

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL
MUNICIPIO DE COMBITA**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA 2015-2017

1. ANTECEDENTES

Para el período de análisis de la presente evaluación integral y verificado el aplicativo de visitas del SUI, se encontró que los días 29 y 30 de Mayo de 2014, se realizó visita de inspección con el fin de verificar en sitio el estado del prestador revisando los aspectos legales, administrativos, comerciales y técnicos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

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

“Aspectos comerciales y financieros

- *Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS, en estado APROBADA, con fecha 16 de mayo de 2013. La información allí contenida, en cuanto a identificación de la empresa prestadora, representación legal, servicios y actividades prestados, se ajusta a lo observado en la visita de campo.*
- *Suscriptores de los servicios de acueducto y aseo en área urbana y zonas rurales; y usuarios del servicio de alcantarillado exclusivamente en área urbana.*
- *Contratos de Condiciones Uniformes para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, los cuales aún no cuentan con concepto de legalidad por parte de la CRA.*
- *Se encuentra activo el Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y el vocal de control de servicios públicos, reconocidos por el ente territorial.*
- *Cuenta con contabilidad separada elaborada por un contador público contratado por el municipio, quien gestiona la información del prestador, llevando un PUC desagregado por servicio. En los estados financieros se reporta un resultado del ejercicio deficitario para la vigencia 2013, en valor de -\$16'140.297.*
- *Cuenta con un software (Millenium) para administrar el sistema de información que integra módulos contables, administrativos, facturación, entre otros.*
- *Está facturando y recaudando mensualmente por concepto de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cómbita.*
- *Aplica, con base en la estratificación municipal, los subsidios aprobados en el Acuerdo municipal No. 019 del 28 de noviembre de 2013.*
- *Cuenta con estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, elaborados bajo las metodologías establecidas por la CRA en las resoluciones 287 de 2004, 351 y 352 de 2005. Dicha información fue reportada a través de los aplicativos respectivos en SUI.*
- *Los estudios de costos y tarifas fueron adoptados e implementados por el prestador, mediante la expedición de actos administrativos. La facturación se emite mensualmente haciendo uso del software Millenium.*
- *En cuanto al cargue de información en el SUI, “Formato Tarifas Aplicadas”, se ha certificado dicha información con excepción de algunos meses transcurridos de 2014 y la información de la vigencia 2010. En la consulta de pudo observar que no se*

reporta información correspondiente al área rural; aspectos que deberán ser objeto de verificación y aclaración por parte del prestador.

- Producto de la verificación de información, se evidenció que un grupo de suscriptores que reciben agua no tratada (cruda), cancelan la tarifa establecida para el estrato al que pertenecen (incluyendo el costo del tratamiento en la tarifa aplicada). Frente a este hallazgo, el prestador deberá implementar el descuento pertinente, entre tanto cumple con el deber legal de proporcionar agua apta para el consumo humano a este segmento de la población.

Servicio de acueducto

- El sistema de acueducto administrado por la USERPCOM se abastece de dos fuentes superficiales y una subterránea (como contingencia), cuyas aguas extraídas son conducidas y tratadas en 1 PTAP. A la fecha, las 3 fuentes cuentan con concesión de aguas vigente, superficiales ó subterránea (según corresponda) a nombre del municipio de Cóbbita.

- Las muestras de vigilancia disponibles proceden de la base de datos SIVICAP 2013 (10 muestras), de las cuales hay 1 muestra en nivel de RIESGO MEDIO y las 9 muestras restantes corresponden a agua SIN RIESGO, apta para el consumo humano, con un valor promedio del IRCA de 2,2 (SIN RIESGO).

- Cuenta con PAYUEDA en estado pendiente de aprobación por parte de la autoridad ambiental. No se ha formulado ni implementado un programa de control de pérdidas, ni se tiene cálculo del IANC, entre otros indicadores.

- No se ha elaborado el plan de contingencias para la prestación de los servicios públicos domiciliarios prestados, aunque se tiene proyectada su formulación para la actual vigencia.

- La continuidad en la prestación del servicio es de 24 horas del día, 30 días al mes, valor que de acuerdo a lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007(...).

- El sistema de acueducto cuenta con cobertura de micromedición del 100%, y solo un 1,3% de los mismos requieren reemplazo, a la fecha de la visita.

- El sistema cuenta con 2 macromedidores instalados y se tiene prevista la instalación de un tercero a la salida del pozo profundo; pero las lecturas tomadas no son empleadas con criterio técnico, ni para el cálculo o estimación del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), entre otros usos.

Servicio de Alcantarillado

- El servicio público de alcantarillado en el municipio de Cóbbita, Boyacá, presenta una cobertura del 95% en el área urbana (según datos de USERPCOM).

- El municipio de Cóbbita cuenta con alcantarillado combinado, que opera enteramente por gravedad, con algunas limitaciones debido a la acumulación de sedimentos o residuos sólidos en algunos pozos de inspección y sumideros de aguas lluvias; y se requiere el reemplazo o reposición de tapas en algunos casos.

(...)

- Las aguas residuales recolectadas y conducidas por el sistema de alcantarillado, son vertidas a través de zanjas o acequias al suelo en predios privados empleados para el

pastoreo de semovientes, sin tratamiento previo, en 4 puntos, con caudal indeterminado. No se cuenta con permiso de vertimientos para los puntos en mención, aunque el documento de PSMV se encuentra aprobado por parte de la autoridad ambiental y su último seguimiento por parte de CORPOBOYACÁ, señala un cumplimiento del 51,68%. El prestador no cancela tasa retributiva a la autoridad ambiental regional, según versión del jefe de USERPCOM. No se efectúan muestras de control sobre la calidad de los vertimientos.

- El Plan Maestro de Alcantarillado fue elaborado en 2009, pero no se cuenta con reporte del estado de avance y/o cumplimiento.

Servicio de aseo

- USERPCOM realiza diaria y manualmente barrido y limpieza por medio de dos operarios de la nómina del prestador. No se tiene el cálculo de Km. diarios de cuneta barridos. Los residuos son acopiados temporalmente en el contenedor del vehículo compactador y se conducen al sitio de disposición final semanalmente con la ruta de recolección. El personal cuenta con elementos básicos de protección personal. No se pesa, ni se ha hecho un cálculo de la cantidad de residuos recolectados por la actividad de barrido y limpieza.

- Las actividades de recolección y transporte son efectuadas dos veces a la semana en el casco urbano y un día a la semana en los centros poblados, por parte de dos operarios y el conductor del vehículo. El prestador no lleva registro de estas actividades.

- El vehículo de transporte es un camión compactador modelo 2011, en buen estado de funcionamiento, propiedad del municipio de Cóbbita. No se hace pesaje de residuos por parte del prestador, pero el operador del sitio de disposición final reporta una producción de residuos en el municipio que fluctúa entre 3.700 y 4.600 Kg./semana; es decir, 16,6 Ton/mes, en promedio.

- Los residuos son dispuestos finalmente en el Relleno Sanitario Pírgua, localizado en la ciudad de Tunja, operado por la empresa SERVITUNJA S.A. E.S.P. (...).

- Como avances del prestador para la futura implementación de la actividad de aprovechamiento de residuos sólidos, se ejecutó un contrato dentro del Plan de Acción para la reducción de residuos a ser dispuestos en el relleno sanitario, para realizar recuperación, selección, separación y alistamiento de residuos reciclables, actividades que no hacen parte del esquema de prestación del servicio de aseo y no se concretan dentro del mismo con la inclusión de los costos de estas actividades y con los beneficios recibidos por la comercialización de los materiales recuperados y/o con los costos evitados en su disposición final.

- El PGIRS, elaborado y adoptado por el municipio en el año 2008, no ha sido actualizado a la fecha, pero se tiene previsto iniciar el proceso administrativo correspondiente durante la actual vigencia”.

1.1.1. SITUACION ACTUAL

Dado que no se contaba con información actualizada de la persona prestadora, que permitiera establecer las condiciones de la prestación de dichos servicios se adelantó visita de inspección los días 24 y 25 de agosto de 2017.

En la visita realizada por la entidad, se relacionan los aspectos más relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se identificaron a continuación:

- El prestador cuenta con cobertura de micromedición instalada y se traslada el consumo como el elemento principal de la tarifa.
- Se cuenta con un IANC estimado en red de distribución por debajo del 9%.
- Todo el personal técnico presuntamente no cuenta con certificación en competencias laborales.
- El prestador se encuentra suministrando agua apta para el consumo humano.
- Presuntamente se está empezando a presentar una cultura de no pago de los servicios en el municipio de Cóbbita.
- No se cuenta con sistema que trate las aguas residuales provenientes del sistema operado por el prestador.
- El prestador dispone los residuos a través de un operador especializado.

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Tabla 1 Información RUPS

ID	20074
Razón Social	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA
Sigla	USERPCOM
Nit	891801932 – 1
Fecha de registro en (Inscripción) RUPS	03/04/2006
Fecha ultima de solicitud de actualización RUPS	29/11/2017
Estado del RUPS	PENDIENTE DE REVISION
Fecha de constitución	03/05/2000
Fecha inicio de operaciones	01/01/2004
Nombre del Representante Legal en RUPS	OSCAR LEONARDO AVILA ROMERO
Cargo	ALCALDE MUNICIPAL
Tipo de prestador	MUNICIPIO (PRESTACIÓN DIRECTA)
Clase	Municipal
Fecha de naturaleza	03/05/2000
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Hasta 2500 Suscriptores – Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 30-11-2017

De acuerdo con la información de RUPS y lo evidenciado en la visita las actividades inscritas por cada servicio atendido por el prestador de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Combbita en el municipio de Combbita son:

Tabla 2 Actividades Registradas en el RUPS

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

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 30-11-2017

1.1.2. ACTUALIZACIÓN RUPS

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben dar aviso a la Superintendencia de Servicios Públicos sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, la Superintendencia cuenta con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), en el cual sólo se inscriben los prestadores de servicios públicos o de las actividades complementarias antes relacionadas.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según lo dispuesto en la resolución No. 20151300047005 de 7 de octubre de 2015¹, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

Tabla 3 Calendario RUPS

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

Fuente: Anexo Resolución 20101300048765 del 14- 12- 2010

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

Imagen 1 Actualizaciones RUPS

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD.	FECHA RADICACION	
1	383288	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	20171120074383288	29/11/2017 11:10:06
2	358449	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	APROBADA	20161020074358449	26/10/2016 09:43:45
3	280804	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	APROBADA	2013220074280804	13/02/2013 20:38:13
4	281821	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2012920074281821	04/09/2012 11:28:58
5	232421	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20111120074232421	02/11/2011 08:50:03
6	204272	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011420074204272	12/04/2011 15:12:27
7	194897	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20101120074194897	02/11/2010 10:45:48
8	181729	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010720074181729	02/07/2010 13:25:34
9	187187	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010320074187187	25/03/2010 14:19:45
10	158048	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20091220074158048	11/12/2009 12:42:22
11	153270	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20091120074153270	27/11/2009 12:31:05
12	121332	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20081220074121332	24/12/2008 12:27:08
13	113990	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	ACTUALIZACION	APROBADA	2008320074113990	08/03/2008 11:56:03
14	103322	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	INSCRIPCION	APROBADA	2008420074103322	03/04/2008 15:59:38

Fuente: Consulta SUI – 30-11- 2017

Contrato de condiciones uniformes: El prestador cuenta con contrato de condiciones uniformes; estos tienen concepto de legalidad, emitidos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) a través de los oficios Nos. 20162110071571 del 14 de octubre de 2016 y 20162110133861 del 16 de diciembre de 2016, esta información se encuentra igualmente consignada en la última actualización efectuada por el prestador el día 29 de noviembre de 2017.

Certificaciones del Sistema General de Participaciones para agua potable y saneamiento básico –SGP ASPB:

Según lo indagado en el reporte externo dispuesto por el sitio web de la Superintendencia (<http://superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Certificaciones/Certificaciones-del-Sistema-General-de-Participaciones-para-agua-potable-y-saneamiento-basico>), se tiene información que para la vigencia 2015 a través de resolución No. 20174010168085 del 25 de septiembre de 2017, se certificó al municipio para la administración de los recursos ante el SGP ASPB.

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

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

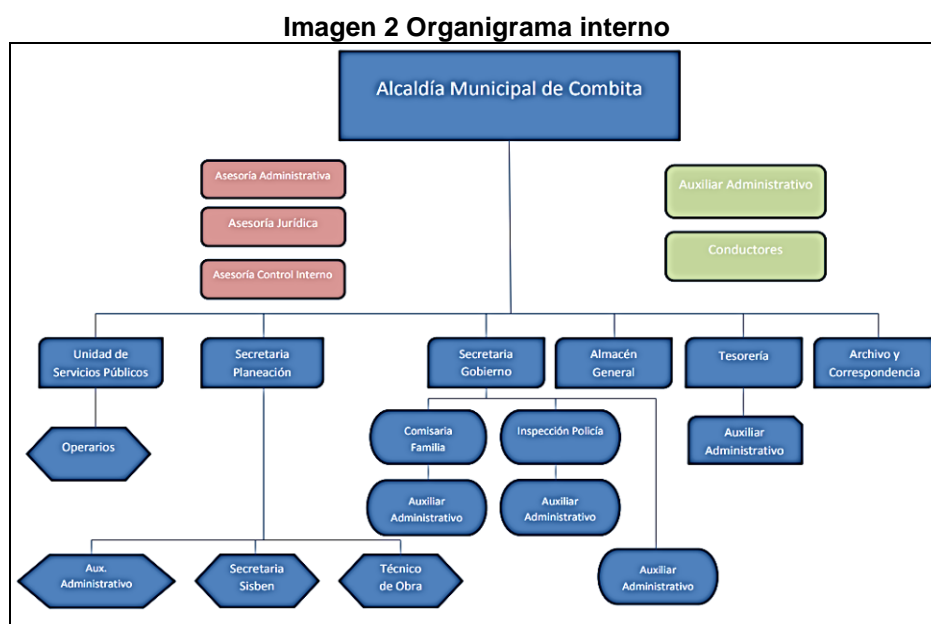
2.1. Aspectos Administrativos

Creación de la Unidad: Mediante el Decreto No.006 del 3 de mayo de 2000 emanado por la Alcaldía Municipal, se creó la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Cómbita y como resultado de la adopción del Acuerdo No.007 de marzo 6 de 2000, se

realizó la reestructuración y se reglamentó la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

2.1.1. Organigrama- Interno de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Combita

A continuación, se relaciona el organigrama del prestador, conforme con los documentos suministrados en la visita de inspección efectuada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017:



Fuente: información entregada por el prestador en visita

2.1.2. Personal

En la tabla 4 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Cóbmita la cual es de nómina y prestación de servicios, es así:

Tabla 4 Personal a cargo de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Cóbmita

Tipo	Personal de planta			Personal por prestación de servicios		
	Cantidad	Descripción	Salario	Cantidad	Descripción	Salario
Personal administrativo	1	Jefe de la Unidad	Los honorarios los cancela la administración municipal	1	Auxiliar de Apoyo Secretaría de Infraestructura y Servicios Públicos	\$ 1.200.000
				1	Asesor Servicios Públicos	Los honorarios los cancela la administración municipal
				1	Contador	\$ 677.272
Personal operativo	1	Operario PTAP (bocatoma, mantenimiento, tratamiento)	\$1.120.000+Subsidio de transporte y alimentación	-	-	-
	2	Operarios Aseo Barrido-	\$963.000+ Subsidio de transporte y	-	-	-

		Recolección y Alcantarillado	alimentación			
	1	Conductor	Los honorarios los cancela la administración municipal	-	-	-
Total	5			3		

Fuente: Información suministrada en la visita

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

Por lo tanto, es un deber del prestador reportar en el SUI, la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.

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

Tabla 5 Personal por Categoría de Empleo

Año	ID	Servicio	Periodo	Código	Formato	Estado
2015	20074	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	20074	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	20074	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente
2016	20074	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	20074	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	20074	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_27-10-2017

2.1.3. Competencias laborales

Dada la información suministrada por el prestador en visita, se estableció que el operario del servicio de acueducto, se encuentran certificados en dos competencias laborales: *“Nivel avanzado - caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas”* y *“Nivel avanzado - cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos”*.

De conformidad con lo anterior. Se procedió a realizar la búsqueda en el sitio web del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA (<http://certificados.sena.edu.co>) identificando que solamente el operario de la planta de tratamiento de agua potable –PTAP José Faustino Ruíz, identificado con la cédula de ciudadanía No. 4081287, se encuentra certificado en dos competencias laborales, así mismo, ha tomado los cursos que se relacionan en la siguiente tabla.

Tabla 6 Relación de cursos y competencias laborales del operario del servicio de acueducto

Titulo	Programa	Certificación	Firma Certificado
CURSO ESPECIAL EN	Análisis de agua potable	2-jun-10	17-sep-10
CURSO ESPECIAL EN	Análisis de agua potable	2-jun-10	17-sep-10
CURSO ESPECIAL EN	Operación y mantenimiento de sistemas de tratamiento de agua potable	9-jul-10	17-sep-10
CURSO ESPECIAL EN	Operación y mantenimiento de sistemas de tratamiento de agua potable	9-jul-10	17-sep-10
MODULO FORMACION	Operar los equipos y componentes de los sistemas de potabilización de acuerdo con las normas técnicas.	6-dic-10	7-dic-10
CURSO ESPECIAL EN	Manejo de residuos solidos	14-mar-11	22-mar-11
CURSO ESPECIAL EN	Manejo de residuos solidos	14-mar-11	22-mar-11
MODULO FORMACION	Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.	12-abr-11	4-may-11
MODULO FORMACION	Recolectar las muestras de agua de acuerdo con los protocolos establecidos.	28-oct-11	31-oct-11
CURSO ESPECIAL EN	Saneamiento básico	29-may-12	15-jun-12
CURSO ESPECIAL EN	Saneamiento básico	29-may-12	15-jun-12
CURSO ESPECIAL EN	Operación y mantenimiento de plantas de potabilización de agua.	27-nov-12	30-nov-12
CURSO ESPECIAL EN	Operación y mantenimiento de plantas de potabilización de agua.	27-nov-12	30-nov-12
MODULO FORMACION	Caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas.	20-jun-13	24-jun-13
Certificado Competencia Laboral	Nivel avanzado - caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas.	20-abr-17	21-abr-17
Certificado Competencia Laboral	Nivel avanzado - cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	20-abr-17	9-may-17
CURSO ESPECIAL EN	Instalación de redes eléctricas residenciales	10-jul-17	12-jul-17
CURSO ESPECIAL EN	Instalación de redes eléctricas residenciales	10-jul-17	12-jul-17

Fuente: <http://certificados.sena.edu.co/>

Teniendo en cuenta que lo anterior, es preciso señalar que el prestador debe atender lo dispuesto en el artículo 32 del Decreto 330 de 2017.

