para poder cubrir sus obligaciones con terceros, no obstante esta cantidad no soporta el total del pasivo.
2. La Propiedad, Planta y Equipo-PPyE neta, no sufrió modificaciones entre las vigencias de análisis, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

3. El Total de los pasivos equivalen al 95% de los activos, escenario alarmante para el prestador, ya que no podría acceder a créditos con entidades financieras y/o proveedores para optimizar la prestación de los servicios públicos a cargo.
4. Llama la atención, que la cartera representa el 20% de los activos y el 28% de los ingresos operaciones, por lo que se puede colegir que existe una mala cultura de pago, por lo cual se solicite que realice las acciones pertinentes para la recuperación de las cuentas por cobrar.
5. Es menester precisar que el prestador se encuentra en punto de equilibrio, toda vez que los ingresos fueron iguales a los gastos y costos para la vigencia 2015, ya que el resultado del ejercicio fue de \$0, por lo cual se le insta para que realice las acciones pertinentes para generar utilidades para vigencias futuras.

2.2.4 Estado de Resultados

En el análisis del Estado de Resultados, se evidencia que el prestador presenta resultados positivos en el año 2014 y para la vigencia 2015 los ingresos cubren exactamente los costos y gastos, situación que llama la atención.

Tabla No 5



Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Los ingresos conciernen únicamente por la prestación del servicio de acueducto, para aseo si bien es cierto en SUI presentan reporte del PUC, este corresponde al mismo de acueducto, considerándose información de mala calidad.

Tabla No 6

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS					
	2014	%	2015	%	Var 14-15
Ingresos Operacionales	559.998.204	100,0%	631.894.083	100,0%	12,8%
Servicio de Acueducto	532.998.204	95,2%	581.694.083	92,1%	9,1%
Servicio de Alcantarillado	0	0,0%	0	0,0%	
Servicio de Aseo	0	0,0%	0	0,0%	
Ingresos Venta de Bienes	0	0,0%	0	0,0%	
Devoluciones y rebajas	0	0,0%	0	0,0%	
Costo de Ventas y Operación	325.907.293	58,2%	325.907.293	51,6%	0,0%
Utilidad Bruta	234.090.911	41,8%	305.986.790	48,4%	30,7%
Gastos Operacionales	228.665.069	40,8%	303.214.759	48,0%	32,6%
Gastos de Administrativos	228.665.069	40,8%	303.214.759	48,0%	32,6%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad Operacional	5.425.842	1,0%	2.772.031	0,4%	-48,9%
Otros ingresos	748.686	0,1%	0	0,0%	-100,0%
Otros gastos	2.772.031	0,5%	2.772.031	0,4%	0,0%
Gasto de Intereses	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad antes de Impuestos	3.402.497	0,6%	0	0,0%	-100,0%
Impuesto de renta	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad Neta	3.402.497	0,6%	0	0,0%	-100,0%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Con el aumento para 2015 de los gastos operacionales y administrativos que alcanzan un 33%, absorben la totalidad de los ingresos existentes en SUI para el servicio de acueducto que muestran un incremento del 13% entre 2014 y 2015. Situación que refleja un riesgo en la viabilidad de la prestación de los servicios públicos en el municipio de Arroyohondo por parte del prestador ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA AGUAS DE SANTA BÁRBARA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS – ID: 26165.

Es preciso mencionar que el prestador, tiene un alto costo de operación, ya que para las vigencias de análisis represento a más del 51% de los ingresos operacionales, por lo cual se le insta para que realice una restructuración en la política de costos.

Tabla 7. Cuenta costos y gastos

CUENTAS COSTOS Y GASTOS	2.014	%	2.015	%	Var 14-15
GASTOS	\$ 231.437.100,00	100,0%	\$ 305.986.790,00	100,0%	32,2%
Administración	\$ 228.665.069,00	98,8%	\$ 303.214.759,00	99,1%	32,6%
Sueldos y Salarios	\$ 58.482.534,00	25,3%	\$ 89.482.534,00	29,2%	53,0%
Generales	\$ 166.126.603,00	71,8%	\$ 206.676.293,00	67,5%	24,4%

CUENTAS COSTOS Y GASTOS	2.014	%	2.015	%	Var 14-15
Otros Gastos	\$ 2.772.031,00	1,2%	\$ 2.772.031,00	0,9%	0,0%
COSTOS DE VENTA Y OPERACIÓN	\$ 325.907.293,00	100,0%	\$ 325.907.293,00	100,0%	0,0%
<i>Costos Servicios Públicos</i>	<i>\$ 325.907.293,00</i>	<i>100,0%</i>	<i>\$ 325.907.293,00</i>	<i>100,0%</i>	<i>0,0%</i>
Servicios Personales	\$ 91.753.647,00	28,2%	\$ 91.753.647,00	28,2%	0,0%
Costo De Bienes Y Servicios Públicos Para La Venta	\$ 78.876.823,00	24,2%	\$ 78.876.823,00	24,2%	0,0%
Consumo De Insumos Directos	\$ 155.276.823,00	47,6%	\$ 155.276.823,00	47,6%	0,0%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Lo anterior presuntamente podría llevar al prestador a una posible insuficiencia financiera, lo que no podría garantizar la prestación de los servicios públicos, al presentar para el ejercicio de 2016 una pérdida que asciende a \$2.566 millones, estado financiero preocupante, que exige aclaraciones necesarias para evaluar la situación financiera actual.

De igual forma es preciso señalar de los costos y gastos que experimentaron un fuerte incremento entre 2014 y 2015, pueden generar un desequilibrio financiero que no les permitirían en el corto plazo cubrir los ingresos, lo que se refleja en el coeficiente operacional del 99% niveles poco aceptables.

2.2.5 Indicadores Financieros

Tabla No 8 Indicadores financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2014	2015
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	35,00	49,60
Razón Corriente	0,91	0,94
Prueba Acida	0,91	0,94
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
Margen Operativo	1,0%	0,4%
Margen Neto	0,6%	0,0%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	2,0%	0,0%

ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	26,9%	0,0%
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO		
Deuda Total	92,48%	95,43%
Deuda Corto Plazo	100,00%	100,00%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Razón Corriente

Este indicador muestra la incapacidad de pago que tiene el prestador, toda vez que tiene \$0,94, para pagar \$1 de las obligaciones adquiridas, escenario negativo para la empresa, toda vez que no tendría acceso a créditos para realizar inversiones y/o cumplir con posibles contingencias.

Prueba Acida

Este indicador muestra el mismo resultado de la Razón Corriente (0,94), ya que el prestador analizado no contempla el rubro inventarios, es por ello que el resultado es el mismo al citado indicador.

Rotación Cuentas por Cobrar

Según se puede observar el indicador tiene una rotación de cuentas por cobrar alta, toda vez la rotación de las misma es de 50 días, situación que se complementa con el indicador razón corriente, ya que el prestador factura, pero se recaudo es bajo, por lo cual se despierta alarmas pues no carece de efectivo para realizar las medidas necesarias para la prestación eficiente de los servicios a cargo.

Deuda Total

El prestador tiene obligaciones significativas ya que representan el 95,43% del activo, por lo cual se le insta para que realice las acciones pertinentes para disminuir tal situación

Deuda Corto Plazo

Se tiene que el 100% de la deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo.

Margen Operativo

Se observa que para las vigencias de análisis se observa un resultado positivo, por lo que se podría colegir que presuntamente que es viable ya que los ingresos cubren a la medida los gastos y costos, no obstante, el prestador no está generando valor.

Margen Neto

Este indicador se muestra positivo, sin embargo, para la vigencia del 2015 el prestador se encuentra en punto de equilibrio, por lo cual no estaría presuntamente en la capacidad en mitigar posibles contingencias.