2.2. Aspectos financieros

2.2.1. Convergencia NIF

El prestador debe clasificarse dentro de la resolución 533 y debe tener en consideración las siguientes resoluciones: Resolución SSPD No.20141300055955 del 05 de diciembre de 2014, Resolución SSPD No.20151300020385 del 29 de julio de 2015, Resolución SSPD No. 20141300028525 del 20 de agosto de 2015, Resolución No. 20161300013475 del 19 de mayo de 2015, Resolución SSPD No.20161300016975 del 17 de junio de 2016, Resolución SSPD No.20171300042935 del 30 de marzo de 2017 y Resolución No.20171300082805 del 24 de mayo de 2017, las cuales a la fecha no se les ha dado cumplimiento. Además, no está obligado a cargar información en XBRL.

Periodo de aplicación: Es el periodo comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2016

2.2.2. Elaboración de Estados Financieros:

Se estableció el cargue de los estados financieros por parte del prestador al SUI para las vigencias 2015-2016, a los que se le realizó la respectiva evaluación comparativa entre un periodo y otro.

2.2.3 Balance General

A continuación, se presenta el análisis de la información correspondiente al Balance general para las vigencias 2015 y 2016:

Tabla 7 Balance General

BALANCE GENERAL					
	2015	%	2016	%	Var 15-16
Activo	1.215.759.796	100,0%	414.826.451	100,0%	-65,9%
Efectivo	61.729.202	5,1%	100.966.908	24,3%	63,6%
Inversiones CP	0	0,0%	0	0,0%	
Deudores Serv. Publicos	14.448.741	1,2%	15.211.124	3,7%	5,3%
Otros deudores servicios	4.793.864	0,4%	0	0,0%	-100,0%
Otros Act. CP	840.933.434	69,2%	0	0,0%	-100,0%
Activo Corriente	917.111.377	75,4%	116.178.032	28,0%	-87,3%
Propiedad, Planta y Eq.	905.128.855	74,4%	905.128.855	218,2%	0,0%
Depreciación Acumulada	-606.480.436	-49,9%	-606.480.436	-146,2%	0,0%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	298.648.419	24,6%	298.648.419	72,0%	0,0%
Valorizaciones	820.933.434	67,5%	0	0,0%	-100,0%
Total Activo No Corrientes	298.648.419	24,6%	298.648.419	72,0%	0,0%
Total Activos	1.215.759.796	100,0%	414.826.451	100,0%	-65,9%
Total Pasivos	8.671.456	0,7%	9.343.546	2,3%	7,8%
Operaciones de Credito Publico	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Financieras CP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Laborales	0	0,0%	0	0,0%	
Cuentas por pagar	0	0,0%	0	0,0%	
Bienes y Servicios por pagar	0	0,0%	0	0,0%	
Total Pasivo Corriente	0	0,0%	0	0,0%	
Operaciones de Credito Publico LP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Financieras LP	0	0,0%	0	0,0%	
Obligaciones Laborales LP	4.559.835	0,4%	0	0,0%	-100,0%
Otros Pasivos LP	4.111.621	0,3%	9.343.546	2,3%	127,2%
Total Pasivo no Corrientes	8.671.456	0,7%	9.343.546	2,3%	7,8%
Total Pasivos	8.671.456	0,7%	9.343.546	2,3%	7,8%
Patrimonio Institucional	1.207.088.340	99,3%	405.482.905	97,7%	-66,4%
Capital Fiscal	992.219.274	81,6%	366.154.905	88,3%	-63,1%
Utilidades Retenidas	-615.639.754	-50,6%	0	0,0%	-100,0%
Utilidad Ejercicio	9.575.386	0,8%	39.328.000	9,5%	310,7%
Valorizaciones	820.933.434	67,5%	0	0,0%	-100,0%
Total Patrimonio	1.207.088.340	99,3%	405.482.905	97,7%	-66,4%
Total Pasivo + Patrimonio	1.215.759.796	100,0%	414.826.451	100,0%	-65,9%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Entre los años 2015 y 2016 el activo disminuyó en un 65,9%, toda vez que el rubro otros pasivos a corto plazo presento una variación absoluta, pasaron de pesar cerca del 70% del activo en el 2015 a registrar \$0 en el 2016. El Balance también nos indica:

1. Se puede observar que la cartera por servicios públicos se ve en márgenes presuntamente aceptables toda vez que esta represento el 9% de los ingresos operacionales para la vigencia 2016, no obstante, se observa que las cuentas por cobrar tuvieron un leve aumento, punto que puede poner en disminuir la capacidad operativa de la Unidad.
2. Llama la atención, que la depreciación de la propiedad planta y equipo-PPyE no sufrió variaciones de un año al otro, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.
3. La propiedad planta y equipo se encuentra depreciada en un 67%, por lo cual se puede colegir que esta, en el mediano plazo puede quedar obsoleta, así las cosas, se hace necesario se remita el cronograma para la modernización de la PPyE.
4. Es menester precisar, que de acuerdo con las cifras reportadas en el pasivo no se observan obligaciones a corto plazo lo cual presuntamente indica un óptimo rendimiento financiero sin necesidad de apalancamiento.
5. Se observa una disminución en el patrimonio del 66,4%, lo cual puede presuntamente poner en riesgo la solvencia financiera de la empresa y por ende la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Con relación al periodo 2015-2016, con la información reportada en el Sistema Único de Información – SUI – PUC Modulo Financiero, el prestador presenta cifras que reflejan un buen comportamiento financiero, como resultado de unos niveles en los costos y gastos que son cubiertos por los ingresos.

Lo anterior permite observar que entre un periodo y otro el coeficiente operacional presenta resultados positivos, garantizando en cierta medida una viabilidad financiera saludable.

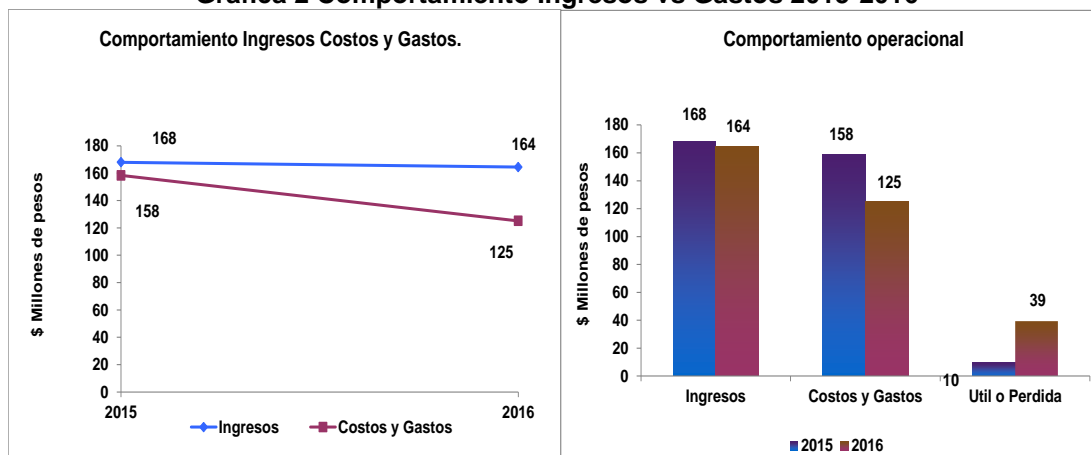
Gráfica 1 Coeficiente operacional



2.2.3 Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del estado de resultados correspondiente a las vigencias 2015 y 2016.

Gráfica 2 Comportamiento Ingresos vs Gastos 2015-2016



Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Tabla 8 Estado de Resultados

ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS					
	2015	%	2016	%	Var 15-16
Ingresos Operacionales	167.915.441	100,0%	164.093.508	100,0%	-2,3%
Servicio de Acueducto	106.214.497	63,3%	102.666.009	62,6%	-3,3%
Servicio de Alcantarillado	27.806.715	16,6%	24.998.493	15,2%	-10,1%
Servicio de Aseo	33.516.994	20,0%	36.429.006	22,2%	8,7%
Ingresos Venta de Bienes	0	0,0%	0	0,0%	
Devoluciones y rebajas	0	0,0%	0	0,0%	
Costo de Ventas y Operación	95.943.947	57,1%	68.221.878	41,6%	-28,9%
Utilidad Bruta	71.971.494	42,9%	95.871.630	58,4%	33,2%
Gastos Operacionales	62.437.223	37,2%	56.913.032	34,7%	-8,8%
Gastos de Administrativos	62.437.223	37,2%	56.913.032	34,7%	-8,8%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad Operacional	9.534.271	5,7%	38.958.598	23,7%	308,6%
Otros ingresos	41.915	0,0%	369.402	0,2%	781,3%
Otros gastos	800	0,0%	0	0,0%	-100,0%
Gasto de Intereses	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad antes de Impuestos	9.575.386	5,7%	39.328.000	24,0%	310,7%
Impuesto de renta	0	0,0%	0	0,0%	
Utilidad Neta	9.575.386	5,7%	39.328.000	24,0%	310,7%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Como resultado del comparativo el prestado, se refleja un comportamiento financiero positivo, presentando resultados a su favor al cierre de la vigencia 2016, derivados por los niveles constantes en los ingresos y una disminución relevante en los costos y gastos pasando de un 94% sobre los ingresos a un 73%.

De acuerdo a la tabla anterior, se refleja una suficiencia financiera estable que permite garantizar la prestación de los servicios públicos, al presentar para el ejercicio de 2016 una utilidad que asciende a \$39 millones, sin embargo es preciso que el prestador

realice seguimiento para la vigencia actual sobre el comportamiento de los ingresos producto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, ya que tuvieron un deterioro del 7% en promedio al cierre de 2016.

Así las cosas, por los incrementos en la cartera generada por cultura de no pago que puede conllevar en el futuro a la Unidad de Servicios Públicos a una situación negativa desde el punto de vista financiero, obstaculizando la realización de inversiones en infraestructura y garantizar una prestación óptima, es necesario que el prestador informe sobre las gestiones que está realizando para la definición de estrategias que le permitan establecer acciones eficientes para la recuperación de cartera

2.1.1. Indicadores Financieros

Tabla 7 Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADOR	2015	2016
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	31,41	33,83
Rotación Cuentas por Pagar	19,98	N.D.
Razón Corriente	N.D.	N.D.
Prueba Acida (AC – Cart No Comercial)	N.D.	N.D.
Rotación de Activos Fijos	0,56	0,55
Rotación de Activos Totales	0,14	0,40
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
EBITDA	9,53	38,96
Margen Ebitda	5,7%	23,7%
Margen Operativo	5,7%	23,7%
Margen Neto	5,7%	24,0%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	0,8%	9,4%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	0,8%	9,7%
Coefficiente Operacional	94,3%	76,3%
INDICADORES DE SOLIDEZ Y OTROS		
Nivel de Endeudamiento	0,71%	2,25%
Activo Corriente / Activo Total	75,44%	28,01%
Pasivo Corriente/ Pasivo Total	0,00%	0,00%
Pasivo Corriente/ Activo Total	0,00%	0,00%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Rotación Cuentas por Cobrar: Según se puede observar el indicador rotación de cuentas por cobrar moderada toda vez que la cartera se aumentó en un 5,3%, por lo cual se le invita a reestructurar la política de recuperación de cartera para evitar una carencia de liquidez.

Margen Operativo: Se observa que para las vigencias 2015 y 2016 un resultado positivo, por lo que se podría colegir que es viable el prestador, toda vez que los ingresos cubren a la medida los costos y gastos

Nivel de Endeudamiento: El prestador no tiene obligaciones significativas ya que representan el 2,25% del activo de 2016.

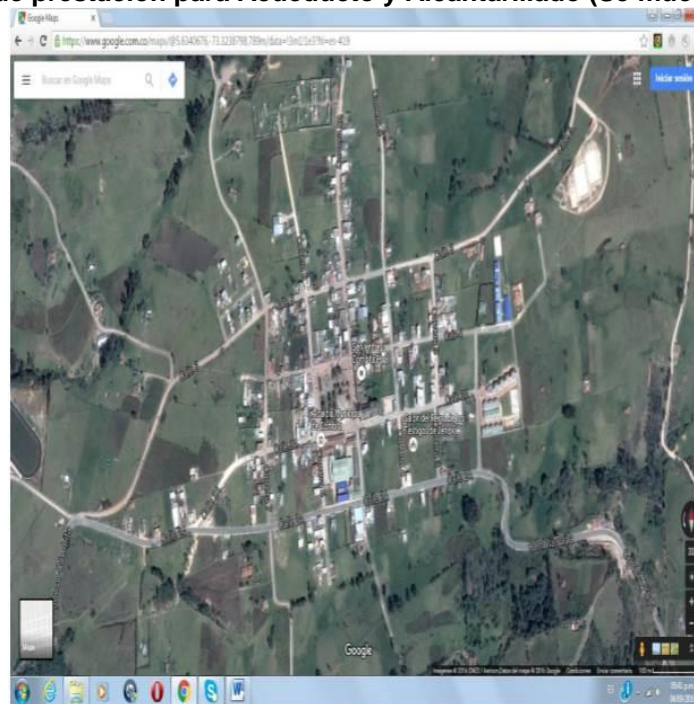
3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el SUI y aquella que fue recopilada a través de la visita de inspección adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017.

Área de prestación: Según la información indicada por el prestador en la visita adelantada en el mes de agosto de 2017, se señala que el área de prestación corresponde al casco urbano del municipio de Cómbita y en una pequeña proporción del área rural con 48 suscriptores para el servicio de acueducto y 99 para aseo, abarcando las siguientes zonas Veredas Concepción y San Isidro (acueducto y aseo) - Centro Poblado El Barne y Veredas San Onofre y San Martín (aseo).

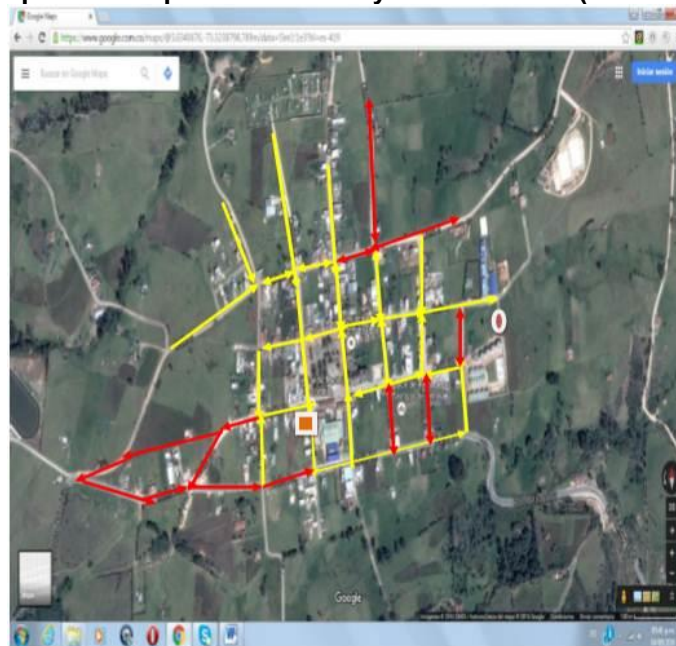
Se realizó la verificación de los Contratos de Condiciones Uniformes del prestador, identificando que las áreas se ajustan a lo indicado anteriormente.

Imagen 3 Área de prestación para Acueducto y Alcantarillado (Se muestra solo urbano)



Fuente: Anexo técnico del CCU de acueducto y alcantarillado

Imagen 4 Área de prestación para Acueducto y Alcantarillado (Se muestra solo urbano)



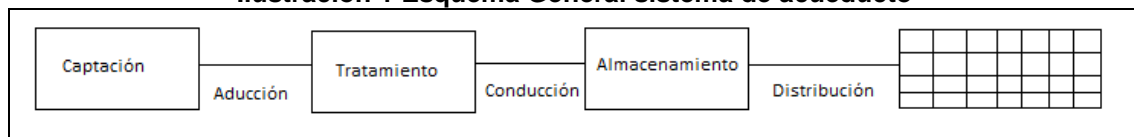
Fuente: Anexo técnico del CCU de aseo

3.1. Servicio de acueducto

- **Cobertura:** cobertura del servicio del 100% en el área urbana del municipio.
- **Esquema de suministro de agua potable**

A continuación, se muestra la cadena del sistema de suministro del municipio de Cóbbita (Boyacá).

Ilustración 1 Esquema General sistema de acueducto



Fuente: Superservicios

- **Captación**

Fuente de abastecimiento: A continuación, se relacionan las fuentes de abastecimiento empleadas por el prestador para el suministro del servicio de acueducto.

Tabla 8 Fuentes de abastecimiento

Aspecto	El Santuario	Los Tanques
Caudal captado (L/s)	ND	ND
Ubicación	Vereda San Onofre	Vereda San Isidro

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita
 ND: información no disponible, el prestador manifiesta desconocer el dato

Es preciso indicar que se tiene prevista la entrada en operación de un pozo profundo.

De acuerdo con la verificación realizada en el SUI, se estableció que para la vigencia 2009, el prestador registró las fuentes superficiales de abastecimiento las cuales se enlistan a continuación:

Tabla 9 Tipo de captación

Tipo de fuente	Nombre
Nacedero	Nacimiento Tanques
Nacedero	Quebrada Balladares
Nacedero	Nacimiento El Santuario
Subterránea o Acuífero	Pozo San Isidro

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

Teniendo en cuenta lo antes relacionado, es preciso que el prestador aclare el estado de uso de las demás fuentes que no se relacionaron en la tabla 11.

Tipo de captación: A continuación, se señala la infraestructura de captación

Tabla 10 Tipo de captación

Aspecto	El Santuario	Los Tanques
Descripción	Rejilla de fondo ubicada sobre el lecho de la fuente	Corresponde a una galería de filtración con forma de espina de pescado que reúne sus aguas en un pozo de recolección o caja de unificación de caudales, se aprecia 5 tuberías que confluyen a dicho pozo, todas en operación.
Edad de la infraestructura	2 años	40 años
Caudal de diseño L/s	ND	ND

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita
 ND: información no disponible, el prestador manifiesta desconocer el dato

Por su parte el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben hacer el registro de las fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, en este sentido se verificó que el prestador no ha registrado las fuentes de las que se abastece.



Concesión de aguas: Según se indica el prestador a través de oficio dirigido a la Corporación Autónoma Regional de Boyacá –CORPOBOYACÁ con radicado No. 001834 del 5 de febrero de 2016, se presentó la solicitud de ampliación de caudal concesionado, y a su vez con radicado 008720 del 12 junio de 2017, se efectuó la solicitud de renovación de la Resolución No. 1433 del 5 de junio de 2012 (concesión de aguas) la cual venció en junio de la presente vigencia.

Es preciso indicar que en dicho acto administrativo para la vigencia del último año el caudal concesionado fue de:

Tabla 11 Tipo de captación

Q TOTAL (LPS)	N. SANTUARIO (LPS)	N. LOS TANQUES (LPS)
2,53	0,15	0,93

Teniendo en cuenta que el prestador no ha efectuado el reporte del registro de las fuentes superficiales como señala el anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, no se cuenta con la información relacionada de la concesión de aguas, por tanto, no es posible efectuar un análisis comparativo frente al particular.

No se encuentra acondicionado ningún tipo de sistema de aforo en las fuentes de abastecimiento.

- **Aducción**

Desarenador: Se cuenta con dos desarenadores en estado operativo, a continuación, se relaciona información relevante.

Tabla 12 Desarenadores

Aspecto	El Santuario	Los Tanques
Cerramiento	No	No
Edad de la infraestructura	2 años	15 años
Caudal de diseño L/s	ND	ND
Material	Concreto	Concreto
Mantenimiento	4 -5 días	4 -5 días

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita
 ND: información no disponible, el prestador manifiesta desconocer el dato



Fotografía No. 3 Desarenador

Estos cuentan con las zonas de: ingreso, sedimentación y salida, así como válvulas para realizar mantenimiento, el prestador presuntamente no cuenta con permiso para efectuar el vertimiento de los sedimentos generados en el desarenador, situación que debe ser aclarada por el prestador.

Redes de aducción: Las redes instaladas se encuentran enterradas, a continuación, se detalla la información suministrada por el prestador para las redes extendidas del sistema operado, de acuerdo con la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017:

Tabla 13 Información red de aducción

Localización	Material	Edad	Diámetros	Longitud
El Santuario	PVC	15 años	3"	7,5Km

Los Tanques	PVC	20 años	3 y 2"	1,5Km
-------------	-----	---------	--------	-------

Fuente: información suministrada por el prestador

El artículo 6.4.2.4 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben realizar *el “registro de las aducciones de agua de uso en abastecimiento”*, una vez verificado el estado de reporte del prestador se estableció que no ha efectuado dicha acción, lo anterior es presuntamente contrario de lo dispuesto por la resolución en cita, e impide adelantar un análisis comparativo frente a la información suministrada en visita.

Por su parte, el artículo 6.4.2.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben certificar la información de la conducción en el formulario denominado *“registro de conducciones de agua”*, así como el artículo 6.4.2.12 también se debe cargar la información relacionada con la operación de las aducciones y conducciones de agua, sin embargo, el prestador no presenta reportados dichos datos.

El prestador no tiene calculadas las pérdidas técnicas correspondientes al sistema de aducción.

- **Tratamiento**

Tipo de Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

Se presentó carpeta de registro de actividades de mantenimiento de la PTAP, donde se describen paso a paso las labores adelantadas en el lugar.

Se cuenta con manual de operaciones de la PTAP.

Tabla 14 Información PTAP

Aspecto	PTAP casco urbano
Localización	Vereda Concepción, predio El Mortiño
Propiedad del predio	Municipio desde el año 2003
Tipo de planta	Convencional
Edad	8
Componentes	Se realizan las operaciones unitarias de coagulación, floculación, sedimentación (de alta tasa- tipo Colmena), filtración (Tres filtros confinados en serie) y desinfección en estado operativo, por su parte existe una torre de aireación la cual no está en funcionamiento, se prevé que la misma opere en el momento que inicie el funcionamiento del nuevo pozo profundo.
Observaciones	En la infraestructura de coagulación, se aprecian filtraciones de agua, al respecto se indica que, pese a que se han adelantado acciones, no ha sido posible subsanar el mismo. Se informa que en el mes de mayo se hicieron adecuaciones en la planta y en el mes de marzo se tuvo inconvenientes con la energía eléctrica por lo que el operario tuvo que estar presente las 24 horas del día en las instalaciones del sistema durante una semana. Se cuenta con dos bombas de impulsión, para transportar el agua del sedimentador al tanque de almacenamiento.
Caudal de diseño	11,6 L/s
Caudal operativo	2,70-2,75 L/s (Información suministrada por el operario de la PTAP)
Estado	Operativo

Cerramiento	Portón y cerramiento en ladrillo
Horas de operación PTAP	24
Tanque de almacenamiento	Se cuenta con un tanque de almacenamiento de 155m ³ de capacidad, el agua almacenada al día es de 180m ³ .

Fuente: visita Superservicios agosto 2017



Fotografías Nos. 4, 5, 6 y 7 PTAP



Fotografía No. 8 Filtraciones de agua en la estructura de la PTAP

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, situación que limita a la entidad realizar un análisis frente al particular.

Se cuenta con un macromedidor de ingreso y dos a la salida del sistema de tratamiento, el prestador cuenta con un registro de ingreso de caudal de 2.75l/s, se lleva lectura del macromedidor diario, no obstante, no lleva cálculos de las pérdidas del sistema de tratamiento, al respecto es preciso que el prestador proceda a realizar los cálculos correspondientes e informarlos a esta entidad.

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: El prestador señaló en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, que emplea Hipoclorito de Calcio, Sulfato de Aluminio tipo A, Soda cáustica y polímero AF700, la prestadora cuenta con un área destinada para el almacenamiento del stock.



Operarios: Según lo indicado en la visita realizada por la entidad en el mes de agosto de 2017, la PTAP es operada por un fontanero, quien labora en un horario de 8 a.m. a 5 p.m., sin embargo, el mismo debe tener disponibilidad todo el tiempo, a su turno esta persona realiza diferentes labores como operación de las redes de distribución, mantenimiento de la infraestructura de captación, por lo que menciona que su presencia en el sistema de tratamiento es de tres veces al día.

Laboratorio y dotación básica: Según el cuadro No. 8 de la Resolución 2115 de 2007, se señala que la persona prestadora "La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH", en este sentido en la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, se estableció que la PTAP cuenta con un laboratorio dotado con los elementos básicos para el control de parámetros de calidad de agua en el sitio: test de jarras, turbiedad, pH, kit determinación color, kit determinación de Hierro, kit de cloro residual, gramera, entre otros. Los cuales son empleados por el prestador para efectuar el control del proceso de tratamiento del agua.



Fotografías Nos. 12, 13, 14 y 15 Laboratorio PTAP del prestador

Reportes de Control: De acuerdo con los lineamientos del artículo 23 de la resolución 2115 de 2007, el prestador debe contar *“El libro o registro sistematizado de control”* de la calidad de agua para consumo humano de operación de operación en la que se deben llevar los datos que se muestran a continuación:

Tabla 15 Reportes de control

Item	Aspecto	Observación
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento)	El prestador lleva esta información.
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red)	El prestador lleva esta información.
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la presente Resolución.	El prestador realiza toma de parámetros mínimos.
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo.	Información no disponible.
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	El prestador lleva esta información.
6	Bitácora ó libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	Se cuenta con bitácora, la cual se lleva diariamente.
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	El prestador lleva esta información.

Fuente: visita de inspección Superservicios agosto 2017

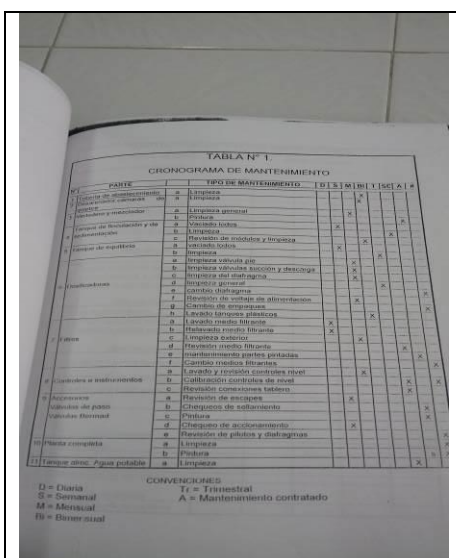
En esta misma planilla se efectúan las observaciones de novedades y mantenimientos realizados al sistema de tratamiento.

Manual de operación: El prestador cuenta con manual de operación del sistema de tratamiento de agua potable a continuación se resaltan los siguientes aspectos consignados en el mismo:

Tabla 16 Aspectos relevante manual de operación

Aspecto	Observación
Descripción de procesos	En el manual se describen los procesos de la planta conforme con la infraestructura operada.
Descripción de mantenimientos	Se describen los mantenimientos, así como se tiene un cronograma con el que se establece la periodicidad de la actividad, de igual manera se cuenta con un cronograma sobre el particular. Las actividades de mantenimiento se registran en la bitácora de operación del prestador.
Descripción de inspecciones	Se encuentran descritas las actividades de inspección que realiza el prestador

Fuente: visita de inspección Superservicios agosto 2017



Fotografía No. 16 Cronograma de mantenimiento – manual de operación

- **Distribución**

Los sistemas de abastecimiento del casco urbano y el corregimiento El Plan operan por gravedad.

Redes de distribución: La tubería instalada se encuentra enterrada, a continuación, se muestran los datos suministrados por el prestador durante la visita efectuada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017:

Tabla 17 Información redes de distribución

Sistema	Material	Edad	Diámetros	Longitud
Casco urbano	PVC	15 años actual	3 a 1"	5 Km
Área rural	PVC	13 años	1"	2,5 Km

Fuente: Visita Superservicios agosto 2017

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.

Planos y catastro de redes: El prestador cuenta con planos de las redes, los cuales hacen parte del plan maestro de acueducto y alcantarillado, está actualizado al año 2011, así mismo se cuenta con esquemas de la PTAP y manual de operación y mantenimiento de la misma.

Adicionalmente, se cuenta con catastro de redes elaborado en el año antes enunciado; de conformidad con lo expuesto en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, según indicó el fontanero se lleva una actualización propia la cual no se encuentra plasmada en este catastro, lo cual es presuntamente contrario de lo previsto por la Resolución 330 de 2017, toda vez que el catastro debe encontrarse actualizado.

Sectorización: El artículo 6.4.2.26 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que se debe realizar el diligenciamiento del formulario denominado “*Registro de sectores hidráulicos,*” según se señaló, la red se encuentra sectorizada operativamente en doce partes, sin embargo, el prestador no ha registrado dicha información al SUI.

Medición de presión: En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se manifiesta que la actividad, no se efectúa en red de distribución, adicionalmente no existen estaciones de medición de presión, lo anterior es presuntamente contrario a lo previsto por la Resolución 330 de 2017.

Aunado a lo anterior, en el CCU del prestador se indica que la presión mínima del servicio es de 15 m.c.a., no obstante, no es posible establecer el cumplimiento de dicho aspecto dado lo expuesto anteriormente.

De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, pese a ello, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular.

Registros de daños del sistema de acueducto: Según lo indagado en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se lleva un registro de daños del sistema de suministro, para ello se diligencia una proforma elaborada por el prestador.

Plan de ahorro y uso eficiente del agua (PAYUEDA): Se cuenta con el documento de la actualización, el cual fue elaborado en 2013, radicado ante la autoridad ambiental el 26 de diciembre de 2013, y actualmente no han obtenido acto de aprobación del mismo, según los soportes suministrados en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017.

Programa de control de pérdidas: De acuerdo con la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, tienen un programa para el control de pérdidas, se cuenta con un geófono el cual fue adquirido en la presente vigencia para verificar las pérdidas técnicas en el sistema de suministro.

- **Demanda y capacidad instalada**

Cálculos de dotación neta máxima² y bruta teórica³ (Resolución 1096 de 2000)

Para realizar los cálculos, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

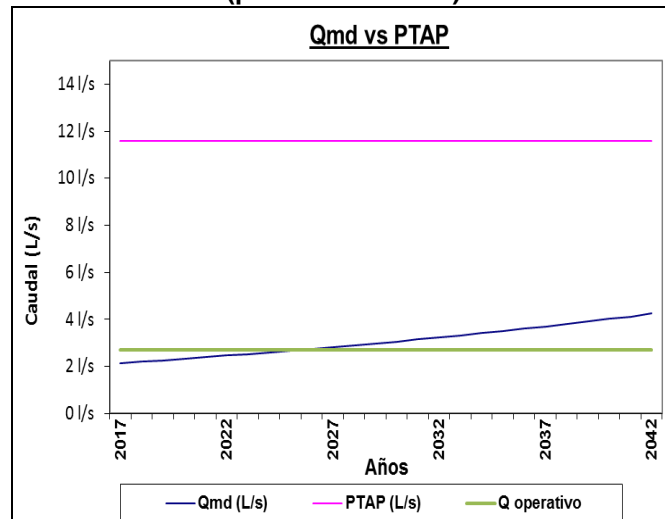
- Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años.
- Se tomó una tasa de crecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del 2,77%.
- Una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 1.157 habitantes.
- Capacidad instalada de la PTAP de 11,6 L/s.
- Caudal operativo 2,7
- Pérdidas máximas permitidas por la norma del 25% (artículo 1 resolución 2320 de 2009).
- Pérdidas informadas por el prestador en visita del 9%.
- La dotación máxima es de 120 L/hab/día, según resolución 330 de 2017.

Tabla 18 Cálculos de las demandas

Proyectada DANE 2017	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
1.157	25%	120	160	2,14	1,3	2,79	3,62

Fuente: Cálculos Superservicios – 2017

Gráfica 3 Caudal medio diario Vs Capacidad instalada PTAP (pérdidas del 25%)



Fuente: cálculos Superservicios

² Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

³ Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

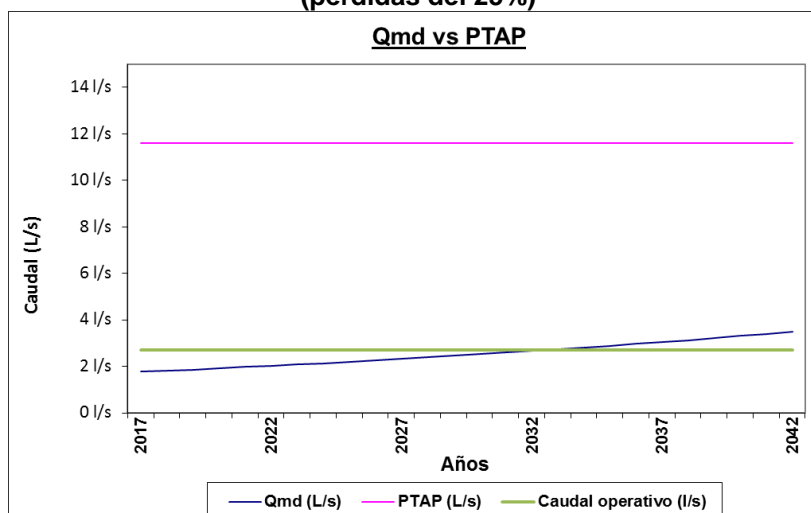
Tabla 19 Cálculos de las demandas (pérdidas del 9%)

Proyectada DANE 2017	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
1.157	9%	120	132	1,77	1,3	2,3	2,98

Fuente: Cálculos Superservicios – 2017

Convenciones: Qmd : Caudal medio diario teórico expresado en L/s
 PTAP: Caudal de diseño de la PTAP expresado en L/s
 Q operativo: Caudal operativo del prestador expresado en L/s

Gráfica 4 Caudal medio diario Vs Capacidad instalada PTAP (pérdidas del 25%)



Fuente: cálculos Superservicios

De lo anterior se refleja:

- El prestador presenta un superávit leve de agua producida al día con relación al caudal medio diario teórico, por lo que el prestador debe estar atento en el cambio de los patrones de consumo de los usuarios, a fin que se realicen las acciones necesarias para promover políticas e implementar el programa de ahorro y uso eficiente del agua.
- El caudal operativo y el caudal medio teórico de demanda calculado para el prestador se encuentran por debajo del caudal de diseño del sistema de tratamiento, es decir la PTAP está en la capacidad de tratar el caudal necesario para el abastecimiento de la población atendida por el prestador, sin embargo, posiblemente la misma se encuentra sobre dimensionada teniendo en cuenta que a 25 años el caudal medio diario teórico de demanda para el año 2042es de 4,4 L/s.

3.1.1. Indicadores técnicos Prestación del servicio de Acueducto:

Tabla 20 Indicadores técnicos del servicio de acueducto

Calidad del agua	Continuidad	IANC	Cobertura
Sin riesgo	24 horas día	Según se señaló que en el plan maestro de acueducto estaban en un 15% (2009) y actualmente se estima que es del 9% aproximadamente.	100% Urbano 3% Rural

- **Cobertura:** De acuerdo con lo indagado frente a este aspecto, el prestador en la visita de inspección, mencionó que tiene una cobertura del 96%.
- **Índice de Continuidad:** Según lo expuesto en la visita, la continuidad actual es de 24 horas al día, como continuo conforme con lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

Aunado a lo antes expuesto, es pertinente indicar que en el anexo técnico del CCU entregado por el prestador en visita se señala que el prestador suministrará el servicio con una continuidad de “24 horas por día”, situación que se ajusta a lo establecido en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017.

- **Calidad del agua**

Puntos concertados: Los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indican que “*Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.*”

El artículo 5 de la resolución 811 de 2008, dispone: “(...) *Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (...).*”

Al respecto, el prestador aportó acta de concertación de puntos de muestreo suscrita el 9 de mayo de 2008 con la autoridad sanitaria, no obstante, se informó que no se ha adelantado la actualización de la concertación de los puntos de muestreo. Se tienen concertados cuatro puntos de muestreo y están activos actualmente tres de estos.

Sobre el particular, se precedió a verificar el reporte al SUI, de lo que se identificó que existe un acta de actualización de puntos de muestreo reportada para el formato habilitada en la vigencia 2013, dicho cargue se efectuó en el año 2015, no obstante al acceder al documento, se refleja que este corresponde en efecto a un acta de actualización realizada en la vigencia 2010, situación que presuntamente es contraria con la calidad de información reportada al SUI, dado que este debe encontrarse reportado en el formato

habilitado para el año 2010 y no en el 2013, lo anterior debe ser revisado y ajustado por parte del prestador.