ROE – ROA

De acuerdo a los resultados obtenidos en el 2015 para los indicadores ROE y ROA, se tiene que ni la inversión de los socios ni los activos, fueron los suficientes para generar valor al prestador.

2.2.4 Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador

Tabla No 9 IFA

Aspecto		2015	RANGO
L (Liquidez)		1,05	1
ER (Eficiencia en recaudo)		No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)		1	1
IFA		2	Riesgo Medio

Fuente: <http://superservicios.gov.co/content/download/17472/129825/version/2/file/IFA+2015.pdf>

La información financiera para realizar el cálculo obteniendo como resultado riesgo medio, a pesar que el prestador obtuvo el resultado del ejercicio positivo, toda vez que los ingresos percibidos por la prestación de servicios públicos domiciliarios fueron inferiores a los costos y gasto, y el prestador goza de buena liquidez, no obstante, no se tiene información del total facturado por tal motivo la eficiencia del recaudo genera riesgo alto.

Frente a la vigencia 2016, ese año no es viable el cálculo toda vez que el prestador debe aplicar Normas de Información Financiera – NIF y bajo dichas normas aún no existe metodología para el cálculo del IFA.

El Sistema de Información: no cuentan con un software para facturación, recaudo, PQR e información financiera, por lo que, para el tema financiero y contable, la información es entregada al Contador responsable para que realice las correspondientes gestiones en sistemas contables propios de la Alcaldía, para extraer la información necesaria para los registros contables y posterior elaboración de los estados financieros.

Contabilidad: El prestador informa que el Contador, el señor Roger Hoyos de la Alcaldía lleva la contabilidad de la APC de forma separada.

Cartera: no cuentan con cifras estadísticas para determinar cartera por edades, sin embargo, manifiestan que en la APC del municipio de Arroyohondo, por la cultura de no pago presenta una cartera vencida aproximada a los \$342 millones a julio de 2017 para los servicios de acueducto y aseo.

Lo anterior con base en la información contenida en archivos de Excel, de igual forma que para la recuperación de cartera manifiestan que se han realizado algunas propuestas sin obtener resultados positivos a la fecha que les permita realizar recaudos efectivos sobre la cartera vencida, lo que genera mayor acumulación en el tiempo aumentando la cartera de mayor a 360 días, situación preocupante por el comportamiento negativo con hábitos de pago nulos por parte de los suscriptores.

Recaudo: en el evento de recibir algún tipo de recaudo se realiza en el Banco de Bogotá, con número de cuenta corriente No. 204782320, cuenta en la cual de igual forma realizan consignación de los subsidios girados por la alcaldía.

Dicha cuenta se encuentra embargada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de acuerdo a lo que manifiesta el Gerente dicho embargo se generó por deuda generada por el no pago de las contribuciones.

A lo anterior informan que realizaran consulta a la SSPD, con el fin de determinar acciones a seguir para levantar el embargo, ya que manifiestan que los recursos que permitirían pagar la deuda se encuentran en la cuenta corriente mencionada.

3. ASPECTOS TECNICOS

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 que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantadas ya que al verificar el SUI, se evidenció que el prestador no ha reportado la información técnica correspondiente.

3.1 Descripción del Sistema de Acueducto

3.1.1. Fuente de abastecimiento y concesiones de agua

Captación

Fuente de abastecimiento y bocatoma: Actualmente, el sistema de acueducto cuenta con una fuente de abastecimiento de tipo superficial denominada “Canal del dique”.

Tipo de estructura y caudal captado:

La captación se realiza a través de bocatoma de tipo barcaza con dos turbinas de 100 hP, se les realiza mantenimiento cada tres meses en promedio ubicada al frente del municipio de Santa Lucía a 7,5 km de la planta de tratamiento. Las motobombas se abastecen con luz del Atlántico, lo que ocasiona problemas por los diferentes cortes por trabajos sin previo aviso. No tienen planta de respaldo.

En la bocatoma trabajan tres operarios, en turnos de 12 horas. No se realiza caracterización de la fuente.

Fuente alterna: No cuenta con sistema alterno de abastecimiento.

Concesión de aguas: No cuentan con concesión de aguas, al respecto informa que se encuentra adelantando el trámite de solicitud ante la Corporación CARDIQUE, el último trámite que se evidencio durante la visita es del 28 de abril de 2015.

Frente a lo expuesto anteriormente se recuerda al prestador que de conformidad con lo establecido en el Artículo 25 de la ley 142 debe contar con los permisos ambientales para la prestación de los servicios públicos.

Tabla 10. Caudal concesionado y captado

Fuente	Caudal Concesionado l/s (Qc)	Caudal Captado l/s (Qcp)
Rio Negro	NA	35*

*No conoce este dato. Estiman que son 35 L/seg y como no cuentan con concesión, no se puede comparar.

3.1.2. Tratamiento

Planta de tratamiento de Agua Potable-PTAP

El prestador opera 2 sistemas de tratamiento de agua potable:

1.Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Arroyohondo: El prestador cuenta con una planta de tratamiento de tipo compacta, fabricadas en fibra de vidrio, en la cual se llevan a cabo procesos de coagulación, sedimentación placas inclinadas y filtración.

La PTAP se ubica a 2 Km del casco urbano en el sector la Russia, la vía no se encuentra pavimentada pero es de fácil tránsito. Al momento de la visita en septiembre de 2017 la planta ubicada en el sector de Russia no se encontraba operando. El gerente informó que esto sucede porque se encuentran en obras con Aguas de Cartagena, sin embargo, en el desarrollo de la visita no se evidencio trabajo.

Adicionalmente informaron que no estaban bombeando agua porque no contaban con luz en el sector de la bocatoma (esta situación se presenta constantemente según información recibida en visita pues la bocatoma está ubicada en el municipio de Santa Lucia del departamento del Atlántico). No cuentan con bitácoras donde se relacionen estas situaciones, sin embargo, fue la información suministraron por los operarios que atendieron la visita.

Informaron que a dichas estructuras les realiza mantenimiento constante.

Durante la visita se evidencio que se estaba realizando reposición de los lechos filtrantes de la planta y la construcción de tres filtros nuevos lo cual según informo el

gerente se está adelantando hace 8 meses con Aguas de Cartagena.

La PTAP no cuenta con iluminación y fue construida e instalada hace 7 años.



Imagen No 2
Fuente visita 2017

Tanque de almacenamiento: Cuenta con tres tanques de almacenamiento, de los cuales 2 son semienterrados y uno es elevado.

El tanque elevado no se encuentra en funcionamiento.



Imagen No 3
Fuente visita 2017

Los caudales de diseño y de operación se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 11. Caudales de diseño y de operación

PTAP	Caudal Diseño l/s (Q _D)	Caudal Operación l/s (Q _o)	Caudal Remanente l/s (QR)
1	40	35	5

Fuente: Información recolectada en visita por los operarios

Químicos usados para el tratamiento: El prestador utiliza sulfato de aluminio tipo B como coagulante y cloro granular como desinfectante. Al momento de la visita no estaba operativo. Es operación manual.

Laboratorio: La PTAP no cuenta con área de laboratorio, cuentan con un profesional Químico, el cual da la dosificación de los químicos y toma las muestras cuando lo realizan.

Informaron que se va construir una caseta para la dosificación de químicos, el gerente informo que en la casa contaba con un sistema de dosificación que en los próximos días iban a instalar.

Libro de registro y control: El prestador informa que no cuenta con formatos.

Operarios: Cuenta con 2 operarios para la PTAP, no se encuentran certificados en competencias laborales, informa que la jornada laboral es de 6:00 a.m y 6 p.m, sin embargo.

i. Almacenamiento

Tanque de almacenamiento: La empresa cuenta con los siguientes tanques de almacenamiento:

Tanque 1. 30 * 15 * 4

Tanque 2. 8 * 6 * 4

Tanque elevado 4 * 4 * 1,30

En visita, se evidenció un adecuado mantenimiento de los tanques.