Se le recuerda que anualmente se debe efectuar la actualización de dichos puntos. Por su parte en la resolución antes enunciada, se señala que el número mínimo de puntos de muestreo que debe tener una persona prestadora es de 4, por lo que es necesario que proceda a adelantar las acciones correspondientes que le permitan dar cabal cumplimiento a la normatividad de la materia.

Imagen 5 Relación de puntos de muestreo del acta de actualización del 2010

No.	CODIGO PUNTO	DESCRIPCION DEL PUNTO	GEOREFERENCIAS
1	0001	Grifo directo de la red ubicado en el lote de la Señora ANA ENVÍA DÍAZ, vereda La Concepción parte alta. Punto inicial de la Red de Distribución.	N=5° 30' 10.4" W= 73° 19' 37.5" H= 2855
2	0002	Grifo directo de la Red, ubicado en la Cra. 6 esquina del coliseo junto a la pared de la Alcaldía Municipal. Punto intermedio de la red de distribución.	N= 5° 37' 58.8" W= 73° 19' 28.4" H= 2854
3	0003	Grifo directo de la Red, ubicado en la calle 3, en la pared del Colegio Integrado Nacionalizado de Combita (secundaria), Punto intermedio de la red de distribución.	N= 5° 38' 0.9" W= 73° 19' 19.6" H= 2844
4	0004	Grifo directo de la Red, ubicado en el lote de la Señora JULIA FUQUEN AMEZQUITA, Vereda La Concepción parte baja. Punto final de la red de distribución.	N= 5° 36' 11.2" W= 73° 19' 7.2" H= 2815

Fuente: SUI –consulta 5 de diciembre de 2017

Puntos materializados: El artículo 6 de la resolución 811 de 2008, dispone que una vez los puntos se encuentren concertados estos deben ser materializados, en este sentido se estableció la existencia de tres puntos materializados en la red de distribución para la vigilancia y control de la calidad del agua.



Fotografías Nos.17 y 18 Puntos de muestreo

Acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo: El artículo 7 de la resolución 811 de 2008, establece que “Una vez se materialicen los puntos de

muestreo, la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción deben suscribir un Acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra. Copia del acta de conformidad debe ser suministrada en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la expiración de los plazos señalados en el artículo 6o de la presente resolución, al Subsistema SIVICAP y al SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente”.

Por su parte el artículo 6.4.3.8 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece “El prestador deberá anexar en formato pdf o tif, copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente”.

En la visita realizada en el mes de agosto de 2017, se estableció la existencia de un acta firmada el 26 de agosto de 2015, de igual manera se identificó que el prestador no ha reportado dicha información al SUI, es preciso que el prestador reporte dicha información al sistema administrado por la entidad.

Imagen 6 Relación de puntos de muestreo materializados y recibidos a conformidad

No.	Código punto	Descripción del Punto	Georreferenciación
1	0001	Grifo directo de red, carrera 2, lote de la Sra. Ana Elvia Díaz, vereda la Concepción parte alta. Punto Inicial	05°38'10".17"Norte 73°14'31.48"W Altura 2863 m.s.n.m
2	0002	Grifo directo de red, Cra 6 Esquina Coliseo, junto a alcaldía municipal. Punto Intermedio	05°37'58.90" Norte 73°19'28.04"W Altura 2862 m.s.n.m
3	0003	Grifo directo de red, Cll 3 Colegio Nacionalizado de Combita (secundaria). Punto Intermedio	05°38'00.95" Norte 73°19'19.83"W Altura 2848 m.s.n.m
4	0004	Grifo directo de red, Lote de la Sra. Julia Fuquen Amezquita, vereda la concepción parte baja. Punto Final	5°38'11.40" Norte 73°19'07.83"W Altura 2819 m.s.n.m

Fuente: Información suministrada por el prestador

Resultados muestras de control de calidad del agua: El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: “Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”; de igual forma en el título 6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone el reporte del SUI para las muestras de control de la calidad del agua.

Así mismo, de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la resolución 2215 de 2007, según la población que atiende el prestador, se encuentra en la obligación de tomar muestras de control de calidad del agua de acuerdo con las siguientes frecuencias y parámetros mínimos.

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Menores o igual a 2.500	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Mensual	1
	COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Menor o igual a 2.500	Mensual	1

Al respecto, en la visita efectuada por la entidad se identificó que el prestador realiza muestras de control de calidad del agua a través del laboratorio Control Microbiológico, al consultar dicho laboratorio en la resolución 1615 de 2015, el mismo se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para realizar análisis físicos y químicos del agua para consumo humano; es preciso que el prestador realice la toma de muestras de los parámetros microbiológicos a través de un laboratorio autorizado según la norma en comento. Por otra parte, se estableció a través de la consulta web del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia –ONAC, que el laboratorio en comento se encuentra acreditado.

Por su parte, los prestadores deben hacer el reporte de las muestras realizadas al SUI sin embargo la misma no ha sido cargada, lo anterior va en presunta contravía de lo previsto por la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, a continuación, se relacionan los resultados de las muestras de control suministradas por el prestador.

Tabla 21 Resultados control de calidad del agua

Fecha	Localización	Parámetros incumplidos	IRCA (%)	Nivel de riesgo
08/05/2017	Punto No. 002	Turbiedad	17,24	Medio
06/05/2017	Punto No. 003	-	0	Sin Riesgo
31/07/2017	Punto No. 002	.	0	Sin Riesgo

Fuente: Resultados laboratorio Control Microbiológico suministrados en visita Superservicios agosto 2017

De acuerdo con lo anterior, el prestador debe aclarar si actualmente se encuentra adelantando el control de la calidad del agua de manera mensual acorde con lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007, dado que en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017 se suministraron como se aprecia en la tabla 21 dos resultados para el mes de mayo y uno para el mes de julio de 2017.

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua: Conforme con los resultados de la vigilancia de la calidad del agua para el 2016 reportados por la Secretaría de Salud Departamental, al SIVICAP administrado por el Instituto Nacional de Salud- INS, en la siguiente tabla se refleja el comportamiento de la calidad del agua suministrada en red de distribución para la vigencia 2016 en red de distribución:

Tabla 22 IRCA Consolidado SIVICAP 2016

ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo
		3,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0		0,4	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP 2016

Como se observa en el cuadro anterior la empresa suministró para el año 2016, agua apta para el consumo humano (para tres meses no se contó con información de vigilancia).

Por otra parte, se verificó el reporteador web del SIVICAP, administrado por el Instituto Nacional de Salud, encontrándose la siguiente información consolidada de la vigilancia de la calidad del agua para el consumo humano con corte al 7 de diciembre de 2017:

Tabla 23 IRCA 2017- Reporteador SIVICAP

AÑO	Departamento	Municipio	Persona Prestadora	Numero Muestras	Promedio IRCA (%)	Nivel de riesgo
2017	Boyacá	Combita	- UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	9	4,5	Si riesgo

Fuente: SIVICAP 2017 Reporteador INS

Teniendo en cuenta el cuadro anterior, el prestador presuntamente se encuentra suministrando agua apta para el consumo humano durante la presente vigencia.

- **Micromedición**

Una vez revisado la cláusula decima el anexo técnico del CCU del prestador, se dispone sobre este tema lo siguiente:

“De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar con su correspondiente medidor de acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micromedición establecidos por la unidad de servicios públicos de conformidad con la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad horizontal o condominios, de ser técnicamente posible, cada uno de inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.”

Según se informó, en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se tiene una cobertura del 100% de micromedición equivalente a los 474 suscriptores (con corte al 24 de agosto de 2017), todos están en funcionamiento, lo anterior está conforme con lo establecido por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en lo consignado por el prestador en el CCU.

- **Macromedición:** Se tienen tres macromedidores instalados y en funcionamiento, de los cuales uno está a la entrada y dos a la salida de la

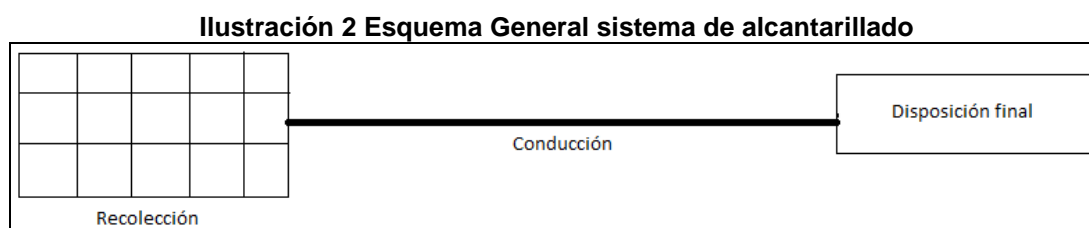
PTAP, lo anterior en concordancia de lo dispuesto en la resolución 330 de 2017.

- **Índice de agua no contabilizada (IANC):** Según se señaló que en el plan maestro de acueducto estaban en un 15% (2009) y actualmente se estima que es del 9% aproximadamente.

3.2. Servicio de Alcantarillado

- **Esquema del sistema de alcantarillado**

A continuación, se muestra la cadena del sistema de alcantarillado del municipio de La Combita (Boyacá).



Fuente: Superservicios

- **Recolección y conducción**

Área de prestación: Casco urbano.

Sistema de alcantarillado: El sistema de alcantarillado es 40% combinado y 60% separado.

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que el prestador debe diligenciar la información correspondiente al tipo y componentes del sistema de alcantarillado, al respecto se aprecia que para la vigencia 2009, certificó que el alcantarillado instalado es de tipo combinado, situación que no está acorde con la situación actual, por lo que se insta al prestador a actualizar estos datos del modo que la entidad pueda contar con información oportuna y de calidad.

Redes de recolección: De acuerdo con lo señalado por el prestador en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, la información de las redes instaladas es la siguiente:

Tabla 24 Redes instaladas

Localización	Material	Diámetros	Longitud	Edad
Casco urbano	Novafort pluvial	10"	3Km	7años
	Novafort	10"	6Km	7años
	Concreto	8,10,12"	4Km	7-40 años

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita agosto 2017

El artículo 7.4.1.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información relacionada con las redes de alcantarillado, según el estado de reporte del prestador, se tiene que tiene

certificada la información de este aspecto al SUI, al respecto es preciso que la persona prestadora mantenga actualizado dicho cargue.

Pozos de inspección: Se apreciaron pozos de inspección en buen estado de funcionamiento, en algunos no se aprecia cañuela definida.



Sumideros: En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se efectuó la verificación de algunos sumideros, de los cuales se presentaron residuos sólidos en su interior, así como sedimentos.



Mantenimiento de redes: En la visita efectuada por la Superservicios, el prestador cuenta con un programa formulado para mantenimiento preventivo y rutinario y de reparación de redes de alcantarillado, el cual está contemplado en el Plan Maestro de Alcantarillado.

El prestador señala que se realiza mantenimiento con equipo de succión y alta presión (VACTOR), por medio de un contrato con una firma especializada.

Planos y Catastro de redes: Existen planos y catastro de redes los cuales están consignados en el plan maestro de acueducto y alcantarillado elaborado en el año 2011, pese a ellos, los mismos se encuentran desactualizados, lo anterior es presuntamente contrario de lo previsto por la resolución 330 de 2017 dado que este debe mantenerse al día.

- **Tratamiento**

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR): No existe sistema que trate las aguas residuales del área atendida del prestador.

- **Disposición final**

Vertimientos y cuerpo receptor: Actualmente se cuenta con cuatro puntos de vertimientos de aguas residuales los cuales van al suelo, a través de zanjas acondicionadas, dicho vertimiento es aprovechado para pastos.

Tabla 25 Localización puntos de vertimientos

No.	Ubicación
1	La virgen
2	Calle 5
3	El Barrio
4	El Cementerio

Fuente: Visitas de inspección 2017



Vertimientos industriales: De acuerdo con la información expuesta en campo no existe ninguna industria conectada a la red de recolección y transporte de aguas residuales operada por el prestador.

- **Actos Administrativos**

Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV ó permiso de vertimientos: A través de la Resolución No. 3322 del 29 de noviembre de 2010, la autoridad ambiental CORPOBOYACA, aprobó el PSMV a nombre del municipio de Cómbita, por un término de 10 años. Es importante recordar que conforme con lo previsto por el artículo 25 de la Ley 142 de 1994, los prestadores deben contar con sus permisos ambientales para operar, siendo para el caso del servicio público de alcantarillado de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 1076 de 2015 el PSMV o el permiso de vertimientos.

Plan maestro de acueducto y alcantarillado: El prestador cuenta con dicho documento o copia del mismo, el cual fue elaborado en el año 2011.

Tasa retributiva y tasa por uso: El prestador señaló que la autoridad ambiental no les ha emitido cobro sobre el particular.

3.2.1. Indicadores técnicos de alcantarillado

Tabla 26 Indicadores técnicos alcantarillado

Cobertura
95%

Fuente: Superservicios

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, los suscriptores no conectados al sistema de alcantarillado corresponden a lotes sin construcción o cuentan con pozo séptico.

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, de la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Cóbbita, parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el anexo técnico del CCU, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en el mes de agosto de 2017, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

No es posible hacer un análisis con el Programa para la Prestación del servicio de aseo, dado que el prestador no cuenta con este programa.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS

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

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

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

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

En la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se estableció que se cuenta con PGIRS, el acto administrativo de adopción es el Decreto 061 del 3 de diciembre de 2015.

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 refirió que no cuenta con el documento formulado, 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, en este sentido el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto en la norma antes enunciada.

- **Actividades del servicio de aseo**

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 (PPSA), se debe tener en cuenta que el PGIRS establece las directrices al prestador de la actividad de aseo, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

Dado que el prestador no cuenta con el PPSA, a continuación, se realiza una verificación de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superservicios en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Tabla 27 Análisis actividades del prestador⁴.

Actividad	PGIRS	RUPS	PPSA
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	No tiene PPSA
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas			
Transferencia			
Tratamiento			
Aprovechamiento	X		
Disposición final	X		
Lavado de áreas públicas	X	X	

Fuente: Sistema Único de Información SUI

De acuerdo con lo anterior, en el PGIRS se contemplan actividades que el prestador no realiza, al respecto debe aclarar el particular.

⁴ Las celdas en rojo son obligatorias.

Tabla 28 Lineamientos definidos en el PGIRS

Componente	PGIRS	PPSA
Cobertura recolección de residuos no aprovechables (%)	100% (zona urbana)	---
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	2 veces por semana	---
No. Puntos críticos (-)	2 Cementerio Santa Isabel y la sede nueva del colegio de Combita	---
Vías y áreas públicas para barrido (Km)	20,1 Km	---
Parques y zonas públicas para barrido (m ²)	No se señala	---
Frecuencia barrido (veces/semana)	3	---
No. Cestas instaladas (por Km ²)	18	---
No. Árboles para poda (-)	Tipo 1: 373 Tipo 2: 36 Tipo 3: 37 Tipo 4: 7	---
Frecuencia poda árboles (veces/año)	Cada tres meses	---
Espacios para corte (m ²)	200 (corte de césped)	---
Frecuencia corte césped (veces/año)	1 vez al mes -12 veces al año	---
Área para lavado (m ²)	No se señala	---
Frecuencia lavado (veces/año)	2	---
Área de limpieza de playas (m ²)	No aplica	---

Fuente: PGIRS

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 7 Áreas de prestación del Servicio NUAP

ÁREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)									
EMPRESA			UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA						
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
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	6663	COMBITA	1-Activo	10/09/2008	R	BOYACA	COMBITA	2008-09-10
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	6663	COMBITA	1-Activo	01/01/2004	R	BOYACA	COMBITA	2008-09-10
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	6663	COMBITA	1-Activo	01/01/2004	R	BOYACA	COMBITA	2008-09-10

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

Área prestación: Cabecera Municipal, El Barne este se cubre un 100%, y los centros poblados San Onofre, San Martín, y San Isidro en un porcentaje cercano al 5% en cada uno (valor estimado).

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 el prestador 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.

- **Recolección y transporte de Residuos no aprovechables**

Frecuencia de recolección: Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 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”, al respecto el prestador señaló que realiza la recolección de los residuos dos veces por semana, los días lunes y viernes los lunes de 8:00 a.m. a 3 p.m y los viernes de 2:00 p.m. a 4:00p.m., dicha información es consistente con la norma antes señalada y también se ajusta a lo descrito en el documento de la actualización del PGIRS formulado y adoptado por la administración municipal en el año 2015.

Requisitos de la actividad de Recolección (artículo 2.3.2.2.3.27 Decreto 1077 de 2015):

- Evitar ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública: En la visita adelantada por la Superservicios, no fue posible verificar la actividad.
- Equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos: Se cuenta con vehículo compactador.
- Operación de compactación: Se realiza compactación.
- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: No se suministró información sobre el tema, así como tampoco fue posible verificar la actividad.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo: El vehículo cuenta con tanque de almacenamiento temporal de lixiviados.

Sistemas de Recolección: De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015, “La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”.

De acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, se indicó que la presentación de residuos se debe realizar en las aceras de las calles y se efectúa puerta a puerta, no obstante, no fue posible verificar la actividad.

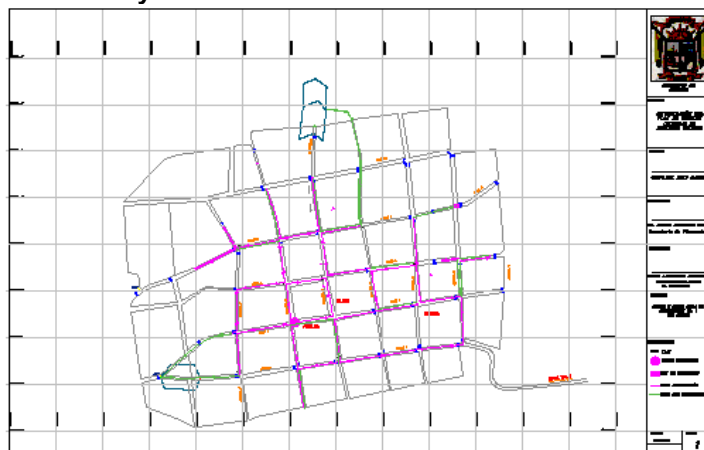
Macrorutas y microrutas: El artículo 2.3.2.2.3.30, del Decreto 1077 de 2015, dispone que los prestadores “deberán establecer las macrorutas y microrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos (...)”.

En la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se identificó que el prestador cuenta con dos macrorutas, situación que es consistente con lo consignado en el PGIRS, la misma no se encuentra divulgada en alguna página web por parte del prestador ya que la información de la prestación del servicio de aseo no está publicada como se señaló al inicio del análisis del presente servicio.

De la misma manera, es pertinente indicar que se considera que en las mismas se contemplaron todos los aspectos que señalan la normatividad en comento, correspondientes a tipo de vías existentes, uso del suelo, ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, zonas de difícil acceso, ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares entre otros. No obstante, solamente se encuentran los planos de las rutas de recolección para el casco urbano, por lo que es necesario que el prestador indique a la entidad si se cuenta con los correspondientes a la porción del área rural atendida.

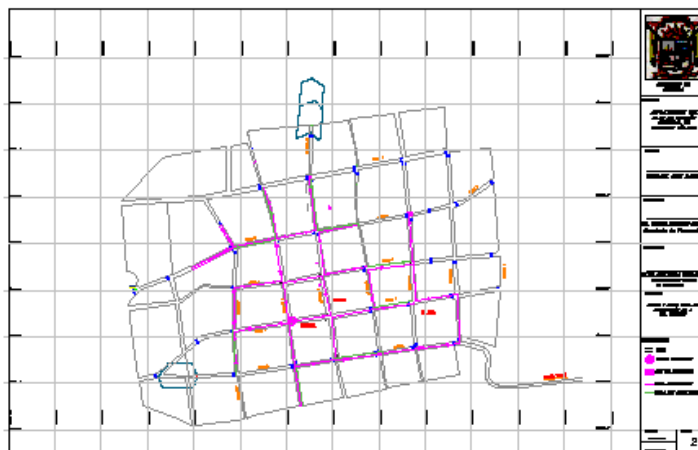
De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.4.1.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, se dispone que los prestadores deben reportar la información de la microrutas, al respecto se verificó en el SUJ, identificando que el prestador para la vigencia de 2009 tiene certificada la información, no obstante no es posible establecer si la misma corresponde a lo consignado en el documento de la actualización del PGIRS, por lo que el prestador debe proceder a aclarar el particular.

Imagen 8 Macro y Micro ruta de recolección día Lunes casco urbano



Fuente: Actualización PGIRS Cóbbita 2015

Imagen 9 Macro y Micro ruta de recolección día Viernes casco urbano



Fuente: Actualización PGIRS Cóbbita 2015

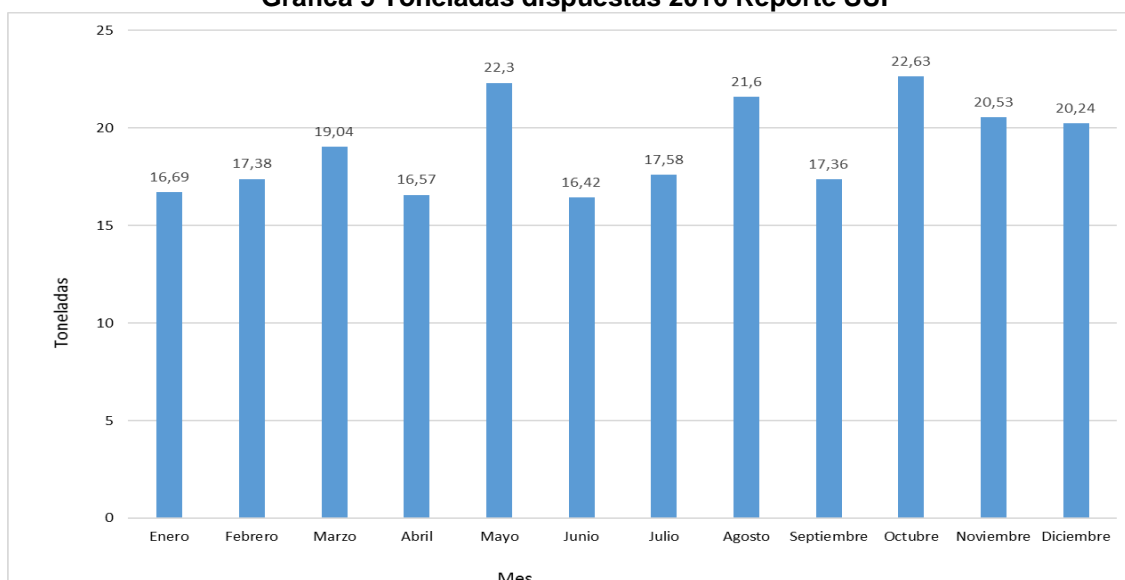
Registro de operación: El prestador no lleva registro de operación de la actividad.

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.

Según el registro de pesaje del 22 de agosto de 2017 los residuos ordinarios que se llevaron al sitio de disposición sitio de disposición fue de 5,74 Toneladas.

De acuerdo con lo indagado en el SUI, se tiene la siguiente estadística de la cantidad de residuos recogidos por la persona prestadora de la cual se denotan picos importantes para los meses de mayo, agosto y octubre.

Gráfica 5 Toneladas dispuestas 2016 Reporte SUI

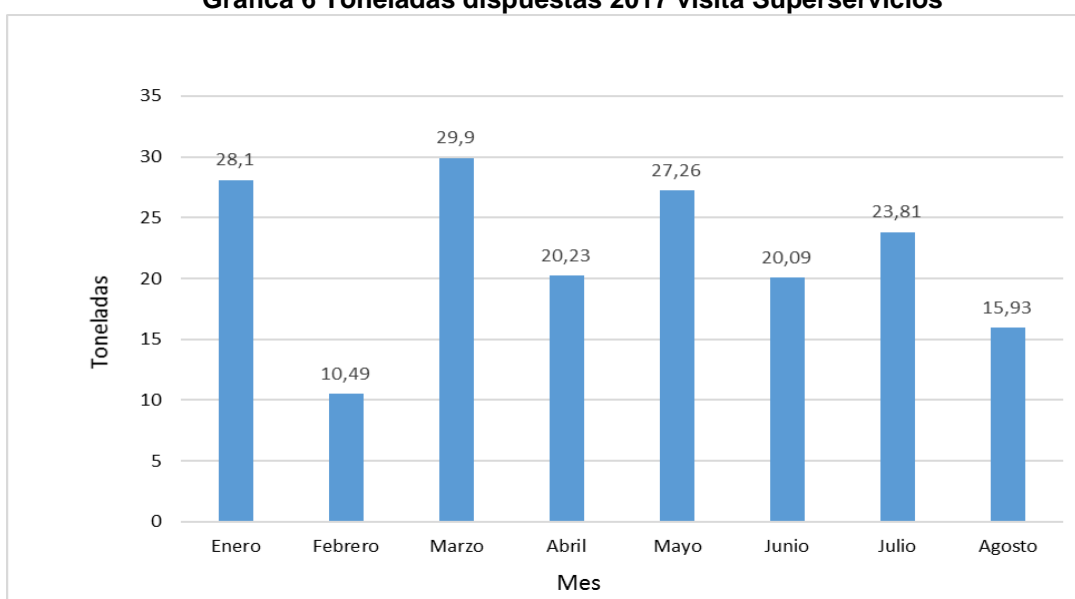


Fuente: Consulta SUI 7 de diciembre de 2017

Es preciso mencionar que para lo corrido de la presente vigencia el prestador no ha certificado información al SUI en el formato **“TONELADAS PROVENIENTES DEL**

AREA DE PRESTACION DEL SERVICIO”, lo cual es presuntamente contrario de lo previsto por la norma antes enunciada, situación que debe ser subsanada por el prestador. No obstante, lo anterior, se presentan los datos suministrados en la visita adelantada por la Superservicios en la visita realizada en el mes de agosto de 2017.

Gráfica 6 Toneladas dispuestas 2017 visita Superservicios



Fuente: Sumatoria de toneladas de toneladas dispuestas -Información suministrada en visita 2017

Se presenta un decrecimiento atípico para el mes de febrero de 2017, situación que debe ser aclarada por el prestador teniendo en cuenta que en promedio se venía depositando cerca de 23 Toneladas mensuales.

Tipo de residuos: Los residuos recolectados por el prestador son ordinarios.

- **Recolección de residuos aprovechables**

Existe el contrato No. 040 de 2017, suscrito entre la administración municipal y la asociación de Recicladores de Boyacá RECIBOY NIT 900.651.721-1 por un término de seis meses a partir del 15 de junio de 2017, para la *“PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA LA REALIZACIÓN DE CAPACITACIONES EN SEPARACION EN LA FUENTE DE MATERIALES RECICLABLES Y RECOLECCIÓN SELECTIVA Y DEMÁS ACTIVIDADES ENMARCADAS EN LAS METAS*

CORRESPONDIENTES AL AÑO 2 DEL PLAN DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO”.

Según lo indagado en la visita efectuada por la Superservicios, el vehículo utilizado para esta actividad es en motocarro.

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”, pese a que en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017 no se suministró documento alguno donde se encuentre consignado el inventario de puntos críticos, en el PGIRS se encuentran relacionados como censo de puntos críticos al “Cementerio Santa Isabel y la sede nueva del colegio de Combita”, al respecto el prestador debe indicar si estos actualmente siguen siendo considerados como puntos críticos.

Parque automotor

Para el transporte actualmente, se cuenta con un vehículo de recolección que corresponde a un compactador de propiedad de la administración municipal, como se muestra en las fotografías 21 y 22., a continuación se relaciona la información relevante.

Los datos del vehículo identificado en visita son los siguientes:

Tabla 29 Información vehículo de recolección

Aspecto	Observación
Tipo	Compactador
Modelo	2011
Marca	International
Placa	OEO238
Capacidad	7 Toneladas
Equipo Protección Personal	No se apreció la actividad durante la visita adelantada por la SUPERSERVICIOS

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

A continuación, se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

Tabla 30 Aspectos relevantes previstos por el artículo 2.3.2.2.3.36 del 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).	Si	
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	Si	
¿Cuenta con SOAT vigente?	Si	Para la fecha de la visita presentaba fecha de vencimiento del 8 de septiembre de 2017
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	ND	No se suministró en visita.
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías	Si	

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?	Si	
¿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?	ND	No se suministró información del particular.
¿Está dotados 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?. Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina	Si	
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	
¿Está provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	Si	
Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones		El número de usuarios del servicio de aseo de la empresa es inferior a 5000.
¿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).		

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte; una vez verificado el SUI se estableció que prestador certificó lo siguiente:

Tabla 31 Información vehículo de recolección reportado al SUI

PLACA	MARCA	CAPACIDAD (YD3)	CAPACIDAD (Toneladas)	NUMERO DE EJES	MODELO	TIPO DE VEHICULO	FECHA DE ENTRADA EN OPERACION DEL VEHICULO	TIPO DE USO DEL VEHICULO	ACTIVIDAD DESARROLLADA POR EL VEHICULO	ESTADO	ULT. FCH INACTIVACION	CORRECCION DE FECHA EN QUE ADQUIRIO EL ESTADO
OEO	164	6	ND	2	2000	ND	ND	ND	ND	Dato Incorrecto	ND	20-OCT-11
OEO 043	CHEVROLET	10	ND	2	1994	ND	ND	ND	ND	Inactivo	17-OCT-11	ND
OEO 164	CHEVROLET	10	ND	2	2000	ND	ND	ND	ND	Inactivo	17-OCT-11	ND

Fuente: SUI consulta 7 de diciembre de 2017

De acuerdo con lo anterior, la información se encuentra desactualizada en el sistema de información que administra la entidad, se reitera lo suscrito en el acta de visita de agosto de 2017, toda vez que no se ha subsanado el particular, lo cual es presuntamente contrario de lo previsto por la normatividad antes enunciada, dado que la entidad requiere de contar con la información oportuna.



Fotografías Nos. 27 y 28 Vehículo de recolección

Respecto del mantenimiento del vehículo como lo señala el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, es preciso indicar que el prestador señaló que una vez se culmina la actividad de recolección y transporte, se realiza el lavado del vehículo, no obstante, no se suministró el registro o soporte de la actividad.

- **Barrido y Limpieza de áreas públicas**

Área de prestación: todas las vías del casco urbano y parque principal del casco urbano.

A continuación, se relacionan aspectos relevantes de la prestación de esta actividad.

Tabla 32 Aspectos relevantes de la actividad de Barrido

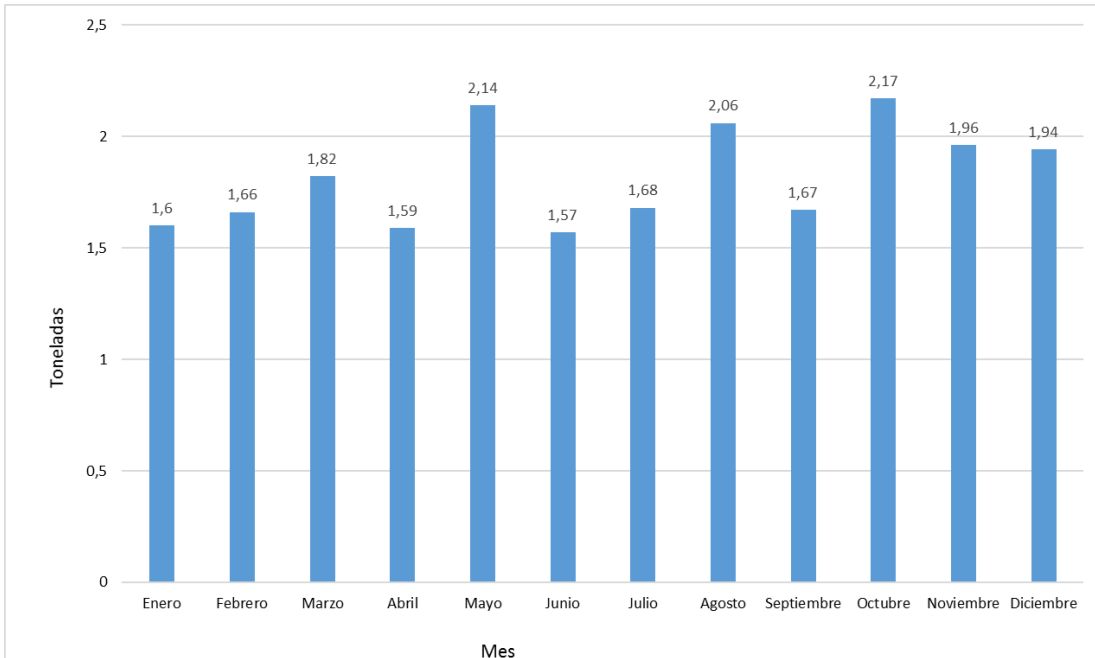
Aspecto	Observación	Contrastación PGIRS
Tipo	Manual	Manual
Frecuencia	Lunes a sábado	Señala 3 veces por semana
Horario	7 a.m. a 4 p.m	No señala
Disposición final de los residuos de barrido	El sitio de disposición final de estos residuos es en el relleno sanitario Pírgua el cual es operado por SERVITUNJA	Realizada en el relleno regional de Tunja.

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

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

De acuerdo con lo indagado en el SUI, se identificó que el prestador reportó información de las toneladas recolectadas de la actividad del barrido y limpieza de áreas públicas para la vigencia 2016, como se detalla a continuación:

Gráfica 7 Toneladas provenientes de la actividad de barrido 2016



Fuente: Consulta SUI 7 de diciembre de 2017

De acuerdo con lo anterior, el prestador mantiene un patrón en promedio de toneladas de barrido dispuestas de 1,8.



Fotografía No. 29 Barrido

Según el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, dispone que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas”*, sin embargo en visita no se identificó que el prestador contara con las macro y microrutas definidas para la actividad, por lo que presuntamente incumple el particular en este sentido el prestador debe aclarar este aspecto.

Bitácora operación de esta actividad: No se cuenta con bitácora de la actividad.

Cestas públicas: Según el PGIRS existen 18 cestas públicas instaladas, sin embargo, no se refirió información sobre el número actual de cestas instaladas, sin embargo, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se apreciaron algunas como se refleja a continuación, la identificadas cumplen con los lineamientos establecidos en el artículo 2.3.2.2.2.4.58 del Decreto 1077 de 2015.



- **Corte y poda de zonas verdes**

A continuación, se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.6.66 al 2.3.2.2.2.6.73 del Decreto 1077 de 2015, es preciso mencionar que el prestador no estaba adelantando la actividad en la fecha que efectuó la Superservicios la visita en agosto de 2017:

Tabla 33 Aspectos de cumplimiento Decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/ Parcial	Observación
Actividad de corte de césped (artículo 2.3.2.2.2.6.66)	ND	No se verificó la actividad, dado que el prestador no se encontraba efectuando la misma, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017
Frecuencias y horarios para la actividad de corte de césped (artículo 2.3.2.2.2.6.67)	ND	
Normas de seguridad para la actividad de corte de césped (artículo 2.3.2.2.2.6.68)	ND	
Normas de seguridad para el operario en la actividad de corte de césped (artículo 2.3.2.2.2.6.69)	ND	
Actividad de poda de árboles (artículo 2.3.2.2.2.6.70)	ND	
Normas de seguridad para la actividad de poda de árboles (artículo 2.3.2.2.2.6.71)	ND	
(Normas de seguridad para el operario en la actividad de poda de árboles (artículo 2.3.2.2.2.6.72.)	ND	
Autorizaciones para las actividades de poda de árboles (artículo 2.3.2.2.2.6.73)	ND	

Seguidamente, se enlistan los aspectos relevantes de la prestación de la actividad:

Tabla 34 Aspectos relevantes de la actividad de corte y poda de zonas verdes

Aspecto	Observación	Contrastación PGIRS
Área de prestación	Cabecera Municipal específicamente en el parque principal	Área urbana
Operarios	Se emplean dos operarios	No se señala
Frecuencia de la actividad	trimestral, no se tiene cronograma sin embargo según se indica se acata el protocolo dispuesto en el PGIRS.	Corte de césped 1 vez al mes y poda de árboles cada tres meses
Horario	8:00a.m. -12m.	No se señala
Registro de operación	El prestador lleva el registro en el informe de gestión que entrega a la secretaria de planeación municipal	No se señala

Cantidad de residuos recogidos	No se cuenta con la información, se desconoce el dato	No se señala
Disposición final	Se entrega a la ciudadanía especialmente a aquellos interesados para actividades pecuarias.	Se entrega a particulares

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

- **Lavado de áreas públicas**

A continuación, se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.5.63 al 2.3.2.2.2.6.65 del Decreto 1077 de 2015, es preciso mencionar que el prestador no estaba adelantando la actividad en la fecha que efectuó la Superservicios la visita en agosto de 2017:

Tabla 35 Aspectos de cumplimiento Decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/Parcial	Observación
Responsabilidad en el lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.63)	ND	No se verificó la actividad, dado que el prestador no se encontraba efectuando la misma, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017
Acuerdos de lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.64)	NA	Solamente existe un prestador del servicio de aseo.
Alcance del lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.65)	ND	No se verificó la actividad, dado que el prestador no se encontraba efectuando la misma, en la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017

Seguidamente, se enlistan los aspectos relevantes de la prestación de la actividad:

Tabla 36 Aspectos relevantes de la actividad de corte y poda de zonas verdes

Aspecto	Observación	Contrastación PGIRS
Área de prestación	Cabecera Municipal específicamente en el parque principal del municipio y en el polideportivo	No se señala
Operarios	Se emplean dos operarios y se presta apoyo del cuerpo de voluntariado de bomberos.	El prestador y bomberos
Frecuencia de la actividad	Dos veces al año en el mes de febrero y noviembre	Dos veces al año
Tipo	Manual y con hidrolavadora	No se señala
Horario	En las horas de la mañana	No se señala
Registro de operación	El prestador lleva el registro en el informe de gestión que entrega a la secretaria de planeación municipal.	No se señala

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

- **Disposición final**

De acuerdo con lo consignado en el PGIRS y lo establecido en la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, el prestador tiene suscrito un contrato con un operador para adelantar la actividad, información que se relaciona a continuación:

Contrato: STC-003-17

Vigencia: 12 meses a partir del 1 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017.