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 tanque de almacenamiento, sin embargo, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular, situación que limita realizar un análisis comparativo por parte de la entidad.

ii. Distribución

Material y diámetros de las redes de distribución: Informa que las redes son en PVC en la mayor parte del Municipio, los diámetros de la red de distribución son de 6", 4", 3", 2" y 1/2", los diámetros de la red de conducción son de 6" y 8".

IN-F-003 V.2

El artículo 6.4.2.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, estableció que los prestadores tienen la obligación legal de certificar la información correspondiente a las redes del sistema de acueducto, sin embargo, el prestador no ha certificado los datos de este aspecto, situación que limita realizar un análisis comparativo por parte de la entidad.

Redes de conducción urbana:

Tabla No 12 Redes de conducción

MATERIAL	DIÁMETROS	LONGITUD
PVC	6", 4", 3", 2"	2 Km aprox

Red de Distribución urbana: Las tuberías de distribución son en PVC parta alta del municipio y ASBESTO CEMENTO en la parte baja, en un porcentaje de 50% y 50% aproximadamente.

Tabla No 13 Red de distribución

MATERIAL	DIÁMETROS	LONGITUD
PVC	3", 4", 6	Sin determinar.

Sectorización: No cuentan con válvulas para sectorizar.

2. Descripción sistema Pilón

Captación

2.1. Fuente de abastecimiento y concesiones de agua: Al igual que todo el municipio se abastecen de la fuente de tipo superficial denominada "*Canal del dique*" y no cuentan con concesión de aguas como se mencionó anteriormente. Se realiza captación con tubería de 2" en PVC.

2.2. PTAP Corregimiento de Pilón:

Cuenta con una planta de tipo compacta en la cual se desarrollan procesos de floculación y filtración, esta planta se encuentra ubicada en el corregimiento de Pilón y se alimenta de la misma bocatoma que surte a la PTAP (Russia), que abastece el casco urbano, informa que esta infraestructura era el antiguo sistema de tratamiento del municipio de Arroyohondo, 36 años de antigüedad, este si estaba operando para el corregimiento (68 casas). Al momento de la visita si estaba operando.

La PTAP no tiene señalización, no cuenta con sistema de aforo, no cuenta con laboratorio, cuenta con cerramiento, no cuenta con iluminación

Caudal (Q) de diseño de la PTAP: Según lo informado en visita, el caudal diseño es de 15L/s.

De conformidad con el artículo 6.4.2.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el registro de los sistemas de potabilización, así como el artículo 6.4.2.7 estableció que se deben certificar los mecanismos usados en el proceso de potabilización, de igual manera el artículo 6.4.2.9 señala que los prestadores tienen la obligación de registrar la operación del sistema de potabilización.

En este sentido se verificó en el sistema Único de Información, identificando que el prestador no ha reportado dicha información.

Elementos de protección personal: El personal operativo de la PTAP no se ha dotado con los elementos de protección personal para la eventual manipulación de químicos en la PTAP y para la manipulación de herramientas propias del mantenimiento rutinario de las instalaciones. Se evidencio careta, cascos, gafas, botas, guantes y uniforme, al momento de la visita el operario no los estaba utilizando.

2.3. Indicadores de la prestación del Servicio

Cobertura: Tiene un área de prestación correspondiente al casco urbano municipio de Arroyohondo, adicionalmente se presta el servicio a los corregimientos Machado y al corregimiento Hato viejo perteneciente al municipio de Calamar. La cobertura del servicio en la cabecera urbana es del 98%, según lo estimado.

Continuidad: El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.”*

Adicionalmente, en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora.

Tabla No 14

Continuidad del servicio
0 – 10 horas/día (Insuficiente)
10,1 – 18 horas/día (No satisfactorio)
18,1 – 23 horas/día (Suficiente)
23,1 – 24 horas/día (Continuo)

Respecto a la continuidad, el Gerente de la empresa informó, que el agua es suministrada 12 horas cada tres días, se demoran tres días llenando el tanque de almacenamiento y para el sistema Pilon se suministra 12 horas al día, día de por medio. De acuerdo a la tabla anterior se considera no satisfactorio.

Calidad de agua

Concertación de puntos de muestreo: El prestador cuenta con acta de concertación de los lugares y puntos de muestreo, en la cual se encuentran definidos 4 puntos.

Materialización de los puntos de muestreo: En la inspección técnica se encontró que los puntos concertados se encuentran contruidos, sin embargo, no cuentan con identificación, y no cuenta con el acta de recibo a conformidad de los mismos.

Los artículos 6° y 7° de la Resolución 811 de 2008 definen los lineamientos a seguir por parte de los prestadores para la materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo en la red de distribución. Adicionalmente, el artículo 6.4.3.8 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que las personas prestadoras deben realizar el cargue al SUI de la copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente. El acta no ha sido reportada en el SUI.

Muestras de control de calidad del agua: El prestador no realiza muestras de control, al respecto informó que se encuentra en trámite para dar inicio a la toma de muestras, puesto que los puntos fueron contruidos recientemente.



Imagen No 4
Fuente visita 2017

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua: No cuenta con resultados de muestras de vigilancia, al respecto indica que realizó la solicitud, pero no le fueron

facilitados dichos resultados, se evidencio una certificación del técnico de saneamiento donde informa que no se están tomando muestras de vigilancia por el no funcionamiento de la PTAP.

Una vez consultada la información que reposa en el Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que no se cuenta con resultados de muestras de vigilancia para lo corrido del año 2017.

Micromedidores: El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“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 (...)”* adicionalmente, el artículo 146 de la misma norma indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

Por su parte, la Resolución 330 de 2017 en el artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto.

Durante la visita, el prestador informó que se han instalado progresivamente, sin embargo, no cuenta con el dato exacto de los micromedidores, estiman que es el 60% aproximadamente que se encuentran instalados a la fecha, sin embargo, no son operativos.; lo que indica que hay un presunto incumplimiento de la normativa mencionada.

Macromedidores: No cuenta con sistema de macromedición. Cuenta únicamente con un macromedidor de salida del tanque de almacenamiento, pero este no se encuentra en funcionamiento.

Índice de agua no contabilizada - IANC: El prestador informó que no se ha realizado el cálculo.

Programa de uso eficiente y ahorro del agua (PUEAA): El artículo 3 de la Ley 373 de 1997, establece: *“(...) Cada entidad encargada de prestar los servicios de acueducto, alcantarillado, de riego y drenaje, de producción hidroeléctrica, y los demás usuarios del recurso hídrico presentarán para aprobación de las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua. (...)”*. Respecto de lo anterior, el PUEAA no ha sido formulado.

Registros de daños del sistema de acueducto: El prestador no lleva registro de control de daños.

Planos y Catastro de redes: El prestador no cuenta con planos de la red en medio magnético, no cuenta con catastro de redes del sistema.

Programa de control de pérdidas: El documento no ha sido formulado.

Pago de tasa por uso: No se ha realizado no cuenta con concesión de aguas.

3.2 Verificación del Servicio de Alcantarillado

La APC no es responsable del servicio de alcantarillado, está a cargo del municipio, sin embargo, informaron que la mayor parte del municipio cuenta con redes de alcantarillado, pero no cuentan con conexiones intradomiciliarias, la población cuenta con pozos sépticos en sus casas; están en la campaña de que las personas se conecten sin embargo informaron que la población no ha querido. En varios sectores se realiza vertimiento directo sobre fuentes hídricas o a campo abierto.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales: en el municipio no hay sistema de tratamiento de aguas residuales.

3.3 Servicio de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo en el componente de recolección y transporte, por parte de la empresa, 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 en el año 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

4.3.1. Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS y Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

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 da las directrices al prestador de la actividad de aseo de lo que tiene que hacer en el municipio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el PGIRS.