Tipo de disposición final: Relleno sanitario de Pirgua operado por Servitunja.

Valor tonelada dispuesta: El valor de la tonelada es de \$46.054,97, según se consigna en el contrato antes enunciado.

Por su parte se anexa la última factura de cobro de Servitunja por tal concepto, donde señala que para el mes de junio fueron dispuestas 22,29 Toneladas

Distancia al sitio de disposición final: 14,46Km

3.3.1. Indicadores técnicos del servicio de aseo

Tabla 37 indicadores técnicos del servicio de aseo

Cobertura	Frecuencia de Recolección	Vida útil del sitio de disposición final
100% Urbano	2 veces por semana	Se realiza disposición en un sitio autorizado

3.4. Plan de contingencia y Emergencia

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

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

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

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional, así como la resolución 549 de 2017 *“Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”*.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 20151000000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, encontrando que para las vigencias 2015 y 2016 se certificó el documento denominado *“Plan de Contingencia de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Perímetro Urbano de Cóbbita”* para los tres servicios atendidos.

Imagen 10 Reporte plan de emergencia y contingencia 2015

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2015					
DEPARTAMENTO:		BOYACA					
MUNICIPIO:		COMBITA					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA DEFINIT.pdf	Certificado	28-10-2015
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA DEFINIT.pdf	Certificado	28-10-2015
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA DEFINIT.pdf	Certificado	28-10-2015

Imagen 11 Reporte plan de emergencia y contingencia 2016

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:		2016					
DEPARTAMENTO:		BOYACA					
MUNICIPIO:		COMBITA					
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA COMBITA AAA.pdf	Certificado	15-03-2017
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA COMBITA AAA.pdf	Certificado	15-03-2017
BOYACA	COMBITA	20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA COMBITA AAA.pdf	Certificado	15-03-2017

Fuente: consulta reporte

http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

Corte al 24 de agosto de 2017

Aunado a lo anterior, es preciso señalar que la entidad en ejercicio de las funciones que le asisten, procedió a verificar el documento cargado para la vigencia 2015, en este sentido con radicado Superservicios No. 20174601214031 del 31 de agosto de 2017, se le informó que producto del análisis realizado por la Superservicios que el documento *“presuntamente INCUMPLE con los requisitos mínimos de contenido establecidos en el Anexo 1 de la resolución No. 154 de 2014”*.

En este sentido el prestador debe atender dicha comunicación con el fin que se subsanen las observaciones hechas por la entidad.

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. Los años de análisis son 2015 y 2016.

4.1. Recaudo

El recaudo se realiza en la sede local de Banco Agrario, en una cuenta corriente No. 315030008678 a nombre del Municipio de Combita, sin embargo, aclaran que la cuenta es únicamente para los dineros del recaudo por facturación de los servicios públicos, los cuales son para la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio de Cómbita.

Eficiencia del recaudo: Durante la visita realizada no se suministró la facturación y el recaudo del año 2016 ni a corte de la misma, por tal motivo no fue viable determinar el porcentaje (%) de recaudo del prestador, para así establecer la salud financiera vía pago de servicios públicos domiciliarios, por tal motivo se hace necesario que el

prestador remita la facturación y lo recaudo para la vigencia 2016 y 2017.

No obstante lo anterior, se informó que en promedio se facturan \$18 millones, de los cuales se recaudan en promedio \$8 millones en el mismo mes, por lo que informan que en los dos meses siguientes se recaudan otros \$3 millones, manteniendo en promedio \$2 millones de cartera, a los cuales darán inicio con estrategias de recuperación que conlleven al saneamiento de los valores pendientes por cobrar entre 60 y 180 días, lo cual desmejora la gestión del prestador frente a su política de recuperación de cartera y de la cual es necesario que sea atendida con prioridad.

4.2. Suscriptores

La resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; a continuación, se presenta la información de suscriptores contrastada con los datos reportados por el prestador en el SUI para los años 2015 a 2017:

- **Suscriptores acueducto**

Tabla 38 Suscriptores Acueducto años 2015, 2016 y 2017*

Uso/Estrato	2015	2016	2017
Estrato 1	146	122	115
Estrato 2	229	256	281
Estrato 3	39	48	56
Estrato 4	2	2	3
Estrato 5	0	0	0
Estrato 6	0	0	0
Total Residencial	416	428	455
Industrial	0	0	0
Comercial	0	0	0
Oficial	12	13	13
Otros	0	0	0
Total No Residencial	12	13	13

Fuente: Consulta SUI 7 de diciembre de 2017

*Información para lo corrido del 2017

De acuerdo con las cifras que se reflejan tanto en la anterior tabla, se refleja que promedio para los años 2015 a 2017 se presentan cambios significativos en el uso residencial estrato 1 y puesto que en el estrato 1 se muestra un decrecimiento en cerca de 31 suscriptores y para el estrato 2 de aproximadamente 52 suscriptores, sin embargo, se aprecia el mismo patrón para el uso no residencial.

- **Suscriptores alcantarillado**

Con relación a este servicio se aprecia una reducción de suscriptores con relación al del servicio de acueducto para el estrato 1, lo anterior puede obedecer a que estos se localizan en el área rural y este servicio no es suministrado por el prestador en dicha zona.

Se resalta un crecimiento importante para el estrato 2 el cual en promedio hubo un aumento de 45 suscriptores de la vigencia 2015 a la 2017.

Tabla 39 Suscriptores Alcantarillado años 2015, 2016 y 2017*

Uso/Estrato	2015	2016	2017
Estrato 1	58	43	32
Estrato 2	201	227	246
Estrato 3	30	34	42
Estrato 4	1	1	1
Estrato 5	0	0	0
Estrato 6	0	0	0
Total Residencial	290	305	321
Promedio Residencial	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Industrial	0	0	0
Comercial	0	0	0
Oficial	10	11	11
Otros	0	0	0
Total NO Residencial	10	11	11

Fuente: Consulta SUI 7 de diciembre de 2017

*Información para lo corrido del 2017

- **Suscriptores aseo**

Para el caso del servicio de aseo se muestra la información correspondiente a las vigencias 2015 y 2016, dado que el prestador no ha certificado información de este aspecto para lo corrido de 2017.

Tabla 40 Suscriptores Alcantarillado años 2015, 2016

Uso/Estrato	2015	2016
Estrato 1	54	38
Estrato 2	244	276
Estrato 3	40	49
Estrato 4	1	4
Rango 1	19	10

Fuente: Consulta SUI 7 de diciembre de 2017

Al igual que para los otros servicios, se presenta un incremento importante para el uso residencial estrato 2 en un promedio de 32 suscriptores.

4.3. Aspectos tarifarios Estudio de costos y tarifas

4.3.1. Acueducto y alcantarillado

La Unidad, tiene elaborado estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado bajo CRA 287 de 2004 reportado al MOVET, de igual forma suministra acto de aprobación y tarifas Decreto No. 013 del 15 de marzo de 2011. Dentro de las funciones de vigilancia y control la Superservicios se efectuará el respectivo control tarifario con el fin de verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA.

De acuerdo a lo que registra dicho estudio las tarifas de referencia son las siguientes:

Tabla 41 Tarifas de acueducto

ESTRATO	C. FIJO	BASICO	COMPLEM	SUNTUARIO
	\$/Usuario-mes	\$/m ³	\$/m ³	\$/m ³
4 – oficial	\$ 7.940	\$ 946	\$ 946	\$ 946

Implementación del Estudio de Costos y Tarifas Acueducto: Decreto municipal No, 013 del 15 de marzo de 2011, por medio del cual se adoptó el estudio de costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cóbbita, y se ajustaron las tarifas (acogiendo la proyección del estudio tarifario a precios de 2010) como se presenta a continuación:

Tabla 42 Tarifas de acueducto

ESTRATO	C. FIJO	BASICO	COMPLEM	SUNTUARIO
	\$/Usuario-mes	\$/m ³	\$/m ³	\$/m ³
4 – oficial	\$ 8.325	\$ 992	\$ 992	\$ 992

Tabla 43 Tarifas de alcantarillado

ESTRATO	C. FIJO	BASICO	COMPLEM	SUNTUARIO
	\$/Usuario-mes	\$/m ³	\$/m ³	\$/m ³
4 – oficial	\$ 3.330	\$ 992	\$ 992	\$ 992

Facturación: Se emite mensualmente haciendo uso del software MILENIUM, es preciso resaltar que como acción de mejora para el área rural el prestador a través de un dispositivo entrega la factura una vez se hace la lectura de los consumos, situación que permite disminuir tiempos a nivel comercial.

Tarifas aplicadas: se aplican las tarifas definidas en el Decreto municipal No, 013 del 15 de marzo de 2011, con los factores de subsidio y contribución establecidos en el Acuerdo Municipal No. 027 del 27 de noviembre de 2014.

Se procedió a verificar varias facturas a diciembre de 2016, donde se evidenció que se cobran los mismos valores indicados en la tabla siguiente:

Tabla 44 Tarifas aplicadas acueducto

ESTRATO	C. FIJO	C. CONSUMO (B, C, S)	SUBSIDIO (C. F. y C.B.)
	\$/Usuario-mes	\$/m ³	%
1	8325	992	60
2	8325	992	40
3	8325	992	15

Tabla 45 Tarifas aplicadas alcantarillado

ESTRATO	C. FIJO	C. CONSUMO (B, C, S)	SUBSIDIO
	\$/Usuario-mes	\$/m ³	%
1	3330	397	60
2	3330	397	40
3	3330	397	15

Una vez se elabore el control tarifario con la información existente en SUI, se remitirá el respectivo pronunciamiento preliminar, como resultado de la verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida por la CRA

4.3.2. Aseo

El prestador tiene elaborado y reportado al SUI un estudio de costos y tarifas bajo Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Implementación del Estudio de Costos y Tarifas Aplicadas Aseo: Decreto municipal No, 013 del 15 de marzo de 2011, por medio del cual se adoptó el estudio de costos y tarifas de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Cómbita, y se ajustaron las tarifas (acogiendo la proyección del estudio tarifario a precios de 2010).

Control Tarifario Aseo: Con base en dicho estudio y demás información reportada en el tópico comercial – SUI, la SSPD procedió a elaborar control tarifario para dicho servicio, el cual fue remitido a través de Radicado No.: 20174601212251 con fecha: 30/08/2017, al cual el prestador debe dar respuesta a los diferentes hallazgos con base en las siguientes observaciones y conclusiones:

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

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

Sin embargo, debe atender las siguientes observaciones:

Las cifras reportadas como cálculo del TDi, el prestador no registra valores en el año 2015 para el uso no residencial comercial y oficial y para el año 2016 reporta cifras en CEROS, situación que debe explicar teniendo en cuenta que el factor de producción que establece la norma Resolución CRA 352 de 2005, para el uso no residencial es mayor que el uso residencial. Por tal motivo debe realizar los ajustes que correspondan de reporte en SUI.

Por tal razón es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo de este componente y realizar ajustes de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no correspondan y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.

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

El prestador no reporta al SUI los valores mensuales de noviembre y diciembre de 2016 correspondientes a total toneladas de recolección y de barrido, las cuales debe cargar en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009).

Para el uso no residencial COMERCIAL y OFICIAL para la vigencia 2015 no reportan

cálculos dentro del formato de tarifas aplicadas aseo para los componentes (TBL-TRT-TTE-TDT-TFR).

Para los componentes (TBL-TRT-TTE-TDT-TFR), el prestador reporta la tarifa con afectación directa de subsidios y contribuciones, siendo el correcto registro en SUI-formato de tarifas aplicadas aseo, realizar sumatoria de los diferentes componentes de la tarifa y al total aplicar dichos porcentajes, registrando luego el resultado en TI – TARIFA FINAL.

En el periodo de análisis de igual forma, los valores de las tarifas aplicadas reportadas y suministradas por la Unidad para el uso residencial y no residencial no varían mes a mes, hecho que evidencia que no realiza actualizaciones con base en los incrementos del IPC y SMLV. Las actualizaciones son autorizadas por la norma para que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se disminuyen, ocasionando posibles pérdidas, amenazando la viabilidad del servicio y su prestación. (...)

Tarifas Aplicadas Aseo en Facturación vs reporte en SUI

De acuerdo con lo identificado en visita, se le informó al prestador: “(...) En lo que corresponde a las tarifas reportadas en el FORMATO DE TARIFAS APLICADAS ASEO – SUI, como ya se mencionó esta Superintendencia procedió a realizar verificación de los valores, encontrando en la TARIFA FINAL (TI) no corresponde a la sumatoria de los diferentes componentes de la tarifa (TBL-TRT-TTE-TDT y TFR) que al total aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones, se registra luego el resultado en TI – TARIFA FINAL. Por tal razón, esta Superintendencia al realizar el ejercicio comparativo, obtiene cifras que no coinciden como se observa en la Tabla No. 1.

Tabla No. 1

AÑO	ESTRATO	TI ESP SUI	SUMA SSPD COMPONENTES SUI	VR SUBSIDIO Y/CONTRIBUCION	TI SSPD SUMA COMPONENTES CON % SUBSIDIOS Y/CONTRIBUCION	DIFERENCIAS TI ESP SUI FRENTE A TI SSPD SUMANDO COMPONENTES
2015	01 BAJO-BAJO	\$ 2.288,56	\$ 4.888,94	\$ (2.933)	\$ 1.955,57	\$ 333
	02 BAJO	\$ 3.420,59	\$ 4.888,94	\$ (1.956)	\$ 2.933,36	\$ 487
	03 MEDIO-BAJO	\$ 4.422,06	\$ 4.888,94	\$ (733)	\$ 4.155,60	\$ 266
	04 MEDIO	\$ 5.315,29	\$ 5.057,94	-	\$ 5.057,94	\$ 257
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.
	12 OFICIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.
2016	01 BAJO-BAJO	\$ 3.237,00	\$ 3.237,07	\$ (1.942)	\$ 1.294,83	\$ 1.942
	02 BAJO	\$ 4.856,00	\$ 4.855,76	\$ (1.942)	\$ 2.913,46	\$ 1.943
	03 MEDIO-BAJO	\$ 6.878,00	\$ 6.878,88	\$ (1.032)	\$ 5.847,05	\$ 1.031
	04 MEDIO	\$ 8.268,00	\$ 8.268,77	-	\$ 8.268,77	\$ (1)

11 COMERCIAL	\$ 23.329,83	\$ 23.330,56	\$ 7.340	\$ 30.670,51	\$ (7.341)
12 OFICIAL	\$ 15.728,00	\$ 15.728,24	\$ -	\$ 15.728,24	\$ (0)

Fuente SUI

Por otra parte, al realizar verificación de las facturas reportadas en SUI, se evidencio como se muestra en las tablas 2 y 3, con el reporte de los documentos para el uso no residencial y no residencial, que los valores cobrados en 2015 se encuentran por encima de las cifras reportadas en el formato de tarifas aplicadas aseo. Dicha situación obedece a que el prestador aplica directamente en la tarifa de cada componente los % de subsidios, que al realizar la sumatoria y al aplicar al total dichos porcentajes resultan cifras por debajo de lo facturado.

Para la vigencia 2016, los valores cobrados en facturas coinciden con los registros de tarifa final TI en SUI, sin embargo, de igual forma a la tarifa de cada componente aplican los % de subsidios y contribuciones, siendo lo correcto aplicarlos después del resultado de sumar dichas tarifas y su respectivo reporte en TI del formato de tarifas aplicadas.

Tabla No. 2.

AÑO	ESTRATO	TI REPORTADA ESP SUI	TI - SUMA SSPD COMPONENTE S SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	FACTURAS	TI EN FACTURA EN PDF	DIFERENCIAS TI REPORTADA SUI vs FACTURA	DIFERENCIAS SUMA SSPD COMPONENTES SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES vs TI FACTURA
2015	01 BAJO-BAJO	\$ 2.288,56	\$ 1.955,57	46463	\$ 3.236	\$ (947)	\$ (1.280)
	02 BAJO	\$ 3.420,59	\$ 2.933,36	45912	\$ 4.855	\$ (1.434)	\$ (1.922)
	03 MEDIO-BAJO	\$ 4.422,06	\$ 4.155,60	47906	\$ 6.879	\$ (2.457)	\$ (2.723)
	04 MEDIO	\$ 5.315,29	\$ 5.057,94	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.	N.D.
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.	N.D.
	12 OFICIAL	NO REPORTA	NO REPORTA	47342	\$ 15.729	N.D.	N.D.
	2016	01 BAJO-BAJO	\$ 3.237,00	\$ 1.294,83	55404	\$ 3.236	\$ 1
02 BAJO		\$ 4.856,00	\$ 2.913,46	53480	\$ 4.856	\$ -	\$ (1.943)
03 MEDIO-BAJO		\$ 6.878,00	\$ 5.847,05	55190	\$ 6.879	\$ (1)	\$ (1.032)
04 MEDIO		\$ 8.268,00	\$ 8.268,77	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.	N.D.
11 COMERCIAL		\$ 23.329,83	\$ 30.670,51	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.	N.D.
12 OFICIAL		\$ 15.728,00	\$ 15.728,24	52409	\$ 15.729	\$ (1)	\$ (1)

Fuente SUI

De igual forma una vez verificado el SUI, se observa que el prestador no reporta copias de facturas para el estrato 4 y uso no residencial comercial para las vigencias 2015-2016.