El prestador en el momento de la visita presentó un documento de adopción del PGIRS en el año 2016, sin embargo, no contaban con el documento e informaron que no se está aplicando. El prestador no cuenta con el PPSA.

Una vez verificado el Sistema Único de Prestadores - SUI, la administración municipal, como ente territorial no reporta en la plataforma INSPECTOR, en el cual las Alcaldías realizan reporte de información, el respectivo documento.

Por lo anterior, no se puede realizar una verificación de las actividades contenidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y el Registro Único de Prestadores (RUPS), ya que en visita tampoco se contó con el documento.

TABLA NO 15 ANÁLISIS ACTIVIDADES DEL PRESTADOR.

Actividad	PGIRS	RUPS
Recolección y Transporte	Pendiente de reporte	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Pendiente de reporte	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	Pendiente de reporte	X
Transferencia	Pendiente de reporte	NA
Tratamiento	Pendiente de reporte	NA
Aprovechamiento	Pendiente de	NA

IN-F-003 V.2

	reporte	
Disposición final	Pendiente de reporte	X
Lavado de áreas públicas	Pendiente de reporte	X
Almacenamiento	Pendiente de reporte	X
Incineración	Pendiente de reporte	X

Fuente: Sistema Único de Información SUI

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 párrafo 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 no ha remitido el mismo, lo anterior presuntamente incumple lo previsto con la norma antes enunciada.

4.3.3. Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP): Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario denominado “Áreas de prestación del servicio”, (http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144), el cual se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

Imagen 5 Áreas de prestación del Servicio NUAP

AREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
Departamento						BOLIVAR			
Municipio						ARROYOHONDO			
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
26165	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA AGUAS DE SANTA BARBARA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS	41249	ARROYOHONDO	1-Activo	06/09/2012	R	BOLIVAR	ARROYOHONDO	2015-04-13

Cobertura

El prestador informo que cuenta con una cobertura del 98%, para el casco urbano.

4.3.4. Recolección y Transporte

- **Recolección**

Según el parágrafo del artículo 2.3.2.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*.

Frecuencia: Se realiza recolección de residuos dos veces por semana. Los días lunes, miércoles y viernes, frente a esta actividad se evidenció que hay puntos en el municipio donde se ubican canecas, para que los usuarios depositen ahí los residuos. Tres sectores para la recolección. Los patios, barrio pesca, calle Sato.

Durante la inspección se evidenciaron residuos dispersos en algunas partes del municipio. Al respecto el prestador indicó que los usuarios no tienen aún la cultura de depositar los residuos en dichos puntos.

Área de prestación: El prestador realiza la actividad de recolección en el área urbana del Municipio de Arroyohondo.

Horario: La actividad se realiza en el horario 6:00 a.m a hasta terminar.

Registro de operación: El prestador no cuenta con libro de registro de la actividad diariamente.

Operarios: Al respecto el prestador informa que realizó contrato para las actividades de recolección y transporte con un particular, el cual informó que cuenta con 3 personas para desarrollar la actividad.

Cantidad de residuos recogidos: El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado el formato en mención para las vigencias de análisis.

Por otra parte, según lo mencionado, no se tiene registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos.

- **Transporte**

Parque automotor

Tipo y modelo: Camión carrocería de un camión de estacas y canecas.

Capacidad: No disponible

Propiedad: Informa que el vehículo es propiedad de un particular, con quien tiene suscrito un contrato.



Imagen No 6
Fuente visita 2017

Tabla 16. Características mínimas del vehículo recolector. Decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/ Parcial	Observación
Generales		
El Vehículo recolector es motorizados?	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?		No se corroboró en visita
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?		No se recolectó esta información en visita
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?		

¿Está dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?	NO	
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?.	NO	
¿Está dotado de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva?, ó ¿Si el vehículo recolector no cuenta con compactación las luces están ubicadas sobre la cabina?	NO	
Vehículo compactador		
¿Cuenta con un sistema de compactación que pueda ser detenido en caso de emergencia?.		
¿El tipo de compactación es cerrada?		
¿Cuenta con estribos con superficies antideslizantes, y manijas adecuadas para sujetarse?		
¿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?		
Vehículos que no utilicen caja compactadora		
¿Los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte?, se cuenta con algún tipo de elemento para la cobertura de residuos?	SI	
¿Esta provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	NO	
Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones		
¿Cuenta con equipos de compactación de residuos? (Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados).		

De acuerdo a lo anterior, el vehículo de recolección de residuos sólidos presuntamente no cumple con las características mínimas de acuerdo al artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015.

- **Macrorutas y microrutas:** El artículo 2.3.2.2.2.3.30, del Decreto 1077 de 2015, dispone que los prestadores *“deberán establecer las macrorrutras y microrrutras que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos (...).”*

En la visita realizada por la Superservicios se evidencio que no se tienen determinadas. Se tiene cronograma de recorridos, pero no rutas establecidas y esto es responsabilidad del contratista.

- **Inventario o censo de puntos críticos:** *El artículo 2.3.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “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”, al respecto el prestador informó que no cuenta con un documento donde se realice el inventario de puntos críticos, lo anterior presuntamente incumple lo dispuesto por la normatividad antes indicada.*

4.3.5. Barrido y Limpieza de áreas públicas

No se realiza la actividad de barrido, al respecto informa que se desarrolla por cada usuario. Y ocasionalmente los operarios de aseo realizan actividades de barrido y limpieza.

El prestador presuntamente estaría incumpliendo con la norma establecida y deberá enviar las explicaciones a que haya lugar por la no realización de la actividad de Barrido y Limpieza de Áreas Públicas y por ende el no cobro, ya que, como prestador del servicio de aseo, es importante que tenga en cuenta lo contenido en la Resolución 351 de 2005:

Artículo 31. *Responsabilidad de la prestación del barrido y limpieza de áreas públicas. El área de barrido y limpieza de vías y áreas públicas que corresponde a cada prestador puede o no coincidir con el área geográfica de prestación del servicio de recolección y transporte, en los eventos en que exista más de un prestador en el mismo municipio. En tal caso, la responsabilidad por la prestación del barrido y limpieza de la totalidad de las vías y áreas públicas corresponde conjuntamente a todos los prestadores de dicho servicio, quienes podrán acordar los mecanismos a que haya lugar para garantizar la efectiva prestación del servicio en toda el área urbana del respectivo municipio.*

En tal sentido, deberán delimitar claramente las vías y áreas públicas del suelo urbano cuyo barrido y limpieza son responsabilidad de cada uno de los prestadores así como las frecuencias correspondientes, señalar el responsable de la recolección y transporte de dichos residuos, y la forma de distribuir los costos correspondientes entre prestadores.

Parágrafo. *En todo caso se entenderá que, frente al suscriptor, el responsable de la prestación del servicio de barrido y limpieza, será su prestador de recolección y transporte.*

Así mismo debe tener en cuenta lo establecido por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio Decreto 1077 de 2015 - "Por el cual se reglamenta la prestación del servicio público de aseo.":

ARTÍCULO 2.3.2.2.4.51. Responsabilidad en barrido y limpieza de vías y áreas

IN-F-003 V.2

públicas. 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.

La prestación de este componente en todo caso deberá realizarse de acuerdo con la frecuencia y horarios establecidos en el programa para la prestación del servicio público de aseo, y cumpliendo con las exigencias establecidas en el PGIRS del respectivo municipio o distrito. La determinación de los kilómetros a barrer deberá tener en cuenta las frecuencias de barrido.

En calles no pavimentadas y en áreas donde no sea posible realizar el barrido por sus características físicas, se desarrollarán labores de limpieza manual.

La persona prestadora de servicio público de aseo deberá adelantar labores de limpieza de vías y áreas públicas para superar situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como terremotos, inundaciones, siniestros y catástrofes de cualquier tipo.