Tabla No. 3

AÑO	ESTRATO	TARIFA BASE EN FACT ESTIMADA POR EL PRESTADOR	% SUBSIDIO Y CONTRIBUCION APLICADO	VR SUBSIDIO Y CONTRIBUCION	TI RESULTANTE EN FACTURA	SUMA SSPD COMPONENTE S SUI YA AFECTADOS CON SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	DIFERENCIA SUMA SSPD CON % APLICADOS vs TI FACTURA
-----	---------	---	------------------------------------	----------------------------	--------------------------	--	--

	01 BAJO-BAJO	\$ 8.092	60%	\$ 4.855	\$ 3.237	\$ 1.956	\$ (1.281)
	02 BAJO	\$ 8.092	40%	\$ 3.237	\$ 4.855	\$ 2.933	\$ (1.922)
	03 MEDIO-BAJO	\$ 8.092	15%	\$ 1.214	\$ 6.878	\$ 4.156	\$ (2.723)
	04 MEDIO	NO REPORTA	0%	NO REPORTA	NO REPORTA	\$ 5.058	N.D.
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	30%	NO REPORTA	NO REPORTA	NO REPORTA	N.D.
	2015 12 OFICIAL	\$ 15.729	0%	\$ -	\$ 15.729	NO REPORTA	N.D.
	01 BAJO-BAJO	\$ 8.092	60%	\$ 4.855	\$ 3.237	\$ 1.295	\$ (1.942)
	02 BAJO	\$ 8.092	40%	\$ 3.237	\$ 4.855	\$ 2.913	\$ (1.942)
	03 MEDIO-BAJO	\$ 8.092	15%	\$ 1.214	\$ 6.878	\$ 5.847	\$ (1.031)
	04 MEDIO	NO REPORTA	0%	NO REPORTA	NO REPORTA	\$ 8.269	N.D.
	11 COMERCIAL	NO REPORTA	30%	NO REPORTA	NO REPORTA	\$ 30.671	N.D.
	2016 12 OFICIAL	\$ 15.729	0%	\$ -	\$ 15.729	\$ 15.728	\$ (1)

Fuente SUI

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

- **Factores de subsidios y contribución:**

Los factores de subsidios reportados por el prestador al SUI para el año 2015 y 2016 coinciden con los establecidos en el Acuerdo No. 027 del 27 de noviembre de 2014.

TIPO USUARIO	DE	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES ACUERDO	SUBSIDIOS Y/O CONTRIBUCIONES SUI
RESIDENCIALES			
ESTRATO 1		-60%	-60%
ESTRATO 2		-40%	-40%
ESTRATO 3		-15%	-15%
NO RESIDENCIALES			
INDUSTRIAL		30%	N.A.
COMERCIAL		50%	30%
OFICIAL		0%	0%

Acuerdo No. 027 del 27 de noviembre de 2014.

Sin embargo, para el uso no residencial comercial de acuerdo a los registros en el formato de tarifas aplicadas aseo, si bien es cierto en el Acuerdo establecieron una contribución del 50%, el prestador reporta un 30%, no es posible verificar si dicha inconsistencia se está aplicando a las facturas ya que no las reporta para las vigencias 2015-2016. Dicha situación debe ser aclarada. (...)

- **Conclusiones del control tarifario aseo**

(...) Los valores estimados dentro del estudio de costos no superaron los techos que establece la norma a precios de junio de 2004, una vez realizados los procesos comparativos no se evidenciaron valores de tarifas que hayan superado lo permitido por la norma.

Sin embargo, para los componentes (TBL-TRT-TTE-TDT-TFR), el prestador reporta la

tarifa con afectación directa de subsidios y contribuciones, siendo el correcto registro en SUI-formato de tarifas aplicadas aseo, realizar sumatoria de los diferentes componentes de la tarifa y al total aplicar dichos porcentajes, registrando luego el resultado en TI – TARIFA FINAL.

Para el TDi, el prestador no registra valores en el año 2015 para el uso no residencial comercial y oficial y para el año 2016 reporta cifras en CEROS, situación que debe explicar teniendo en cuenta que el factor de producción que establece la norma Resolución CRA 352 de 2005, para el uso no residencial es mayor que el uso residencial. Por tal motivo debe realizar los ajustes que correspondan de reporte en SUI.

Por tal razón es necesario que el prestador aclare cuál fue el procedimiento de cálculo de este componente y realizar ajustes de tal forma que tenga una adecuada aplicación de la metodología tarifaria, con el fin de evitar estimaciones de valores que no correspondan y sus efectos en los totales acumulados durante los periodos evaluados.

El prestador no reporta al SUI los valores mensuales de noviembre y diciembre de 2016 correspondientes a total toneladas de recolección y de barrido, las cuales debe cargar en el Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009).

Para el uso no residencial COMERCIAL y OFICIAL para la vigencia 2015 no reportan cálculos dentro del formato de tarifas aplicadas aseo para los componentes (TBL-TRT-TTE-TDT-TFR).

El prestador debe recordar que la Resolución CRA 351 de 2005, le permite realizar actualizaciones 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. Si dicha situación corresponde a inconsistencias de registro en SUI, deberá iniciar de forma inmediata, el trámite de reversión conforme a la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012.

Se evidencia información pendiente de reportar al SUI, para suscriptores, toneladas y formato de tarifas aplicadas aseo, por tal motivo es preciso que el prestador tenga en cuenta 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”.

Este pronunciamiento es de carácter preliminar, por lo que una vez recibidos los ajustes y explicaciones por parte del prestador, esta Superintendencia procederá a efectuar una nueva verificación que permita establecer la forma de aplicación de la metodología durante el período de análisis y posteriormente se emitirá un nuevo pronunciamiento con las observaciones del caso. (...)

4.4. Subsidios y contribuciones

Se suministró en visita una vez verificado el SUI se evidencia Acuerdo de aprobación de subsidios y contribuciones para 2016 Acuerdo Municipal No. 021 del 30 de

noviembre de 2015 y para la vigencia 2017 Acuerdo No. 030 del 10 de noviembre de 2016, según el cual, se establecen los factores de subsidio y Cómbita:

Tabla 46 Factores de subsidio y contribuciones Acuerdo Municipal No. 021

USO / ESTRATO	FACTOR SUBSIDIO (aplica sobre el cargo fijo y consumo básico)	FACTOR CONTRIBUCION (aplica sobre el cargo fijo y consumo básico)
Estrato 1	60%	0
Estrato 2	40%	0
Estrato 3	15%	0
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	50%
Estrato 6	0	60%
Uso comercial	0	50%
Uso industrial	0	30%
Uso oficial	0	0

Fuente: Acuerdo Municipal No. 030 del 10 de noviembre de 2016

Los factores de subsidio y aporte solidario se ajustan a los valores máximos y mínimos establecidos en la Ley 1450 de 2011.

Se apreció la cuenta de cobro radicada ante la alcaldía el 9 de marzo de 2017 por concepto de subsidios radicada por la empresa a la administración municipal correspondiente al mes de febrero, se indica que para el mes de abril ya fue radicada, sin embargo, que no se cuenta con el soporte respectivo.

4.4.1. Facturas

En visita se aportaron facturas de cobro de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y aseo, de acuerdo con las facturas analizadas se identificó que las mismas se ajustan a lo relacionado en la resolución CRA 375 de 2006, como se muestra en detalle en el análisis del CCU del prestador, no obstante, en el capítulo en mención se detallaran aspectos que deben ser subsanados por el prestador.

Imagen 12 Factura expedida en agosto de 2017

UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA "USERPCOM"
 Nit 900073492 Teléfono : 7310010 E-Mail : alcaldia@combita.gov.co
 POR LA DIGNIDAD DE TODOS

Zona : URBANO Ruta : 10800 Número Factura : 2017070001

Código del Suscriptor 1: LUIS JOSE AGUILAR- C.C 000000000
 Dirección CRA 3 # 2-10 Cód Postal : 0 Estrato DOS
 Servicio RESIDENCIAL

Período de Liquidación: JULIO DE 2017

Lectura Anterior: 1,827 Fecha de Lectura: 08/jul./2017
 Lectura Actual: 1,837 Fecha de Lectura: 04/ago./2017
 Consumo M³: 10 Promedio: 13 En Mora: 0
 Tipo de Lectura: Medidor VARIOS Serial: 0411009048

Rango de Consumo	M ³	Acueducto			Alcantarillado			Financiamientos del suscriptor		
		Valor M ³	Subtotal \$	Subsidio	Valor M ³	Subtotal \$	Subsidio	Vir Finan.	Vir Cuota	Cuota Pend
Cargo Fijo		8,325	8,325	-3,330	3,330	3,330	-1,332			
Con. Básico	10	992	9,920	-3,958	397	3,970	-1,588			
Con. Complementario	0	992	0	0	397	0	0			
Con. Suntuario	0	992	0	0	397	0	0			
Con. Multado	0	992	0	0	0	0	0			
Total			\$ 10,947		Total	\$ 4,380				\$ 0

Fecha Último Pago : 14/julio/2017 Valor Cancelado : 20,200

Concepto / Servicio	Valor	Subsidio	SubTotal
Ajuste al peso		17	0
Acueducto	18,245	-7,298	10,947
Aseo	8,092	-3,238	4,856
Alcantarillado	7,300	-2,920	4,380

Desglose de la deuda Anterior: GRACIAS POR SU PAGO

Pago Oportuno: 18/agosto/2017 Valor a Pagar: 20,200
 Pago con recargo: 18/agosto/2017

Comprobante de Pago: JULIO DE 2017

Código Suscriptor : 1 Ruta : 10800 Número Factura : 2017070001 Zona : URBANO
 Dirección : CRA 3 # 2-10 Suscriptor : LUIS JOSE AGUILAR
 Tipo de Servicio : RESIDENCIAL
 Estrato : DOS Períodos en Mora : 0

Cuenta Bancaria CORRIENTE N° 3-1503-0-00867-6 - BANCO AGRARIO DE COLOMBIA - COMBITA

Pago Oportuno 18/agosto/2017 Pago con recargo 18/agosto/2017 20,200

Fuente: Factura suministrada por el prestador en visita

Participación ciudadana: Manifiestan que existe vocal de control y comité de desarrollo y control social –CDCS en el municipio, mediante Resolución No. 432 del 16 de julio de 2011 y Acta de Asamblea No. 001 del 11 de julio de 2011 se reconoció el CDCS de servicios públicos en el municipio de Cómbita.

Así mismo, fue nombrado como Vocal de Control el señor Fabio Salas, de igual forma se señaló en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, que la última reunión celebrada por el CDCS de servicios públicos en el municipio de Cómbita, fue el 25 de enero de 2012.

Por su parte, a través de la consulta en la página web de la Superservicios, link <http://apinternas.superservicios.gov.co/vocales-web/publicacion/mapa.jsf>, se estableció que el señor Fabio Salas Luna, efectivamente se encuentra registrado en la entidad, como el vocal de control de los servicios públicos para el municipio de Cómbita.

Conexión y disponibilidad del servicio: Para la solicitud del servicio, se indicó que el potencial suscriptor debe presentar una comunicación formal de solicitud, posteriormente se realiza una visita de inspección y luego el prestador da respuesta a la misma.

Generalmente el prestador para efectuar el proceso de análisis, requiere al potencial suscriptor de copia de la cédula, copia del impuesto predial para identificar la cédula catastral, copia del certificado de tradición y libertad, o escritura pública y la licencia de construcción.

Se realiza un cobro de \$1.106.000 que incluye: accesorios, medidor, tubería, instalación; se permite cancelar la mitad de dicho valor y el resto en cuotas que se pueden diferir en 6 cuotas, al respecto debe aclarar si los valores incluidos se acogen a lo establecido por la resolución CRA 151 de 2001, con relación a los aportes por conexión.

De acuerdo con la información suministrada para las vigencias 2016 y lo corrido del 2017 se han aprobado las siguientes solicitudes:

2016	2017
35	17

Se cuenta con gestión documental de las solicitudes presentadas, sin embargo, no se reflejan las acciones adelantadas frente al particular, no obstante, la mayoría de las mismas no se niegan, dado que se presentan principalmente del casco urbano, cuando son del área rural se verifica si el predio se encuentra cercano a las redes operadas por el prestador, sino se comunica la decisión y además se recomienda acudir al prestador rural más cercano para dicha zona.

4.5. Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Por lo anterior, se procede a analizar los siguientes componentes:

4.5.1. Adopción Estratificación Urbana y/o Rural

En atención de la información publicada a través de la Dirección General Territorial de la Superservicios, en el módulo de Decretos de Estratificación Urbana - Programa STRATOS, se verificó que el municipio Combita, a través del Decreto No. Decreto Urbano No. 021 del 28 de junio de 1996, adoptó la actualización de la estratificación urbana del municipio.

Aunado a lo antes expuesto, el prestador en la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, suministró el Decreto antes mencionado, así como el Decreto No. 036 de 1 de septiembre de 2005 para las viviendas rurales y zonas dispersas del municipio los cuales están firmados por el alcalde de ese entonces.

4.5.2. Comité permanente de estratificación

El municipio, debe contar con un Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE), el cual debe funcionar conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por Departamento Nacional de Planeación; así mismo debe atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010, respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva, y lo establecido en la circular externa 20121000000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Según la indagación de la plataforma INSPECTOR, donde las administraciones municipales deben reportar información, se identificó la existencia del comité, así como se identificó que la última reunión del mismo corresponde al mes de julio de 2012, al respecto se insta al prestador a aclarar sobre el funcionamiento actual de dicho comité.

4.5.3. Concurso económico 1 y concurso económico 2

Concurso económico 1 y concurso económico 2: De acuerdo con la resolución compilatoria Superservicios No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del estado del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador certificó dicho formato para la vigencia 2016 y 2017 en donde se señala que no recibió de la alcaldía cuentas de cobro por concepto del aporte para el servicio de estratificación para la vigencia fiscal correspondiente., así mismo cabe la pena señalar que se encuentra pendiente de cargue el de la vigencia 2015, aspecto que debe ser atendido por la persona prestadora.

4.6. Contrato de condiciones uniformes – CCU:

En visita se presentó el contrato de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el cual se encuentra actualizado al 18 del mes de Julio de 2016, dato que no se encuentra registrado en el RUPS del prestador puesto que allí se consigna que la última actualización del CCU corresponde al 2012; éste cuentan con concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) con concepto de legalidad mediante radicados 20162110133861 del 16 de diciembre de 2016 y 20162110071571 del 14 de octubre de 2016.

Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información, no fue posible consultar el documento dado que no ha sido reportado al SUI, tenga en cuenta que este debe cargarse en la siguiente actualización que realice el prestador en el RUPS observación que debe ser atendida de manera prioritaria por el mismo dado que la entidad vigila la relación contractual existente entre el usuario y el prestador frente a las obligaciones, deberes y derechos entre las partes.

Por su parte se identificó que el prestador relacionó los oficios antes descritos del concepto de legalidad en el formulario del RUPS como se muestra a continuación:

Imagen 13 Información consignada en la actualización del formulario del RUPS

Contratos						
Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ASEO	1	01/01/2004	09/11/2016	SI	20162110133861	16/12/2016
ALCANTARILLADO		01/01/2004	08/09/2016	SI	20162110071571	14/10/2016
ACUEDUCTO	1	01/01/2004	08/09/2016	SI	20162110071571	14/10/2016

Fuente: Actualización RUPS 2017

A continuación, se muestra la recopilación de los aspectos relevantes del CCU del prestador:

Tabla 47 Recopilación aspectos relevantes del CCU

Servicio	Aspecto	Clausula	Obligación CCU	Indicador	Situación actual	Cumplimiento CCU	Observación
Acueducto, alcantarillado y aseo	Calidad	Numeral 1 cláusula 11 (AAA)	Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.	Apta para el consumo humano IRCA <= 5 Sin riesgo	El prestador suministra el servicio Sin Riesgo en la calidad del agua para el consumo humano	Si	-
	Continuidad			Prestación del servicio 24 horas	El prestador suministra el servicio con una continuidad de 24.		
	Facturación	Numeral 3 y 4 cláusula 11 (acu y alca)	Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un periodo no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable. Facturar el servicio de forma tal que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor y/o usuario (...)	Micromedición y lectura 100%	Se tiene cobertura de 100%.	Si	El prestador debe estar atento y hacer seguimiento de aquellos medidores que no estén en funcionamiento, con el fin de tener una medición efectiva del 100%, como se señala en la cláusula 11 numeral 18 del contrato de servicios públicos.
	Comercial	Numeral 31 cláusula 11 (acu y alca)	Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos. Constituir una oficina de peticiones, quejas y recursos, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.	Formato registro PQRs	Cuentan con formato de recepción de PQRs	No	Presunto incumplimiento CCU
		Numeral 23 cláusula 11 (Aseo)		Contar con oficina de atención al cliente	El prestador cuenta con oficina de PQRs, dispuesta en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en las instalaciones de la administración municipal	Si	-
		Numeral 32 cláusula 11 (acu y alca)		Contenido mínimo de las facturas	La factura presenta la información	Si	
	Facturación	Cláusula 17	1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	La factura presenta la información	Si		
			2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	La factura presenta la información	Si	No todas las facturas presentaban el número de medidor el prestador debe atender esta observación y aclarar el particular, presunto incumplimiento del CCU	
			3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	La factura presenta la información	Si		
			4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	La factura presenta la información	Si		
			5. El periodo de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	La factura presenta la información	Si		
			6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	La factura presenta la información	Si		
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.			La factura presenta la información	Si			
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.			La factura presenta la información	Si			
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 periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.			La factura presenta la información	Si			
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.			La factura no presenta la información	No	Solamente se hace comparación del volumen de agua consumida de seis periodos anteriores, falta la comparación con el valor, presunto incumplimiento del CCU		
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	La factura no presenta la información	No	Solamente se indica el valor más no el factor de subsidio, presunto incumplimiento del CCU				
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	La factura presenta la información	Si					
Anexo técnico	Zona Geográfica de Prestación	Clausula 42 (aseo)	La zona geográfica	Prestar los servicios en el área señalada por el prestador	El prestador suministra el servicio en las zonas descritas	Si	
		Numeral 1 (acu y alca)					
	Anexo técnico (Acu Alca)	Numeral 5	El agua suministrada por la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios será apta para el consumo humano, cumpliendo con el Decreto 1575 de 2007 (...)	Apta para el consumo humano IRCA <= 5	El prestador está suministrando agua apta para el consumo humano conforme con los resultados de la autoridad sanitaria	Si	
		Numeral 7	la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios prestará el servicio de acueducto de forma permanente de acuerdo con las condiciones técnicas aquí definidas, es decir durante las 24 horas por día.	Prestación del servicio 24 horas	Si		
Numeral 6	El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, (...) con una presión mínima de 15 m.c.a.	Presión 15 m.c.a	El prestador no realiza la medición de la presión en la red de distribución	No	Presunto incumplimiento del CCU		

Anexo técnico (aseo)	Numeral 5	Horarios y frecuencias de recolección	Urbano - 2 veces por semana Lunes y viernes	S		Presunto incumplimiento del CCU, situación que debe ser subsanada por el prestador
			A partir de las 7:30 horas	El prestador tiene horarios distintos a los establecidos en el anexo técnico	No	
	Rural 1 vez por semana los días miércoles	Durante la visita realizada por la SSPD en agosto de 2017, el prestador indicó que la recolección se hacía con la macroruta del casco urbano	No	Presunto incumplimiento del CCU, situación que debe ser subsanada por el prestador		
	Numeral 6	Tipo de residuos a recolectar	Orgánicos Higiénicos Reciclables	El prestador recoge residuos ordinarios toda vez que existe una persona jurídica que efectúa labores de aprovechamiento	Si	El prestador debe subsanar el particular en el CCU
	Numeral 9	Frecuencias mínimas de servicio de barrido y limpieza de vías y áreas públicas	Frecuencia mínima de 1 vez por semana	Si		
Numeral 12	Continuidad del servicio	El servicio de aseo se debe prestar en todas sus actividades de manera continua e ininterrumpida	Si			

Fuente: CCU visita Superservicios agosto 2017

4.7. Peticiones Quejas y Reclamos -PQRs

4.7.1. Atención al cliente.

Se cuenta con oficina de atención de PQRs la cual se localiza en las instalaciones administrativas de la alcaldía municipal, se tiene identificada como la agente comercial de atención al cliente a la persona de apoyo de la Unidad de Servicios Públicos.