En el caso de producirse accidentes o hechos imprevistos que generen suciedad en la vía pública, dentro del área de prestación, la persona prestadora del servicio público de aseo deberá concurrir para restablecer la condición de limpieza del área. Para tales efectos, la persona prestadora deberá hacer presencia en el sitio dentro de las tres (3) horas siguientes al momento de haber sido avisada para prestar el servicio en el área afectada.

PARÁGRAFO 1°. En desarrollo de las actividades de barrido de vías y áreas públicas, se prohíbe arrojar residuos hacia las alcantarillas del sistema pluvial y sanitario del municipio y/o distrito. Para el efecto la persona prestadora del servicio público de aseo deberá capacitar a los operarios de barrido para evitar que el producto de esta actividad se disponga en sumideros de alcantarillado pluvial, y de esta forma prevenir su taponamiento.

PARÁGRAFO 2°. Cuando en un área confluya más de un prestador, estos serán responsables de la actividad de barrido y limpieza en proporción al número de usuarios que cada prestador atiende en dicha área.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico determinará la metodología de cálculo de los kilómetros a barrer por cada prestador en función del número de usuarios que cada uno atiende en el área de confluencia.

(Decreto 2981 de 2013, art. 52).

ARTÍCULO 2.3.2.2.2.4.52. Acuerdos de barrido y limpieza. Las personas prestadoras deberán suscribir acuerdos de barrido y limpieza en los que se determinen las vías y áreas públicas que cada persona prestadora vaya a atender en el respectivo municipio, sin perjuicio de que en el mismo acuerdo se convenga que solo uno de ellos sea quien atiende la totalidad del área. En los mismos acuerdos se podrá establecer la forma de remunerarse entre los prestadores de las mencionadas actividades.

Lo anterior, so pena que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios imponga las sanciones de que trata el artículo 81 de la Ley 142 de 1994, por incumplimiento del régimen de servicios públicos domiciliarios y falla en la prestación de dichos servicios.

Estos acuerdos deberán suscribirse dentro de los tres (3) meses siguientes a la vigencia del presente capítulo.

En el evento que habiéndose firmado el acuerdo de que trata el presente artículo, ingrese o se retire una determinada persona prestadora dentro del área de confluencia, se deberá revisar y ajustar el acuerdo de barrido celebrado, para lo cual los prestadores tendrán un plazo máximo de tres (3) meses contados a partir del ingreso o retiro del prestador, so pena de la imposición de las sanciones, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en ejercicio de la competencia establecida en el artículo 81 de la Ley 142 de 1994.

PARÁGRAFO. *En el evento que no se logre un acuerdo entre las personas prestadoras en los términos previstos en el presente artículo, cualquiera de ellas podrá solicitar a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico la resolución de dicha controversia, en los términos del artículo 73, numeral 73.9, de la Ley 142 de 1994.*

4.3.5. Disposición Final

El prestador informa que la disposición final de residuos sólidos se realiza en el Municipio de San Cristóbal, con quien tiene suscrito un convenio desde el mes de enero de 2017 por una vigencia de un año.

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 (...)*”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, en este sentido la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma en comento.

3.4. Plan de Emergencias y Contingencias:

El prestador no cuenta con el Plan de emergencias y contingencias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: “*Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias*”. Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución 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*”.

Adicionalmente el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señala que: *“Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, 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”.*

4. ASPECTOS COMERCIALES

El análisis que a continuación se efectúa comprende la información comercial suministrada por el prestador y la información cargada al SUI para el mismo efecto.

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU: El prestador cuenta con el contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto y aseo, sin embargo no cuentan con los parámetros exigidos en la norma y tampoco cuenta con concepto de legalidad emitido por la CRA


Se informa que deben consultar los formatos establecidos por la CRA Resolución 375 y 376 de 2006 y realizar las gestiones que correspondan, a lo cual manifiestan que realizarán el respectivo trámite que les permita actualizar los respectivos documentos y a su vez solicitar el concepto de legalidad.

Así mismo se le manifestó al prestador que una vez tenga el documento elaborado y firmado, debe realizar las gestiones ante la CRA, con el fin de que les otorguen el respectivo concepto de legalidad, y que debían reportarlo al SUI.

En general el prestador teniendo en cuenta los aspectos técnicos no da cumplimiento a lo que debe estar establecido en el CCU.

Los servicios públicos de acueducto y aseo son facturados en una sola factura, para lo cual se identificaron facturas cargadas en SUI del año 2014, en visita no fueron entregadas copias de las facturas para cada estrato (1, 2, Comercial y Oficial).

Imagen No 7

No. Matricula 12020	A.P.C. AGUAS DE SANTA BARBARA Arroyohondo - Bolívar		NIT 900.636.919-9 Cel 3215493631	SIN RECARGO HASTA 27/08/2014
Factura de Venta No.	2014011395	Clase de Servicio	Estrato	
Periodo	Jul-14	Fecha de Emisión	15/08/2014	RESIDENCIAL
Nombre	0 OLIDA OROZCO CAVATE 0	Localidad	BAJO	
Dirección	KRA 4	Barrio	ARROYOHONDO	
DESGLOSE DE CONCEPTOS		TOTAL		
Cargo Fijo				9.606,00
C.M.O.				6.309,00
C.M.I.				772,00
TOTAL CONSUMO				16.787,00
Menos Subsidio				7.787,00
Aporte Social				0,00
Reconexión				0,00
Multas Sanciones				0,00
VALOR TOTAL ESTE MES				9.000,00
Fecha Último Pago		MESES EN MORA	0	Vr. Facturas Vencidas
				0,00
VALOR DEUDA TOTAL				9.000,00
Vigilado por S.S.P				
Esta factura presta mérito ejecutivo conforme a las normas vigentes: Artículo 130 de la Ley 142 de 1994.				
No. Matricula	NOMBRE	FACTURA DE VENTA No.	PERIODO FACTURADO	
12020	0 OLIDA OROZCO CAVATE 0	2014011395	del 1 al 31 de JULIO de 2014	
TOTAL A PAGAR ESTE MES				9.000,00
NOTA: MESES A PAGAR JULIO DE 2014				

Una vez verificada la factura tomada aleatoriamente de lo reportado en SUI, disponible solo de 2014, se observa que no cumple con lo establecido en la Resolución CRA 375 DE 2006:

(...) **CAPITULO III - Facturación**

Cláusula 16. Principio general de facturación. La factura solo incluirá valores expresamente autorizados conforme a la ley, la regulación y las condiciones uniformes del presente CSP.

Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros

autorizados por la legislación vigente.

7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.

8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.

9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.

11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.

12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.

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. (...)

Tabla No 17

	El servicio es	El servicio es	Frecuencia de
Acueducto	Si	Si	Mensual
Aseo	Si	Si	Mensual

Fuente: Información suministrada en la visita

4.2 Estudio de costos y tarifas acueducto: La Empresa, tiene elaborado estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado bajo Resolución CRA 287 de 2004 reportado al MOVET, con el fin de verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria el documento es entregado medio magnético para lo cual la Superintendencia procederá con la elaboración del correspondiente control tarifario, el cual le será remitido oportunamente una vez se realice el análisis respectivo.

Sin embargo, el Gerente manifiesta que las tarifas actualizadas son plenas sin aplicar la metodología con las indexaciones mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor- IPC Nacional, según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004.

Se le informa al prestador, que si bien es cierto cuentan con el correspondiente estudio de costos y tarifas con la metodología CRA Resolución 287 de 2004, este nunca fue implementado a la facturación.

Sobre el acto de aprobación de tarifas requerido, manifestaron que existe documento que aporó el prestador el Acta 003 de enero 5 de 2017, no existe evidencia de actualización de las tarifas con las indexaciones mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor- IPC Nacional, según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004.

Tarifas Aplicadas Acueducto Manifiestan que aplica una tarifa de \$10.700 estrato 1 y 2, \$44.769 comercial y oficial sin la aplicación de la metodología tarifaria establecida mediante Resolución CRA 287 de 2004.

Si bien cuentan con información de tarifas a aplicar, estas no fueron implementadas en la facturación, realizando cobros con una tarifa plena que no está basada en metodologías con base en los costos y gastos reales.

Cualquier inquietud a la normatividad vigente de tarifas, puede acudir al ente regulador, en este caso a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la cual define en dichas resoluciones procedimientos y fórmulas para la estimación de costos y tarifas para los servicios prestados, correspondiéndole a esta Superintendencia la verificación de su correcta aplicación.

4.3 Estudio de costos y tarifas aseo: el prestador no presenta reporte al SUI del correspondiente estudio, en visita tampoco fue suministrado en físico el respectivo documento de costos y tarifas de aseo.

Se le recuerda al prestador que para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, es necesario que el prestador, cuente con el respectivo estudio de costos y tarifas reportado en SUI, el cual debió elaborar para el servicio de aseo con base en Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Dicho estudio debe estar contenido en el Sistema Único de Información – SUI, - Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópico comercial, 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.

Esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA AGUAS DE SANTA BÁRBARA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS – ID: 26165, encontrando que para

el tema tarifario del servicio de aseo, no presenta reporte de la siguiente información:

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF o TIFF)
- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2017) con los siguientes componentes:
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
Factores de subsidios y contribución
Tarifa Final – TI
- 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).
Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2015-2016-2017)
Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2015-2016-2017)
- Formato Facturación Comercial de Aseo
Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (2015-2016-2017)
- Factura del servicio pdf o tiff (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009)
Copias facturas (2015-2016-2017)

Tarifas aplicadas: El prestador no suministra documento que adopta la estructura de costos y tarifas del servicio de aseo.

La Gerente manifiesta que aplican tarifa plena de \$1.800 estrato 1 y 2 y \$11.500 comercial - oficial y no se realiza actualización de las tarifas con las indexaciones mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor- IPC Nacional.

Se le informa al prestador que por la no actualización periódica a las tarifas, debe recordar que la Resolución CRA 351 de 2005, le permite realizarlas con base en las variaciones del IPC y el salario mínimo. Dichas actualizaciones son autorizadas por la norma para que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos.

Una vez el prestador realice el reporte total de la información pendiente por cargar en el formato de tarifas aplicadas aseo, toneladas, suscriptores y demás información del tópico comercial se procederá a realizar control tarifario como verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria para el servicio de aseo establecida mediante Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Frecuencia de la facturación: Mensual.

4.4 Suscriptores

Suscriptores: presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana y área rural (acueducto y aseo) en el municipio de Arroyohondo.

A continuación, se presenta la información de suscriptores por estrato y servicio en Arroyohondo a 19 de septiembre de 2017.

Tabla No 18 suscriptores acueducto

CANTIDAD DE USUARIOS AGUA POTABLE					
CENTRO POBLADO	POBLACION				
	ESTRATO 1	ESTRATO 2	COMERCIALES	PREDIOS OFICIALES COD 9	TOTAL POR POBLACION
Arroyohondo	607	77	69	12	765
Monroy	101		6	4	111
San Francisco	60		6	6	72
Machado	163		4	7	174
Pilón	73		4	2	79
Sato	131		8	4	143
Hatoviejo (Calamar)	515				515
TOTAL					1859

Tabla No 19 suscriptores aseo

CANTIDAD DE USUARIOS ASEO					
CENTRO POBLADO	POBLACION				
	ESTRATO 1	ESTRATO 2	COMERCIALES	PREDIOS OFICIALES COD 9	TOTAL POR POBLACION
Arroyohondo	607	77	69	12	765
TOTAL					765

Fuente: información visita APC

En visita informan que la cobertura urbana es la siguiente con base en 775 viviendas aproximadamente:

ACUEDUCTO 99%

4.5 Peticiones, Quejas y Reclamos

Atención al cliente

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

- **Oficina de PQR:** La atención al usuario se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la Calle 7a N° 6-44.
- **Personal administrativo para recibir, atender, tramitar y responder las PQR de los usuarios, suscriptores:** el auxiliar administrativo esta designado para atender las PQRs, sin embargo cualquier personal administrativo está autorizado para recibirlas.
- **Medio de recepción y trámite:** existe un formato para la recepción de PQR, sin embargo a la fecha manifiestan que no reciben reclamaciones que pueden obedecer por la cultura de no pago existente. Se evidencio dicho formato en físico y reposa en una carpeta.
- **Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas:** informan que en el caso de recibir PQR, se notificarían a los usuarios de las decisiones tomadas frente a las peticiones presentadas.
- **% PQR falladas a favor del usuario:** no se tiene estadística de los fallos de las PQRs.

Reporte de PQRs al SUI: se verificó en SUI y se estableció que de las vigencias 2015 y 2016 se encuentra reportado y Certificado como No Aplica el “*Formato Reclamaciones y Peticiones*” para los servicios atendidos. Lo anterior debido a que no se registraron para dichos periodos PQR para reportar.

El prestador no cuenta con un software especializado para PQR que les permita realizar los diferentes registros y generación de reportes, por lo que se les sugiere dar aplicación de algún tipo de sistema para tener la información actualizada.

Registro de suspensiones y cortes: por concepto de no pago no realizan suspensiones y cortes del servicio de acueducto.

4.6. Aplicación Factores de Subsidios y Contribuciones.

Subsidios y contribuciones: El documento que apporto el prestador fue el Acuerdo No. 008 del 03 de marzo de 2014, por el cual el concejo municipal de Arroyohondo,

determino los porcentajes de subsidios y contribuciones para los servicios públicos de Acueducto y Aseo a los estratos 1 y 2 y se establecen los aportes solidarios al uso no residencial comercial.

Tabla No 20 subsidios y contribuciones

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

Acuerdo No. 008 del 03 de marzo de 2014.

- 4.1. **Estratificación:** La estratificación socioeconómica del municipio de Arroyohondo fue adoptada por Decreto 2000-06-28-04 para {áreas urbana y rural.
- 4.2. **Lista de usuarios:** cuentan con lista de usuarios la cual se puede evidenciar en archivos de Excel para estratos 1, 2 comercial y oficial, no cuentan con software para el registro de dicha información.
- 4.3. **Catastro de usuarios:** no cuentan con catastro de usuarios, para los servicios de acueducto y aseo

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A la fecha el prestador cuenta con 1667 formatos y formularios SUI habilitados, de los tópicos, comercial, financiero, administrativo, auditor, prestadores y técnico desde el año 2006 a la fecha, de los cuales en su totalidad se encuentra el 79% **PENDIENTES DE REPORTAR**, al respecto es necesario que el prestador verifique los formularios y formatos habilitados de acuerdo a la resolución 20101300048765 de 2010 y de ser necesario, solicitar la deshabilitación de aquellos cargues que no le apliquen.