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

- **Formato PQRs:** Se evidenció en la visita realizada por la Superservicios en agosto de 2017, que el prestador cuenta con formatos de PQR.
- **Atención al usuario:** se hace en las instalaciones administrativas de la alcaldía municipal, la cual se localiza en la calle 3 No. 5 -63.
- **Medio de recepción:** Las PQRs se reciben de física y de manera verbal del cual se recepciona y se llevan en un archivo de Microsoft office excel.
- **Medio de trámite:** El prestador indica que se realiza la atención inmediata, y lleva el registro correspondiente.
- **Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas:** Se lleva registro y gestión documental de las PQRs y de las notificaciones respecto del tema a los suscriptores que interponen PQRs.
- **Estadística de las PQRs:** El prestador lleva una estadística de los PQRs, sin embargo, no cuenta con estadística de los fallos situación que debe ser subsanada por el prestador.

4.7.2. Reporte de PQRs al SUI

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución Superservicios No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto a continuación se muestra la información reportada por el

prestador para las vigencias 2015 y 2016 para los servicios de acueducto y alcantarillado, para lo corrido del 2017 el prestador no ha certificado la información, situación contraria de lo previsto en la norma antes enunciada, observación que es reiterativa toda vez que en la visita adelantada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se le señaló lo antes expuesto.

Tabla 48 Reclamaciones Por Servicio Años 2015 y 2016 Acueducto y Alcantarillado

Servicio	Detalle Causal	2015		2016	
		Accede	No Accede	Accede	No Accede
Acueducto	Aforo	1	10	1	8
	Cobros inoportunos		5		3
	Dirección incorrecta		2		
	Entrega y oportunidad de la factura	2	4		1
	Falla en la prestación del servicio por calidad		1		
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	2		
	Inconformidad con el consumo		6	4	3
Total Acueducto		4	30	5	15
Alcantarillado	Aforo		1	1	2
	Cobro Múltiple		1		
	Cobros inoportunos				1
	Cobros por servicios no prestados		1		
	Dirección incorrecta		2		3
	Falla en la prestación del servicio por calidad		1		
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	1	1		
Total Alcantarillado		1	7	1	6
Total general		5	37	6	21

Fuente: Reporte SUI

Aunado a lo anterior, es preciso indicar que, para el servicio de aseo, el prestador certificó como no aplica los periodos del segundo semestre del año 2016, para el primer semestre de 2016 así como para el año 2015, no se reflejan formatos habilitados del formato de reclamaciones del servicio de aseo, situación que debe ser subsanada por la persona prestadora.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Indicador Financiero Agregado – IFA

Tabla 49 IFA

Aspecto	2015	RANGO	2016	RANGO
L (Liquidez)	N/D	3	N/D	3
ER (Eficiencia en recaudo)	2,69	1	No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	1,06	1	1,31	1
IFA	2	Riesgo Medio	3	Riesgo Alto

N/D: No disponible ya que el prestador no posee pasivo a corto plazo

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Es oportuno manifestar que el prestador no registra pasivo corriente, por tal motivo no es viable de realizar la liquidez del prestador (activo corriente / pasivo corriente), por tal motivo se clasifico como rango 3.

El resultado final del IFA del 2015 y 2016, fue impactado por la imposibilidad del cálculo del indicador de liquidez y la eficiencia en el recaudo por no reporte de información para realizar el respectivo cálculo, sin embargo, los ingresos cubren adecuadamente los costos y gastos a tal punto el margen operacional fue el 23,7% para el 2016.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación, se presenta el estado de reporte de la información del prestador al SUI:

Tabla 50 Estado de reporte al SUI

Estado	Tópico	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general	
Certificado	Administrativo								1	1	1	1	1	1		3		9	
	Administrativo y Financiero	4	4	41	56	58	54	52	64	59	45	45	45	37	35	20			619
	Auditor				33	33	33	32	33	45	44	45	33						331
	Comercial y de Gestión			19	22	74	120	96	127	209	218	243	218	212	224	227	63		2072
	Generalidades-Riesgos															2			2
	MOVET					1													1
	NSC									1	1			1	1				4
	Prestadores									12	12	12	3						39
	Riesgos Acueducto																15	10	25
	Riesgos Alcantarillado																15	10	25
	Riesgos Aseo																15	10	25
	Técnico operativo		1	3	4	63	49	51	52	62	86	85	66	63	58	51	20		714
	Total Certificado		4	5	63	115	229	256	231	289	389	407	422	364	314	317	348	113	3866
Certificado No Aplica	Administrativo y Financiero			9	9	9	5	7	9		9	6	6	6	6	7	3	91	
	Auditor				15	15	15	15	15	3	3							81	
	Comercial y de Gestión			1	11	4	12	14	57	36			10	12	8	13		178	
	Técnico operativo				5	12	12	31	2			2	1			1		66	
Total Certificado No Aplica			9	25	40	36	46	69	62	48	8	17	18	14	21	3		416	
Pendiente	Administrativo								3	5	3	3	3	3	4	1		25	
	Administrativo y Financiero			3			1	1	2	3	1	2	2	2	4	6	4	31	
	Auditor														29	29		87	
	Comercial y de Gestión			38	37	5	1	2	6	11	12	17	28	22	12	4	78	273	
	Contribuciones 2016														1			1	
	Generalidades-Riesgos													2	2		2	6	
	MOVET					5												5	
	NSC												1		1	1	1	4	
	Proceso NIF														1			1	
	Riesgos Acueducto													3	7			14	
	Riesgos Alcantarillado													3	7			14	
	Riesgos Aseo													3	7			14	
	Técnico operativo					7	17	17	21	5	2	1	21	24	25	24	32		196
Total Pendiente				41	37	17	19	20	32	24	18	24	54	92	99	65	129	671	
Total general		4	5	113	177	286	311	297	390	475	473	454	435	424	430	434	245	4953	

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_07-12-2017

Una vez verificado el Estado de reporte de Información Prestadores del SUI, se encontró que la empresa presenta un 13,5% de porcentaje pendiente de cargue, por lo tanto, existe un total de 671 formatos y formularios pendientes de certificar, esta situación no permite su análisis de forma adecuada y oportuna.

Se recuerda la obligación que le asiste a los prestadores de servicios públicos en cuanto al cargue de la información financiera, administrativa y técnica, así como los plazos de cargue de los mismos, la cual es de estricto cumplimiento y limita las acciones que adelanta la entidad, en el marco de las funciones asignadas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

Imagen 14 Reporte Cargue al SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2002	0	4	100 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2003	0	5	100 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2004	41	72	63 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2005	37	140	79 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2006	17	269	94 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2007	19	292	93 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2008	20	277	93 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2009	32	358	91 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2010	24	451	94 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2011	18	455	96 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2012	24	430	94 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2013	54	381	87 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2014	92	332	78 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2015	99	331	76 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2016	65	369	85 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	2017	129	116	47 %
20074	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DEL MUNICIPIO DE COMBITA	TOTAL	671	4282	86 %

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 07-12-2017

7. ACCIONES DE LA SUPERSERVICIOS

7.1. Requerimientos

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

Tabla 51 Principales requerimientos enviados al prestador 2016 -2017

Radicado SSPD	Fecha	Asunto
20164600644551	05/10/2016	Proceso de convergencia a las Normas de Información Financiera (NIF)
20164600425861	27/07/2016	Reiteración remisión Programa de aseo.
20169050006101	24/06/2016	Obligaciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo.
20164600260441	11/05/2016	Obligaciones de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto alcantarillado y aseo.
20164600153911	16/03/2016	Requerimiento de información estructura tarifaria aplicada por el prestador a los usuarios de los servicios de acueducto y/o alcantarillado
20164600148771	15/03/2016	Cargue al Sistema Único de información - SUI. Calidad de agua, características básicas, especiales y no obligatorias.
20174601648151	17/11/2017	Concurso Económico - Reporte al SUI.
20174601646061	17/11/2017	Reiteración Requerimientos Control tarifario bajo los parámetros de la Resolución CRA 287 de 2004.
20174601042171	01/08/2017	Acciones ante la vulnerabilidad y riesgo por cambio climático en su área de prestación
20174601014611	01/08/2017	Control tarifario bajo los parámetros de la Resolución CRA 287 de 2004.

20174600125651	06/03/2017	Solicitud reporte información financiera vigencia 2016 al sui
20174600071971	21/02/2017	Requerimiento de información estructura tarifaria para acueducto y alcantarillado

Fuente: Sistema de gestión documental –Orfeo (expediente asignado al prestador)

7.2. Evaluaciones integrales

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en ejercicio de sus funciones asignadas, realizó informe de evaluación realizados a la gestión del prestado Vigencia 2015 con análisis de información 2013-2014

De acuerdo con la verificación de dichos documentos, se mantienen algunas de las observaciones hechas por la entidad en el presente documento, las cuales no han sido subsanadas por parte del prestador y persiste presuntamente un incumplimiento normativo en el reporte de información al SUI.

7.3. Visitas de inspección

La Superservicios, ha adelantado cuatro visitas de inspección integral al prestador en mención, a partir de las vigencias 2012 a 2017, siendo la última realizada el pasado mes de agosto donde verificó en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y aseo, es así como la información recopilada, sirvió de insumo para la elaboración del presente informe de gestión y resultados.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1. Aspectos financieros

- Con relación al periodo 2015-2016 el prestador presenta una buena salud financiera, ya que sus costos y gastos siguen estando por debajo de los ingresos, por lo cual no está en riesgo su viabilidad financiera.
- Se refleja una suficiencia financiera estable que permite garantizar la prestación de los servicios públicos, es preciso que el prestador realice seguimiento para la vigencia actual sobre el comportamiento de los ingresos producto de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, debido al deterioro del 7% presentado al cierre de 2016.
- Llama la atención, que la depreciación de la propiedad planta y equipo-PPyE no sufrió variaciones de un año al otro, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.
- La propiedad planta y equipo se encuentra depreciada en un 67%, por lo cual se puede colegir que esta, en el mediano plazo puede quedar obsoleta, así las cosas, se hace necesario se remita el cronograma para la modernización de la PPyE.
- Se observa una disminución en el patrimonio del 66,4%, situación que llamo la atención, pues en este el prestador es donde se encuentra apalancado, así las cosas, se hace necesario que remita la explicación respectiva de dicho decremento.
- El prestador debe adoptar políticas de recuperación de cartera, del modo que se limite el aumento de la cartera, dado que la misma presentó un aumento en un 5,3% para el 2016.

- El prestador debe adoptar políticas de recuperación de cartera, del modo que se limite el aumento de la cartera, dado que la misma presentó un aumento en un 5,3% para el 2016.

8.2. Aspectos administrativos

- El prestador no ha reportado en el SUI, la información correspondiente al personal por categoría de empleo, lo cual es presuntamente contrario de lo previsto por los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre 2010.
- De las personas que apoyan el área técnica sólo una se encuentra certificada en dos competencias laborales para el servicio de acueducto, situación que debe ser atendida por el prestador en cumplimiento de lo establecido en el artículo 32 de la resolución 330 de 2017.
- La naturaleza de la persona prestadora corresponde a un municipio prestador directo.
- Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, el capítulo I de la Ley 142 de 1994 configuró un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio, en este sentido, el prestador cuenta con contratos de condiciones uniformes; estos tienen concepto de legalidad, emitidos por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), sin embargo los documentos actualizados no han sido reportados al SUI, situación que debe ser subsanada por el prestador.
- El prestador cuenta con administración de la documentación o archivo propio, así como un organigrama donde se refleja la estructura administrativa y operativa del mismo.
- Existe vocal de control que represente a la comunidad ante el prestador.

8.3. Aspectos Técnicos

8.3.1. Servicio de acueducto

- El artículo 25 de la Ley 142, señala que los prestadores deben contar con los permisos ambientales para operar, al respecto el prestador debe indicar las acciones adelantadas con la autoridad ambiental posteriores a la visita efectuada por la SUPservicios en el mes de agosto de 2017, dado que la misma se encontraba en trámite de renovación y ampliación de caudal.
- Se presenta un superávit de agua requerida en el sistema de abastecimiento de acuerdo con el cálculo teórico de dotación neta y bruta realizado por la Superservicios, situación que debe ser aclarada a la entidad, dado que se entendería como un posible consumo excesivo de parte de los suscriptores, aspecto que es de prioridad de ser atendidos por el prestador.

- El prestador lleva una bitácora de operación diaria, allí se registran todas las actividades realizadas diariamente.
- El prestador cuenta con manual de operaciones de la PTAP.
- El plano de las redes del prestador se encuentra desactualizado, lo anterior es presuntamente contrario a lo previsto por la resolución 330 de 2017.
- El prestador cuenta con acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo para la vigilancia y control de la calidad del agua en red de distribución para la vigencia 2015 en el casco urbano; sin embargo, la misma no está reportada al SUI, así como tampoco presenta actualización de los mismos para los años 2016 y 2017.
- El prestador realiza muestras de control de calidad del agua a través de un laboratorio que según lo dispuesto por la resolución 1615 de 2015 está autorizado solamente para el análisis de parámetros físico químicos, observación que debe ser atendida por la persona prestadora, adicionalmente no reporta información al SUI sobre los resultados de las muestras tomadas, como lo requiere la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La continuidad del servicio de acueducto es continua (Cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007).
- El prestador presenta una cobertura de medición del 100%, situación que se ajusta a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, sin embargo, el prestador debe estar atento de las posibles fallas que puedan presentar estos medidores con el fin de evitar la disminución de la medición efectiva de los consumos de los usuarios.
- La empresa no realiza la medición de la presión en el sistema de distribución, lo cual es presuntamente contrario de lo dispuesto en la resolución 330 de 2017.

8.3.2. Servicio de Alcantarillado

- El prestador opera un sistema de alcantarillado de tipo mixto es decir combinado y separado, información que no está actualizada en el SUI.
- El prestador cuenta con PSMV aprobado.
- No existe sistema que trate los residuos líquidos provenientes de los cuatro puntos de vertimiento del prestador.
- El prestador realiza mantenimientos a la red de manera continua de manera preventiva.
- Aun cuando cuenta con planos y catastro de redes de este servicio, no están actualizados, lo cual es presuntamente contrario de lo previsto por la resolución 330 de 2017.

8.3.3. Servicio de Aseo.

- El prestador presenta el censo de puntos críticos en el PGIRS, no obstante, el mismo debe aclarar si dicha situación se mantiene, acorde con lo dispuesto por el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador no cuenta con página web disponible donde se señalen la información que requerida en el artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente no cuenta con el programa para la prestación del servicio de aseo, así como tampoco lo ha remitido a la entidad, pese a haberle requerido el mismo, situación presuntamente contraria a lo establecido por el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
- El vehículo de recolección cumple con los aspectos principales que exige el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con el vehículo de recolección verificado en visita, no obstante, se requiere la actualización de la información correspondiente al SUI del actual vehículo operado.
- El prestador adelanta la actividad de barrido y limpieza de calles, conforme con lo dispuesto por el artículo 2.3.2.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2017, dado que se establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.
- El prestador tiene certeza de la cantidad de residuos sólidos dispuestos.
- Se reflejan algunas inconsistencias entre los datos suministrados por el prestador y lo consignado en el anexo técnico del servicio de aseo, observaciones que deben ser atendidas y subsanadas por el prestador, con el fin que la entidad cuente con información oportuna.

8.4. Aspectos comerciales

- El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 reza *“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.*

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

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición”.

En visita se estableció que se tiene a disposición una oficina donde se reciben las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, así mismo el prestador debe adoptar políticas que permitan disminuir el número de quejas presentadas por los suscriptores.

- 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 (...)”*. A su vez, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *“Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”*, en este sentido el prestador tiene una cobertura de medición del 100%, lo que indica que el consumo es cobrado como el elemento principal de la tarifa al suscriptor.
- El prestador debe dar las explicaciones correspondientes a las observaciones realizadas en los aspectos comerciales –tarifarios.
- Se presentan algunos aspectos que debe cumplir el prestador con el contenido mínimo de la factura acorde con lo dispuesto en el CCU, lo cual requiere de atención del prestador.

8.5 Información reportada al SUI

- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión 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.
- Es de resaltar que en campo se identificó que el prestador está adelantando gestiones pertinentes y oportunas para suministrar los servicios con calidad y oportunidad, sin embargo, estas consideraciones no se ven reflejadas totalmente en el SUI y por consiguiente se generan alertas en ejercicio de las labores de vigilancia que adelanta la entidad, en este sentido debe proceder a actualizar los datos correspondientes.

Proyectó: Omar Rodrigo Hurtado Bonilla -Grupo Pequeños Prestadores
Mary Angélica Jiménez – Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores

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