Tabla No 21 estado de reporte al SUI

ESTADO	TOPICO	SERVICIO	2006	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general	%
--------	--------	----------	------	------	------	------	------	------	------	------------------	---

Certificado	Administrativo y Financiero	ACUEDUCTO		4						4	
	Comercial y de Gestión	ACUEDUCTO		12	13	28	20	13		86	
		ASEO		10	25	37	32	31		135	
	MOVET	FORMATO VARIOS SERVICIOS	1							1	
	Técnico operativo	ACUEDUCTO		12		1		1		14	
		ASEO		1		5				6	
Total Certificado			1	39	38	71	52	45		246	15%
Certificado No Aplica	Comercial y de Gestión	ACUEDUCTO		4	12	12	12	12		52	
		ASEO		4	12	12	12	6		46	
Total Certificado No Aplica				8	24	24	24	18		98	6%
Pendiente	Administrativo	ACUEDUCTO		1	1	1	1	1		5	
		ASEO		2	2	2	2	2		10	
	Administrativo y Financiero	ACUEDUCTO		9	16	16	16	9	3	69	
		ASEO		12	17	17	17	8	4	75	
	Comercial y de Gestión	ACUEDUCTO		12	37	28	36	43	40	196	
		ASEO		42	107	94	99	91	27	460	
	Contribuciones 2016	Contribuciones					1			1	
	Contribuciones 2017	Contribuciones							1	1	
	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	Gobierno NIF				1				1	
	Generalidades-Riesgos	RIESGOS AAA				2	2	2	2	8	
	Inicio Transición 2015	Gobierno NIF					1			1	
	MOVET	ACUEDUCTO		2	3					5	
	NSC	NSC				1	1	1		3	
	Proceso NIF	Gobierno NIF				1				1	
	Riesgos Acueducto	RIESGOS AAA					4	12	7	23	
	Riesgos Aseo	RIESGOS AAA				3	7	15	10	35	
	Técnico operativo	ACUEDUCTO		7	27	23	40	44	35	176	
		ASEO		23	51	45	50	51	33	253	
Total Pendiente				110	261	234	277	279	162	1323	79%
Total general			1	157	323	329	353	342	162	1667	100%

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

IN-F-003 V.2

Tabla No 22 acciones SSPD

20154230518641	11 de septiembre de 2015	Acciones para mitigar el fenómeno del niño
20164600433301	de julio de 2016	Reiteración de solicitud realizada por la SSPD con radicado No. 20154600832261 del 21 de diciembre de 2015, sobre la formulación del programa para la prestación del servicio de aseo, tendiente a verificar el cumplimiento del artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
20164330850001	20 de diciembre de 2016	Solicitud de información recicladores, dentro del esquema de la prestación del servicio de aseo
20164330264021	11 de mayo de 2016	Solicitud de reporte de PGIRS

6.1. Visitas de inspección

Los días 15 y 16 de julio de 2013 se realizó visita de inspección al prestador, la cual tuvo como objetivo verificar los diferentes aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos de la cual se derivaron las siguientes recomendaciones:

- *Solicitar el concepto de legalidad del contrato de condiciones uniformes para cada uno de los servicios que presta, ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, de acuerdo con las leyes y decretos que rigen el sector y socializarlo con los usuarios del servicio.*
- *Elaborar el contrato de condiciones uniformes para el servicio de aseo.*
- *Llevar un registro formal de las PQRs donde se relacionen las fechas en que se reciben y en las que se da respuesta, así como la copia de la respuesta que dan a estas e informar en las mismas los recursos de ley.*
- *El prestador debe proceder a elaborar e implementar un estudio de costos y tarifas de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 287 de 2004 para servicio de acueducto, y un estudio de costos y tarifas para el servicio de aseo de conformidad con lo establecido en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.*
- *El prestador debe contar con los permisos ambientales para la operación de los servicios que trata el artículo 25 de la Ley de 1994.*
- *Realizar el trámite ante la corporación autónoma regional para obtener la concesión de aguas.*
- *Se recuerda a la persona prestadora que debe realizar lavado y desinfección del tanque de almacenamiento, por lo menos dos veces al año conforme a lo establecido con El numeral 2 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007.*
- *Se recomienda realizar mantenimiento constante de las estructuras de las plantas de tratamiento de agua potable. Llevar un registro de las actividades realizadas.*
- *Realizar las adecuaciones de los sistemas de dosificación de químicos de la Plata de tratamiento el Pilón, con el fin de garantizar la correcta aplicación de los mismos.*

- *Adecuar las áreas con las que cuentan las Plantas de tratamiento de agua potable, con el fin de contar con un laboratorio que permitan efectuar las pruebas de tratabilidad y así realizar las dosificaciones de los químicos acordes a las características del agua*
- *Certificar a todos operarios en competencias laborales, con el fin de garantizar una adecuada operación de los sistemas.*
- *Registrar las anomalías que se presentan en el sistema de acueducto.*
- *Se recomienda elaborar e implementar un programa de mantenimiento y reparación de micromedidores de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 457 de 2008.*
- *Dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución*
- *2115 de 2007, referentes al cumplimiento del control de la calidad del agua.*
- *Realizar desinfección de la red de distribución.*
- *Es necesario que lleve un registro formal del desarrollo de las diferentes actividades realizadas en cumplimiento de la prestación de los servicios de acueducto y aseo.*
- *Se recomienda implementar el libro o registro de control de calidad, donde la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano consigna los resultados obtenidos de los análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua suministrada a la población, la cantidad de agua captada y enviada a las redes, la cantidad de productos químicos utilizados y las novedades presentadas. Especificaciones Artículo 23 de la resolución 2115 de 2007.*

Así mismo, revisado el expediente del prestador identificado con el No. 2013460351700363E se evidenció que ha existido una permanente comunicación entre la SSPD y la Cooperativa en donde se han realizado observaciones reiterando el cumplimiento de las disposiciones del régimen de los servicios públicos, sobre todo frente a las actualizaciones del RUPS, requerimientos frente al plan de cargue de información al SUI y en general sobre los temas calidad de agua y en especial sobre la disposición final de residuos sólidos.

De igual forma, dado que la Ley 142 de 1994 en el numeral 3 del artículo 2, estableció dentro de los criterios de intervención del estado en los servicios públicos, la atención prioritaria de las necesidades básicas insatisfechas en materia de agua potable y saneamiento básico; esta Coordinación en el marco de sus funciones y consecuente con las políticas y estrategias del gobierno nacional, adelanta el seguimiento, control y vigilancia a los prestadores menores del país a cargo del servicio público de ASEO y su actividad de Disposición Final de Residuos Sólidos.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Aspectos financieros

- Verificado el Sistema Único de Información, se pudo establecer que el prestador NO reporta información financiera 2014, 2015 y 2016.
- El prestador debe realizar el reporte de información financiera bajo las NIF de acuerdo a la Resolución SSPD N° 20161300013475 de 2016.
- La Propiedad, Planta y Equipo-PPyE neta, no sufrió modificaciones entre las vigencias de análisis, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

- El Total de los pasivos equivalen al 95% de los activos, escenario alarmante para el prestador, ya que no podría acceder a créditos con entidades financieras y/o proveedores para optimizar la prestación de los servicios públicos a cargo.
- Aclaración si la información financiera reportada del servicio de aseo y acueducto se presenta de forma conjunta.
- Se solicita que remita un plan de acción para las vigencias futuras se obtenga resultado del ejercicio positivo.
- Llama la atención el alto costo de la operación, en donde esta para las vigencias de análisis represento más del 51% del total de los ingresos, por lo cual se le solicita la respectiva restructuración en la política de costos.
- Se solicita que se remita un plan de acción para reducir la cartera morosa para así obtener recursos para una eficiente prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo.

7.2. Aspectos administrativos

- Las personas que laboran en el área operativa de los servicios de acueducto y aseo no se encuentran certificados en competencias laborales.
- Ninguno de los trabajadores de la empresa cuenta con certificaciones en competencias laborales por el SENA, razón por la cual la APC debe adelantar los trámites respectivos.
- Cuenta con contrato de condiciones uniformes, sin embargo en visita se evidencio en físico el documento el cual no cumple con las condiciones establecidas por la CRA, razón por la cual el prestador debe proceder a realizar las respectivas adecuaciones y solicitar el respectivo concepto de legalidad. Así mismo se le manifestó al prestador que una vez tenga el documento elaborado y firmado, debe realizar las gestiones ante la CRA, con el fin de que les otorguen el respectivo concepto de legalidad, sin embargo, el existente se encuentra disponible para consulta y/o entrega a los usuarios en las oficinas de la empresa.
- En el municipio no está constituido el comité de desarrollo y control y por ende no haye Vocal de Control de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía, gas.
- Cuenta con actualización de Rups en 2011 aprobada y la respectiva solicitud en el año 2017, sin embargo debe ser revisada pues no incluyeron todas las actividades del servicio de aseo.
- Presentan lista de usuarios y catastro de usuarios.

7.3. Aspectos Técnicos

7.3.1. Servicio de Acueducto

- Es necesario que realicen las gestiones para la obtención de la concesión de aguas ya que no cuentan con el documento, y presuntamente se está realizando una captación ilegal de agua.
- Resulta fundamental que el prestador cuente con un plan de contingencias para que pueda suplir eficientemente las eventualidades que se presentan permanentemente en los sistemas de captación y aducción.

- Deben realizar las adecuaciones en la planta ya que no se encuentra debidamente encerrada y no cuenta con puerta, ni identificación; adicionalmente presenta deterioro por uso, filtraciones en sus componentes y falta de mantenimiento en bombas y demás elementos por lo que deben realizar las acciones necesarias para un adecuado funcionamiento ya que al momento de la visita no estaba operativa la del casco urbano ubicado en el sector de la Russia.
- No existen instrumentos de medición del caudal de entrada a la planta, ni micromedidores en funcionamiento.
- En el momento de la visita no se encontraba en funcionamiento el proceso de dosificación de insumos, adicionalmente no contaban con reactivos, situación que debe ser solucionada por el prestador de manera inmediata.
- En la PTAP no cuentan con espacio de laboratorio (Instalaciones e instrumentación) y no se evidenciaron instrumentos para ensayos de laboratorio (Prueba de Jarras, test de cloro y otros, phmetro, balanza, vidriería).
- En la PTAP, no se llevan registro físico en un libro diario de suministros de los dos productos químicos utilizados, así como tampoco de actividades o eventos diarios de la operación.
- Cuentan con el acta de puntos concertados para el muestreo de calidad de agua, donde se estipulan 4 puntos.
- El prestador no realiza muestras de control por lo que presuntamente se incumple con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, donde se indica que todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto, deben realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano de manera inmediata.
- Adicionalmente, 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”.
- Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sub Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó nivel de riesgo alto e inviable sanitariamente durante el año 2016, situación que genera una alerta para que el prestador realice acciones para subsanar de manera inmediata este escenario, sin perjuicio de las acciones de control que pueda desplegar esta entidad.
- Deben reportar el Plan de Emergencia y Contingencias para los servicios prestados de manera inmediata, ya que los plazos están ampliamente vencidos.
- El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: “(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...) El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio”.
- Conforme a la información recolectada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2017, se identificó que la continuidad del

prestador es insuficiente y ha presentado varios periodos sin suministro de agua, razón por la cual deben informar sobre las acciones realizadas para mejorar esta situación y garantizar el suministro continuo a los habitantes del municipio.

7.3.2. Servicio de alcantarillado

- El servicio de alcantarillado esta a cargo del ente territorial y se evidencio que no cuentan con sistema de tratamiento de aguas residuales.

7.3.3. Servicio de aseo

- Para suplir las actividades del servicio de aseo en el municipio la empresa contrata con terceros mediante una orden de prestación de servicios, una OPS con una persona natural, el cual informo que cuenta con 3 personas para desarrollar la actividad
- Se realiza recolección de residuos dos veces por semana. Los días lunes, miércoles y viernes, frente a esta actividad se evidenció que hay puntos en el municipio donde se ubican canecas, para que los usuarios depositen ahí los residuos. Tres sectores para la recolección. Los patios, barrio pesca, calle Sato.
- Durante la inspección se evidenciaron residuos dispersos en algunas partes del municipio. Al respecto el prestador indicó que los usuarios no tienen aún la cultura de depositar los residuos en dichos puntos.
- El prestador no cuenta con libro de registro de la actividad diariamente.
- No se ha realizado pesaje de residuos.
- El **transporte** de los residuos es en un camión carrocería de un camión de estacas y canecas. No se tiene establecida la capacidad.
- No se realiza la actividad de barrido, al respecto informa que se desarrolla por cada usuario. Y ocasionalmente los operarios de aseo realizan actividades de barrido y limpieza.
- El prestador informa que la disposición final de residuos sólidos se realiza en el Municipio de San Cristóbal, con quien tiene suscrito un convenio desde el mes de enero de 2017 por una vigencia de un año.
- No llevan el registro de operación, no se tiene registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos.
- No se tienen determinadas. Se tiene cronograma de recorridos, pero no rutas establecidas y esto es responsabilidad del contratista.
- Es fundamental que el prestador de manera inmediata informe sobre las acciones que está adelantando para mejorar las condiciones de prestación del servicio de aseo con la continuidad y calidad establecidas por ley y cumpla con la obligación de disponer los residuos sólidos en un sitio autorizado.
- No cuentan con programa para la prestación de aseo.

7.4. Aspectos comerciales

- Los servicios públicos de acueducto y aseo son facturados.

- Tienen los estudios de costos y tarifas para los tres servicios de acuerdo a las metodologías de la CRA sin cargar al SUI.
- Al realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador para el tema tarifario no presenta reporte.
- Se elaborará por parte de esta Superintendencia control tarifario para acueducto y alcantarillado como verificación de la correcta aplicación de las metodologías tarifaria establecidas por la CRA
- Si bien cuentan con información de tarifas a aplicar con base en estudios de costos y tarifas, estas no fueron implementadas en la facturación, realizando cobros con una tarifa plena que no está basada en metodologías con base en los costos y gastos reales
- Para el servicio de aseo es necesario que reporte en SUI además del estudio de costos, toda la información del tópico comercial como toneladas, suscriptores, facturas para poder verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA.
- Se le hace alusión al prestador sobre la importancia de adelantar las acciones necesarias para garantizar el oportuno reporte de la información real al SUI, ya que ésta se constituye en una obligación general de los prestadores, prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.
- La aplicación de las tarifas a los usuarios no corresponden a lo ordenado por la Ley, primero por cuanto no corresponden a los estudios desarrollados por la empresa y segundo por cuanto no existe el acto de aprobación de tarifas por la autoridad respectiva, que en éste caso sería la Junta directiva de la empresa, situación que debe ser explicada y corregida por el prestador a la mayor brevedad posible, so pena de las acciones de control que realizará la SSPD por dicha inaplicabilidad conforme a lo autorizado.
- El prestador tiene asignado un lugar para la atención de peticiones, quejas y reclamos, son atendidas por la persona a cargo del área comercial y se llevan registros de las solicitudes.
- Se verificó en SUI y se estableció que de las vigencias 2015 y 2016 se encuentra reportado y Certificado como No Aplica el “*Formato Reclamaciones y Peticiones*” para los servicios atendidos. Lo anterior debido a que no se registraron para dichos periodos PQR para reportar.
- El prestador no cuenta con un software especializado para PQR que les permita realizar los diferentes registros y generación de reportes, por lo que se les sugiere dar aplicación de algún tipo de sistema para tener la información actualizada.

7.5. Reporte de información al SUI

- El prestador cuenta con 1667 formatos y formularios SUI habilitados, de los tópicos, comercial, financiero, administrativo, auditor, prestadores y técnico desde el año 2006 a la fecha, de los cuales en su totalidad se encuentra el 79% pendientes de reportar.
- Es necesario que el prestador verifique los formularios y formatos habilitados de

IN-F-003 V.2

acuerdo a la resolución 20101300048765 de 2010 y de ser necesario, solicitar la deshabilitación de aquellos cargues que no le apliquen.

- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Proyectó:

Andrés Felipe Olaya – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Omar Rodrigo Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Juan David Rivera - Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Luisa Fernanda Camargo Sánchez-Funcionario Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.
Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores