

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE
COLOMBIA S.A. E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, noviembre de 2018**

ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2016, 2017 y primer semestre de 2018

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los municipios de Arjona y Turbaco departamento del Bolívar, está a cargo del prestador ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. (en adelante ACUALCO S.A. E.S.P.), iniciando sus operaciones desde el 15 de agosto de 1996 como una Empresa Industrial y Comercial del estado.

Se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (RUPS) bajo el ID: 20132, cuya última fecha de solicitud de actualización de RUPS en estado aprobada se dio mediante el radicado SSPD 20174231833521 de 11 de diciembre de 2017 en el cual tiene inscritas las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización para el servicio de acueducto. Cabe mencionar que al ultima solicitud de actualización fue rechazada bajo el radicado SSPD 20184231408571 del 4 de octubre de 2018.

La presente evaluación pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación del servicio de acueducto en los municipios de Arjona y Turbaco, Bolívar durante los años 2016 y 2017, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos, la regulación económica vigente, los reportes de información al SUI y la visita realizada del 30 de octubre al 1 de noviembre de 2018 por parte de esta Superintendencia.

Cabe mencionar que los municipios de Arjona y Turbaco el prestador no presta el servicio de alcantarillado, los habitantes de los municipios cuentan con soluciones individuales (sistemas sépticos en las viviendas).

Datos Generales del Prestador

De acuerdo con la verificación realizada de los reportes hechos por el prestador en el Registro Único de Prestadores – RUPS en su última actualización aprobada, con fecha del 11 de diciembre de 2017, se tiene la siguiente información general del prestador:

Tabla 1 Datos Generales del prestador

ID Empresa	20132
Razón Social	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.
Sigla	ACUALCO S.A.
Tipo de Sociedad	SOCIEDAD ANONIMA
NIT	806016735 - 9
Fecha última de actualización RUPS	19/09/2017
Fecha de constitución	30/07/2004
Fecha de inicio de operaciones	01/10/2004
Fecha de registro en RUPS	31/03/2005
Nombre Representante Legal	KAREM MARGARITA PAREJA ELJAUDE
Cargo Representante Legal	Representante legal
Fecha de posesión representante legal	01/01/2016
Servicios prestados	Acueducto

Clasificación	2.500
Estado del prestador	Operativo
Auditor Externo	SERVIPUBLICO Y GESTION INTEGRAL S.A.S
Tipo de contrato	Concesión
Contrato	Contrato N° 1 de 2004
Otrosi	3
Vigencia	30 años

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2018

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

En este capítulo se describen los aspectos administrativos y financieros de la Empresa ACUALCO S.A. E.S.P., incluyendo su composición accionaria y posteriormente, la cantidad de empleados durante las vigencias analizadas, la estructura orgánica de la empresa y las competencias laborales de sus funcionarios.

En relación con el aspecto financiero, se describe el comportamiento de los rubros más representativos evidenciados en los estados financieros del prestador, fundamentales para que este lleve a cabo su objeto social de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado.

2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Personal ACUALCO S.A. E.S.P.

De acuerdo con la información entregada por el prestador, a corte de octubre de 2018 ACUALCO contaba con 92 personas trabajando para prestar el servicio de acueducto en los municipios de Arjona y Turbaco. El número de empleados ha disminuido, teniendo en cuenta que en el año 2016 se contaba con 114 trabajadores y para la vigencia 2017 se contaba con 110 trabajadores.

El área operativa actualmente cuenta con 57 empleados, de los cuales 55 cuentan con contrato a término indefinido, los dos restantes cuentan con contrato a 6 meses.

El área administrativa cuenta con 16 empleados, en su totalidad con contrato a término indefinido.

Finalmente se dio relación con el área directivo únicamente el abogado encargado del área jurídica.

2.1.2. Salario Promedio EE.PP.MM E.S.P.

De acuerdo con la información entregada en visita, se tienen los siguientes salarios discriminados por área para la vigencia actual.

Tabla 2 Salarios Área Operativa 2018

No. de personas con el salario mensual área operativa	2018
---	------

No. de personas con el salario mensual área operativa		2018
	43	\$ 781.242
	7	\$ 857.640
	2	\$ 889.953
	2	\$ 1.347.256
	1	\$ 1.662.145
Total	55	\$ 5.538.235

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Tabla 3 Salario Empleados área administrativa 2018

No. de personas con el salario mensual área administrativa		2018
	5	\$ 781.242
	1	\$ 985.036
	1	\$ 989.820
	3	\$ 1.029.241
	1	\$ 1.209.780
	1	\$ 2.648.225
	1	\$ 3.136.099
	1	\$ 3.343.679
Total	14	\$ 14.123.122

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en las tablas anteriores, los salarios de los empleados en ACUALCO oscilan entre un salario mínimo vigente y \$ 3.343.679.

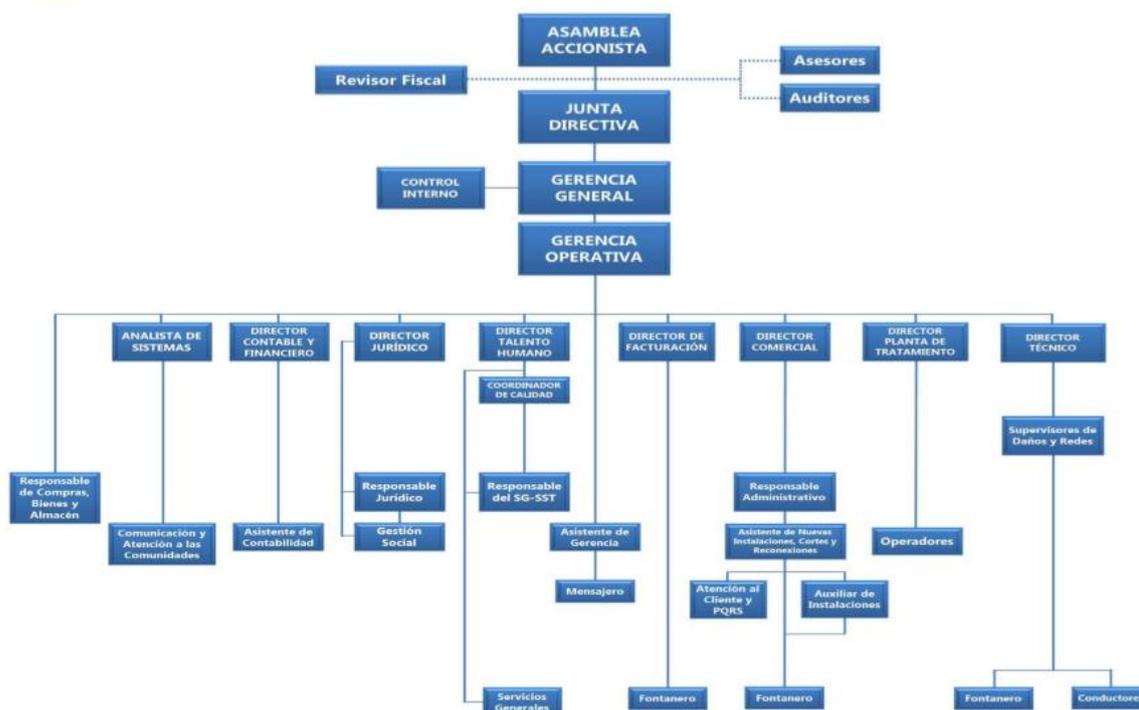
2.1.3. Convenciones Colectivas

De acuerdo con la información suministrada en visita, el prestador no cuenta con convenciones colectivas.

2.1.4. Organigrama



ORGANIGRAMA



Fuente: Información entregada por el prestador en visita

2.1.5. Competencias laborales del personal administrativo

De acuerdo con el análisis de la información suministrada en visita, el personal administrativo no cuenta con certificación en competencias laborales para los cargos que ejercen dentro de la empresa, actualmente cuentan con 16 personas. El prestador actualmente está a la espera de la respuesta del SENA para la certificación de sus empleados.

2.1.6. Competencias laborales del personal operativo de los servicios de acueducto y alcantarillado.

De acuerdo con lo evidenciado en visita y el análisis de la información suministrada, las cincuenta y siete (57) personas que hacen parte del área operativa de la empresa no cuentan con certificación en competencias laborales para los cargos que ejercen dentro de la empresa.

2.1.7. Auditoría Externa de Gestión y Resultados

El informe de Auditoría Externa y Gestión de Resultados – AEGR para los municipios de Arjona y Turbaco, Bolívar fue realizado por SERVICIOS PÚBLICOS & GESTIÓN INTEGRAL S.A.S, tanto para el año 2016 como para el año 2017.

Dentro de la auditoría a la viabilidad financiera para la vigencia 2016, se afirmó que los “(...) *estados financieros se han elaborado de conformidad con la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para las PYMES) emitida de acuerdo a la ley 1314 del año 2009 expedida por el gobierno Colombiano*”.

Además, afirma para dicho año contable (2016) teniendo en cuenta los resultados de indicadores financieros que “(...) *no se presenta riesgo en la continuidad de prestación del servicio público de Acueducto, contando con los recursos suficientes para atender las obligaciones derivadas de esta prestación, así como su viabilidad financiera en la operación*”; sin embargo, hace énfasis que debe tener en cuenta la alerta presente en la liquidez de la empresa ya que registra un resultado negativo. Según menciona la firma auditora, los indicadores presentados a continuación se estiman conforme la Resolución CRA 315 de 2005.

Tabla 4. Indicadores Financieros 2016 - AEGR

Indicador	2016
Razón Corriente	3,34
Capital de Trabajo	2.949.346.829
Coefficiente de Operación	97,8%
Ingresos Operacionales	8.402.420.460
Margen EBITDA	33,5%
Margen Bruto	55,3%
Margen Operacional	2,2%
Margen Neto	4,4%
ROA	4,3%
ROE	8,5%

Fuente: ACUALCO- Cálculos: AEGR

Ahora bien, en lo que respecta a la AEGR para el año 2017, la firma SERVICIOS PÚBLICOS & GESTIÓN INTEGRAL S.A.S concluye que “(...) *la empresa no presenta riesgo en la continuidad de prestación del servicio público de Acueducto, contando con los recursos suficientes para atender las obligaciones derivadas de esta prestación, así como su viabilidad financiera en la operación (...) sin embargo se resalta que durante el último año se clasifica la empresa en nivel de riesgo intermedio teniendo en cuenta que la liquidez es negativa por mantener cartera vencida a más de 180 días de \$10,340 millones*”.

Tabla 5. Indicadores Financieros 2017 - AEGR

Indicador	2017
Razón Corriente	4,83

Indicador	2017
Capital de Trabajo	2.811.943.775
Coeficiente de Operación	91,1%
Ingresos Operacionales	8.948.917.906
Margen Operacional	8,9%
Margen Neto	5,1%
ROA	14,9%
ROE	14,1%

Fuente: ACUALCO- Cálculos: AEGR

2.1.8. Informe de Revisor Fiscal

El dictamen de Revisoría Fiscal para las vigencias 2016 y 2017 fue realizado por el revisor fiscal GUIDO PRESUTTI BERRIO (T.P. No. 27807-T) quien hace parte de la firma ASESORIAS CONTABLES DEL CARIBE S.A.S – ACONTIS.

En lo que respecta al año 2016, el revisor fiscal afirmó:

“(...) la contabilidad se lleva de acuerdo con las normas legales y la técnica contable y las operaciones registradas se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la asamblea de accionista.

Además es mi opinión que el control interno adoptado por la Sociedad, el cual comprende el plan organizacional y el conjunto de políticas, métodos y procedimientos para asegurar la salvaguarda de los activos y el logro de los objetivos y fines de la organización, es adecuado (...).

En mi opinión, los estados financieros mencionados, tomados con fidelidad de los libros y adjuntos a este dictamen, presentan de manera fidedigna la situación financiera de ACUALCO S.A. al 31 de diciembre del 2016 y 2015, así como los resultados de sus operaciones, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo por los años terminados en esas fechas, de conformidad con las normas internacionales de información financiera establecidas en el Decreto 2420 de 2015 y normas complementarias.

En cumplimiento de lo exigido por el artículo 11 del Decreto reglamentario 1406 de 1999, hago constar que esta sociedad efectuó en forma correcta y oportuna sus aportes al sistema de seguridad social, durante los años 2016 y 2015”.

De igual manera, para el año 2017 el señor GUIDO PRESUTTI BERRIO – revisor Fiscal de ACONTIS, señala que *“(...) los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de ACUALCO S.A. E.S.P al 31 de diciembre de 2017 y los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo por el año terminado en (...).”*

Para la misma vigencia, el revisor dio su opinión respecto a la contabilidad de la compañía, las operaciones registradas en los libros, los comprobantes de cuentas, la concordancia entre los estados financieros y la información contenida en las declaraciones de autoliquidación de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral como favorables, sin ningún tipo de eventualidad por sanar o crear algún tipo de estrategia empresarial.

2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

2.2.1 Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIF

En esta sección, se presenta el proceso de convergencia del prestador del antiguo marco normativo contable – PUC hacia el nuevo marco normativo de las NIF.

Se debe aclarar en primera instancia, que la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P., se encuentra clasificada correctamente en el Grupo 2 conforme las nuevas normas internacionales; en ese sentido presenta las siguientes características:

- NO Cotizar en Bolsa (No ser emisores de valores)
- NO Captar y/o Colocar masivamente dineros del Público (No ser Entidad de Interés Público)
- NO Ser subordinada o sucursal de una compañía nacional o extranjera que aplique NIIF Plenas y que adicionalmente la entidad cuente con una planta de personal mayor a 200 trabajadores o con activos totales superiores a 30.000 SMMLV
- NO Ser matriz, asociada o negocio conjunto de una o más entidades extranjeras que apliquen NIIF Plenas y que adicionalmente la entidad cuente con una planta de personal mayor a 200 trabajadores o con activos totales superiores a 30.000 SMMLV
- NO Realizar importaciones o exportaciones que representen más del 50% de las compras o de las ventas respectivamente y que adicionalmente la entidad cuente con una planta de personal mayor a 200 trabajadores o con activos totales superiores a 30.000 SMMLV
- Tener menos de 200 empleados. Si tiene más de 200 empleados puede pertenecer al grupo 2 SI NO no cumple con los requisitos del artículo 1 del Decreto 2784 de 2012 y sus modificaciones o adiciones (Grupo 1)
- Tener activos totales inferiores a 30.000 SMMLV (año base 2013 \$17.685.000.000). Si tiene activos superiores a 30.000 SMMLV puede pertenecer al grupo 2 SI NO no cumple con los requisitos del artículo 1 del Decreto 2784 de 2012 y sus modificaciones o adiciones (Grupo 1)
- Una Microempresa con INGRESOS SUPERIORES a 6.000 SMMLV (año base 2013 \$3.537.000.000)

No obstante, una vez esta Superservicios verificó en el Sistema Único de Información, se pudo evidenciar que a la fecha el prestador tiene pendiente los reportes de las taxonomías XBRL para las vigencias 2015, 2016 y 2017, tal y como se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 1. Estado de Reporte de Información a NIF

ID Empresa	Nombre Empresa	AC	AL	AS	E	GN	GLP	Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Si	No	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	02/12/2016	Pendiente	02/05/2017				Ver	

Fuente: SUI noviembre de 2018

Conforme lo anterior, el prestador debe proceder a realizar el cargue de la información financiera faltante y presentar las respectivas explicaciones ante esta Superservicios, debido a que los plazos se encuentran vencidos tal y como se muestra en el siguiente cronograma:

Tabla 6. Fecha de Reporte Información NIF

Año	Reporte	Fecha Limite
2015	Requerimientos de información Financiera de 2015 en XBRL	22 junio 2016
2016	Requerimientos de información Financiera de 2016 en XBRL	Hasta el 14 de julio de 2017
2017	Reporte de información Financiera de 2017 en XBRL	Hasta el 12 de mayo de 2018

Fuente: SSPD noviembre de 2018

Durante la visita integral realizada del 30 de octubre al 1 de noviembre de 2018, la empresa informó que para el proceso de convergencia contrato a la firma Asesores Contables del Caribe S.A.S – ACONTIS con un costo aproximado entre los \$13.000.000 y \$15.000.000; no obstante, dentro de las revelaciones financieras no se presenta detalle ni suma específica para esta actividad, de hecho, es de precisar, que las mismas no registran específicamente las explicaciones de las variaciones que presentan los estados financieros, tan solo se limitan a ser una definición de algunas de las cuentas; por lo cual se dificulta dar un concepto frente a los movimientos financieros.

2.2.2 Análisis de los Estados Financieros 2016-2017

2.2.2.1 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera comparativo 2016-2017:

Denominación	2016	%	2017	%	Variación absoluta.	Variación relativa.
ACTIVO						
<u>Corriente</u>						
Efectivo y Equivalente al Efectivo	14.134.595	0,34%	327.558.934	9,24%	313.424.339	2217,43%
Instrumentos Financieros	3.598.103.721	86,30%	2.440.210.525	68,81%	(1.157.893.196)	-32,18%
Deudores	267.439.000	6,41%	315.662.802	8,90%	48.223.802	18,03%
Inventarios	192.737.135	4,62%	321.212.114	9,06%	128.474.979	66,66%
Otros activos	96.686.592	2,32%	141.774.314	4,00%	45.087.722	46,63%
Total Activo Corriente	4.169.101.043	99,15%	3.546.418.689	67,78%	(622.682.354)	-14,94%
<u>No corriente</u>		0,00%		0,00%	-	
Propiedad Inversión		0,00%		1,47%	-	
Propiedad, planta y equipo	35.571.231	100,00%	24.722.206	98,53%	(10.849.025)	-30%
Instrumentos Financieros no corrientes	-	0,00%	1.660.955.563	100,00%	1.660.955.563	
Total Activo no Corriente	35.571.231	0,85%	1.685.677.769	32,22%	1.650.106.538	4638,88%
TOTAL ACTIVOS	4.204.672.274		5.232.096.458		1.027.424.184	24,44%
PASIVO						
<u>Corriente</u>						
Cuentas Corrientes Comerciales por Pagar	1.038.914.721	82,26%	227.207.109	30,93%	(811.707.612)	-78,13%
Pasivos por Impuestos Corrientes	47.957.000	3,80%	30.023.000	4,09%	(17.934.000)	-37,40%
Otros Pasivos No Financieros	176.057.455	13,94%	477.244.806	64,98%	301.187.351	171,07%
Total Pasivo Corriente	1.262.929.176	97,28%	734.474.915	36,52%		
<u>No corriente</u>						
Cuentas Corrientes Comerciales por Pagar	-	0,00%	1.195.374.729	93,61%	1.195.374.729	
Otros Pasivos No Financieros	35.311.255	100,00%	81.547.964	6,39%	46.236.709	130,94%
Total Pasivo no Corriente	35.311.255	2,72%	1.276.922.693	63,48%	1.241.611.438	3516,19%
TOTAL PASIVO	1.298.240.431		2.011.397.608		713.157.177	54,93%
PATRIMONIO						
Capital Social	3.000.000.000	103,22%	3.000.000.000	93,15%	-	0,00%
Reservas	-	0,00%	-	0,00%	-	
Revalorización del Patrimonio	47.052.202	1,62%	47.052.202	1,46%	-	0,00%
Resultado Integral Total del Año	400.845.750	13,79%	453.130.009	14,07%	52.284.259	13,04%
Resultado Integral de Ejercicios Anteriores	(541.466.110)	-18,63%	(279.483.360)	-8,68%	261.982.750	-48,38%
	-	0,00%		0,00%	-	
Total Patrimonio	2.906.431.842		3.220.698.851		314.267.009	10,81%
Total Pasivo y Patrimonio	4.204.672.273		5.232.096.459		1.027.424.186	24,44%

Fuente: Visita Integral octubre 30 – noviembre 1 de 2018

- **ACTIVOS**

En el estado de situación financiera comparativo 2016-2017, se puede evidenciar que los activos corrientes representaron el mayor porcentaje sobre el total de los activos, 99,15% para el año 2016 y 67,78% para el 2017. Ahora bien, dentro de los activos a corto plazo, la cuenta denominada efectivo y equivalente al efectivo presentó la mayor variación al pasar de \$14.134.595 en 2016 a \$327.558.934 en 2017, representando un aumento de aproximadamente 2.217%. En ese sentido, a 2017 \$65 millones se encontraban en la caja general de la empresa, \$261 millones estaban consignados en los bancos y \$ 700 mil hacían parte de la caja menor.

De otra parte, el rubro de la cuenta “*instrumentos financieros*” representa el mayor porcentaje sobre los activos corrientes, por lo que al cierre del año contable 2017 era equivalente al 68,81%; sin embargo, respecto al año 2016 en el corto plazo los instrumentos financieros disminuyeron en 32% aproximadamente, y se registró un total de \$1.660 millones a largo plazo, para el 2016 no se registró ningún valor por este concepto en el largo plazo, correspondiente a acciones, clientes y provisiones.

“*Las cuentas por cobrar correspondientes al anticipo de renta y complementarios, anticipo de impuesto ICA y CREE registraron un valor para el año 2017 de \$315 millones un 18% inferior al año 2016*”, tal y como lo mencionó la AEGR para el año 2017; hecho que se puede comprobar al analizar las variaciones de dicho rubro dentro de los activos corrientes. También, según comenta la AEGR con el proceso de las NIIF el prestador logró identificar un deterioro de cartera de \$4,255 millones.

Los inventarios de la empresa están representados en los materiales y accesorios necesarios para la instalación y mantenimiento del servicio, a diciembre del año 2017 representan el 9,06% del total de los activos corrientes con un valor de \$321 millones aumentando con respecto al año anterior en 66,6%.

En la propiedad planta y equipo se agrupan las cuentas que registran los bienes propiedad de la empresa, al cierre del año contable 2017 el valor de la propiedad planta y equipo es de \$24 millones de pesos un 30% inferior al año anterior.

- **PASIVO**

A 31 de diciembre de 2017, ACUALCO S.A. E.S.P. contaba con un total de \$ 2.011 millones de pasivos, dentro de los cuales \$734 millones son pasivos de corto plazo y el restante por \$1.276 millones corresponde a pasivos no corrientes.

Las cuentas comerciales por pagar representan el 30,93% de los pasivos corrientes con \$227 y 93,61% de los pasivos de largo plazo con \$1,195 millones, para el año 2016 no se registró ningún valor en el largo plazo.

Las obligaciones no financieras, en el corto plazo crecieron en \$301.187.351 el equivalente a 171%, y en \$46.236.709 igual a 130% en el largo plazo.

- **PATRIMONIO**

GUIDO PRESUTTI BERRIO, revisor Fiscal Principal de la firma ACONTIS certifico la forma como se encuentra compuesto el capital pagado:

Tabla 7. Composición Accionaria 2017

%	No. de Acciones	Capital Pagado
94.33	2.830.000	\$2.830.000.000
1.87	58.000	\$56.000.000
1.87	56.000	\$56.000.000
1.87	56.000	\$56.000.000
0.06	2.000	\$2.000.000

Fuente: Visita Integral octubre 30 – noviembre 1 de 2018

El patrimonio para el año 2017 pasó de \$2,906 millones registrados en 2016 a \$3,220 millones, con un aumento del 10.8%, lo que obedece al buen resultado integral del año 2017, el capital social y la revalorización del patrimonio no presentaron variación respecto al año anterior, tal y como lo analizó la AEGR al cierre del año contable 2017.

2.2.3 Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados de las vigencias 2016-2017:

Denominación	2016	2017	Variación
INGRESOS			
OPERACIONALES			
INGRESOS BRUTOS	7.630.831.130	9.204.095.879,00	1.573.264.749,00
Otros Ingresos Brutos Operacionales	-	-	-
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES BRUTOS	7.630.831.130,0	9.204.095.879,00	1.573.264.749,00
Devoluciones, Rebajas y Descuentos	312.898.971,0	255.177.973,00	(57.720.998,00)
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES NETOS	7.317.932.259,0	8.948.917.906,00	1.630.985.647,00
COSTOS DE VENTAS Y PRESTACION DE SERVICIO	-3.756.018.271,0	(3.818.004.349,00)	(7.574.022.620,00)
UTILIDAD BRUTA EN VENTAS	3.841.173.306,0	5.130.913.557,00	1.289.740.251
GASTOS			
Operacionales			
De Administración	(3.345.802.136,0)	(4.332.523.565,00)	(986.721.429,00)
De Ventas	-	-	-
UTILIDAD OPERACIONAL	216.111.852,0	798.389.992,00	582.278.140,00
INGRESOS Y EGRESOS			
No Operacionales			
INGRESOS			
Financieros	242.459.895,0		(242.459.895,00)
Otros	36.799.423,0	-	(36.799.423,00)
EGRESOS			
Financieros	94.524.279,0	(93.588.249,00)	(188.112.528,00)
Intereses	1.141,0	(432.734,00)	(433.875,00)
Gastos Extraordinarios	-		-
Gastos Diversos	-		-
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	400.845.750,0	704.369.000,00	303.523.250,00
PROVISION DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA	-	(251.239.000,00)	(251.239.000,00)
PROVISION DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA PARA LA EQUIDAD "CREE"	-		-
UTILIDAD O (PERDIDA) DEL EJERCICIO	400.845.750,0	453.130.009,00	52.284.259,00

Denominación	2016	2017	Variación
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO		453.130.009,00	

Fuente: Visita Integral octubre 30 – noviembre 1 de 2018

Los ingresos causados por la prestación del servicio público de acueducto en los municipios de Arjona y Turbaco Bolívar durante el año 2016 tuvieron un valor total de \$7.317 millones de pesos y para el 2017 se registró un total de ingresos causados por \$8,948 millones de pesos; lo que significa un incremento en 22,29%.

Los costos de operar generaron una cifra por \$3,756 millones al cierre contable de 2016, lo que genera una utilidad bruta de \$3.841 millones, lo que quiere decir que los costos representan el 55,7% del total de los ingresos para el año 2016. Ahora bien, en lo que respecta al cierre del año contable 2017 los costos arrojaron un valor por \$3,818 millones, lo que genera una utilidad bruta de \$5,130 millones, significando que los costos representan el 47,5% del total de los ingresos.

Finalmente, dentro de los gastos operacionales de administración el prestador incluye: gastos de personal, Honorarios, Impuesto, contribuciones y afiliaciones, seguros, servicios, gastos legales, mantenimientos y reparaciones, adecuaciones e instalaciones, gastos de viaje, depreciaciones, provisión de cartera y diversos; dentro de los mencionados, los gastos diversos por \$2.013.688.636, los gastos de personal con un valor de \$764.586.755 y la provisión de cartera igual a \$735.813.119 al cierre del año contable 2017 representan las cifras significativas.

En síntesis, al final del periodo después del pago de impuestos la empresa cuenta con una utilidad neta de \$453 millones, un 13% superior al año anterior teniendo en cuenta que para el 2016 no se registró provisión de impuesto sobre la renta mientras que para el año 2017 fue de \$251 millones, tal y como lo afirmo la AEGR dentro de su informe.

2.2.4 Estado del Flujo de Efectivo

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Flujo de Efectivo Comparativo 2016-2017:

DENOMINACIÓN	2017
FLUJO DE EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	
RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO	453.130.009,0
PARTIDAS QUE NO AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO	
DEPRECIACIÓN	11.744.040,00
AMORTIZACIÓN	-
PROVISIÓN	735.813.119,00
UTILIDAD DEL EJERCICIO CON PARTIDA QUE NO AFECTAN EL CAPITAL DE TRABAJO	1.200.687.168,00
INGRESOS NO OPERACIONALES – FINANCIEROS	-
EGRESOS NO OPERACIONALES - FINANCIEROS – OTROS	94.020.983,00
EFFECTIVO GENERADO EN LA OPERACIÓN	1.294.708.151,00
AUMENTO CUENTAS, DOC Y ARREND FINAN POR COBRAR	422.080.077,00
AUMENTO CUENTAS POR COBRAR	(48.223.803,00)
AUMENTO DE INVENTARIOS	(128.474.979,00)
AUMENTO OTROS ACTIVOS	(45.087.722,00)
AUMENTO CUENTAS CORRIENTES COMERCIALES POR PAGAR	(811.707.612,00)
AUMENTO PASIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	(17.934.000,00)
AUMENTO OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	301.187.351,00
PAGO IMPUESTO DE RENTA 2016	(138.863.000,00)
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	(467.023.688,00)
FLUJO DE EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	
AUMENTO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	(895.015,00)
AUMENTO PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO EN CONTRATOS DE LAESING	-
DISMINUCIÓN INTANGIBLES	-
EFFECTIVO NETO PROVISTO POR LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	(895.015,00)

DENOMINACIÓN	2017
FLUJO D EFECTIVO POR LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	
AUMENTO INSTRUMENTOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	(1.660.955.563,00)
AUMENTO CUENTAS CORREINTES COMERCIALES POR PAGAR	1.101.353.745,00
AUMENTO OTROS PASIVOS NO FINANCIEROS	46.236.709,00
CAPITALIZACIÓN DE PASIVOS	-
EFFECTIVO GENERADO EN LA FINANCIACIÓN	(513.365.109,00)
AUMENTO NETO EN EFECTIVO EN EL AÑO	313.424.339,00
EFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFECTIVO AL COMIENZO DEL AÑO	14.134.595,00
EFECTIVO NETO AL FINAL DEL PERIODO	327.558.934,00

Fuente: Visita Integral octubre 30 – noviembre 1 de 2018

Es importante mencionar, que el prestador no entregó información para el año 2016; es decir, no presento el estado de flujo de efectivo comparativo; por lo tanto, no es posible hacer comentarios respecto al comportamiento y/o evolución de los rubros.

Indicadores Financieros

En la siguiente tabla, se presentan los principales indicadores financieros estimados por esta Superservicios, con la información suministrada por el prestador durante visita integral (octubre 30 a noviembre 1 de 2018):

Indicadores Financieros 2016 – 2017			
De Rentabilidad	Formula	2017	2016
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	8,92%	2,95%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	5,06%	5,48%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	15,26%	5,14%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	24,79%	7,44%
De Liquidez	Formula		
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,8	3,3
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	2.811.943.774	2.906.171.867
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	4,40	3,09
Endeudamiento	Formula		
Solidez	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	38,44%	30,88%
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	62,45%	44,67%
Concentración a Corto Plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	36,52%	97,28%
Concentración a Largo Plazo	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Pasivo Total}}$	63,48%	2,72%
De Actividad	Formula		
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	12,70	13,2
Rotación de Cartera	360	28,35	27,36

Fuente: Visita Integral – octubre 30 a noviembre 1 de 2018 Cálculos: SSPD

- **Rentabilidad:** Respecto a los resultados se observa que el prestador ha obtenido un margen neto y un resultado positivo, cuenta con eficientes retornos sobre sus activos y sobre el patrimonio y un margen operacional satisfactorio.

Conforme lo anterior, para el año 2017 los activos presentes en el negocio generaron una rentabilidad del 15,26%, y los accionistas lograron una rentabilidad de su patrimonio del 24,79%, respecto al año anterior la rentabilidad de los activos mejoró en 5.14% y la rentabilidad del patrimonio en 7,44%.

- **Liquidez:** respecto al indicador de liquidez, se observa que el prestador contó con capital de trabajo positivo, para las vigencias 2016 y 2017; lo que significa que después de pagar sus deudas la empresa tenía un saldo de \$2.811.943.774 al cierre del año contable 2017. Así mismo, deja ver la capacidad en el corto plazo para respaldar sus obligaciones, ya que los indicadores de liquidez, es decir, la razón corriente y la prueba acida (sin liquidar ni vender sus inventarios), señalan que por cada peso que adeuda el prestador cuenta \$4,8 y \$4,4 respectivamente para respaldarla. No obstante, no coincide con los resultados de la auditoría derivados de la AEGR.
- **Endeudamiento:** En cuanto al comportamiento de los indicadores de endeudamiento del prestador, se observa un aumento significativo de los resultados del indicador del nivel de endeudamiento y concentración de la deuda en el largo plazo; al pasar del 44% al 62% y 2% al 63% respectivamente.
- **Actividad:** De los resultados obtenidos en los indicadores de actividad, se puede deducir que el plazo promedio concedido a los suscriptores para que realicen el pago es aproximadamente de 13 días en el año 2016 y de 12 días para el año 2017, lo cual se encuentra dentro del plazo razonable para que la empresa recupere su cartera.

De igual manera, es posible notar que la empresa, para el año 2016 convirtió en efectivo de forma un poco más rápida su cartera, equivalente a 27 veces en el año, si es comparado con el año 2017, lo es notable la diferencia, debido a que su cartera roto 28 veces, un margen poco significativo.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2018 y los reportes de información al SUI.

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuentes de abastecimiento – Concesiones de agua

Los municipios de Arjona y Turbaco, Bolívar se abastecen de fuente superficial denominada Canal del Dique (Brazo del Río Magdalena). Esta fuente cuenta con concesión de aguas con las siguientes características:

Imagen 2 Fuente de abastecimiento



Canal del Dique

Tabla 8 Concesión de Aguas

Fuente	Concesión	Número de concesión	Caudal adjudicado (L/s)	Fecha inicial	Fecha final
Canal del Dique	SI	Res 0287 de 20 de marzo de 2012	511	2012	2032

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita

Respecto a la concesión de agua, actualmente está vigente la Resolución 0287 del 20 de marzo de 2012 de CARDIQUE por medio de la cual se modificó la Resolución 0838 del 8 de octubre de 2004 de CARDIQUE cuando se otorgó la concesión de agua a la empresa ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. – ACUALCO S.A. E.S.P, con un caudal de 200 L/s por 20 años.

Esta modificación se da por un requerimiento realizado en el año 2011 donde ACUALCO S.A. E.S.P. presentó una solicitud de ampliación de caudal captado a 400 L/s. Posteriormente, y con base en los crecimientos poblacionales de los Municipios que atiende, más la demanda de agua poblacional y los diseños de las infraestructuras para atender este crecimiento, se solicita una ampliación del caudal captado a 802 L/s.

Por otro lado, con respecto a la información relacionada con la concesión de aguas que debe ser reportada al SUI, se pudo evidenciar que el prestador no ha reportado la información en mención.

3.1.2 Captación

La captación para la PTAP se realiza mediante bombas de succión sobre el canal del dique, actualmente se cuenta con un macromedidor funcionando con el fin de conocer el caudal captado. El sistema de captación Gambote cuenta con dos bombas una con capacidad de 220 L/s y 180 L/s, actualmente se opera una bomba mientras una está en stand by. Actualmente la Captación está en obras ya que se instalarán dos bombas cada una con capacidad de 200 L/s, según lo informado por el prestador, las obras serán entregadas a principios de 2019.

No se cuenta con planta alterna de energía, en condiciones normales el bombeo se realiza por 24 horas al día. En la visita adelantada, se informó que en el sistema de captación se realiza mantenimiento según la necesidad, dichos mantenimientos se pudieron evidenciar en la bitácora que es diligenciada por los operarios de turno. Se cuenta con 3 operarios cada uno con turno de 12 horas, durante el turno se cuenta con una bitácora de operación donde se hace un inventario de los objetos que se cuentan y las actividades adelantadas durante el turno, adicionalmente se llena un formato de la estación Gambote donde se mira el nivel de Darsena y el voltaje de las bombas.

Tabla 9 Captación

Fuente	Tipo de captación	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)	PTAP que abastece
Canal del Dique	Bombas sumergibles	2	1	1	Se desconoce el caudal captado	PTAP ANTIGUA

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita

Imagen 3 Sistema de Captación





Sistema de Bombeo

FECHA		TURNO DE OPERADORES		TOMA DE LECTURA DE ENERGIA			
DIA	MES	AÑO	1	2	3	06:00	18:00
30	10	2011	Fernando Luna	Gilberto Julio	Fernando Luna		
ACTIVA FUERA DE PICO							
ACTIVA PICO							
REACTIVA							

HORA	HORA DE TRABAJO	NIVEL DARSENA (mts)	VOLTAJE (V)	CAUDAL BOMBA 1 (l/s)	BOMBA 1		BOMBA 2		OPERATIVO		FALLA ELÉCTRICA		OBSERVACIONES
					I	P	I	P	F/S	E/S	HI	HF	
00	7:00	1	333	460			460	112					
01	8:00	1	332	460			460	112					
02	9:00	1	332	460			460	112					
03	10:00	1	333	460			460	112					
04	11:00	1	333	460			460	112					
05	12:00	1	333	460			460	112					
06	13:00	1	333	460			460	112					
07	14:00	1	333	460			460	112					
08	15:00	1	333	460			460	112					
09	16:00	1	333	460			460	112					
10	17:00	1	332	460			460	112					
11	18:00	1	332	460			460	112					
12	19:00	1	332	460			460	112					
13	20:00	1	333	460			460	112					
14	21:00	1	333	460			460	112					
15	22:00	7	333	460			460	112					
16	23:00	1	333	460			460	112					
17	0:00	1	333	460			460	112					
18	1:00	1	333	460			460	112					
19	2:00	1	335	460			460	112					
20	3:00	1	334	460			460	112					
21	4:00	1	334	460			460	112					
22	5:00	1	334	460			460	112					
23	6:00	1	334	460			460	112					
TOTAL							460	112					

TRABAJANDO POR UN SERVICIO CON CALIDAD

Formato de Control de Captación

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a las estructuras de captación de agua, la empresa cargó por última vez los datos solicitados para la vigencia 2012, como se muestra en la siguiente tabla. Se evidenció que la información suministrada

por el prestador durante la visita es coincidente con la reportada al SUI.

Tabla 10 Consulta SUI para captaciones de los municipios de Arjona y Turbaco

Bocatoma	Tipo de captación	Longitud	Altitud	Cota (msnm)	Fuente de Captación	Caudal medio diario (L/s)	Uso equipos de bombeo
Gambote	Superficial flotante	75°15'9"	10°15'9"	ND	Caño San Antonio	230	Si

Fuente: Consulta SUI

3.1.3 Aducción

El agua cruda que es captada hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable se hace por medio de una tubería de Hierro Dúctil de 28 pulgadas de diámetro con una longitud de 10.9 kilómetros hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP).

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las aducciones, se tiene la siguiente información, la cual no es coincidente con lo entregado en visita.

Tabla 11 Aducciones ACUALCO E.S.P.

Aducción	Tipo de Aducción	Longitud (Km)	Caudal de Diseño (l/s)	Tipo de Diámetro	Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Catorce	Tubería por bombeo	13	130	De 12" a 24"	AC	10-05-1965	11-03-1966
Dieciséis	Tubería por bombeo	13	130	De 12" a 24"	AC	21-03-1978	07-12-1978

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2018.

3.1.4 Sistema de Pre-tratamiento

Durante la visita se pudo evidenciar que el prestador no cuenta con sistema de pretratamiento para el sistema de acueducto.

3.1.5 Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP

Esta planta es de tipo convencional con una capacidad instalada de 200 L/s la cual abastece a los municipios de Arjona y Turbaco. Se suministra el agua por bombeo desde la planta a los dos municipios.

El agua inicialmente entra por un canal donde se ubica una canaleta parshall donde se mide el caudal con regleta, posteriormente en la mezcla rápida se dosifica el coagulante policloruro de aluminio al 19%, no se realiza test de jarras a diario, de acuerdo con lo informado por el prestador; se realiza de acuerdo con la necesidad que se tenga, no obstante; no se evidenció ningún formato o bitácora que corroborara lo dicho por el prestador.

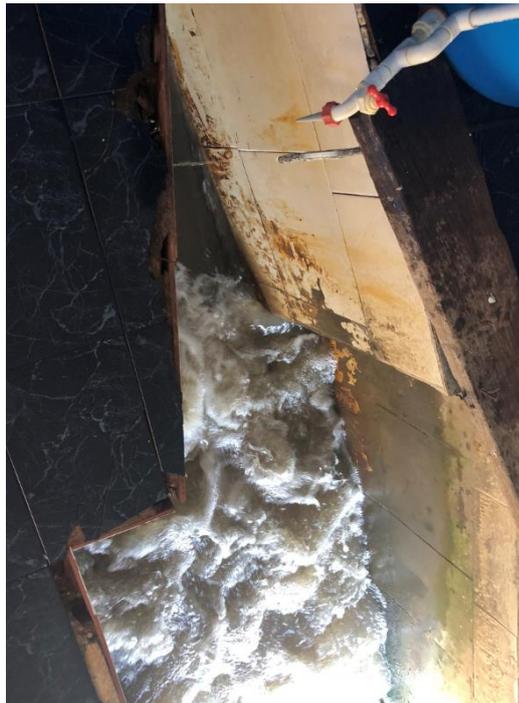
Después de la mezcla rápida, se cuenta con dos líneas de floculadores tipo Alabama cada uno con cuatro fases para la correcta formación del floc. El agua floculada, pasa a 3 líneas de sedimentación de alta tasa, los sedimentadores estaban en buen estado

durante la visita adelantada, se informa que se realiza limpieza y mantenimiento una vez al mes.

Posteriormente, el agua entra al sistema de filtración, compuesto por ocho filtros de grava arena y antracita y finalmente el agua es conducida a un tanque de almacenamiento de 270 m³ donde se añade cloro gaseoso, cabe mencionar que se desconocen los tiempos de contacto con cloro en el tanque de almacenamiento.

Cabe aclarar que no se cuentan con instrumentos de macromedición en la salida de la PTAP operado por la empresa. Ahora bien, en caso de suspensiones del fluido eléctrico, la planta cuenta con energía alterna.

Imagen 4. PTAP Arjona



Zona de Mezcla rápida



Floculadores



Acumulación de sedimentos en los floculadores



Filtros

Sedimentadores



Cloro Gaseoso

Fuente: Registro fotográfico SSPD

- **Nueva PTAP ACUALCO.**

Durante la visita adelantada por esta Superintendencia, se pudo evidenciar la construcción de una nueva PTAP la cual hace parte de las obras del Gobierno central para el Departamento de Bolívar para posteriormente ser operada por ACUALCO, de acuerdo a la información suministrada, la planta será de tipo convencional con una capacidad de 300 L/s para el abastecimiento de los dos municipios. El proyecto será finalizado en la vigencia 2019.

Imagen 5. Panorámica de la nueva PTAP



Fuente: Registro fotográfico ACUALCO

- **Laboratorio de Proceso.**

En el laboratorio de la PTAP se cuenta con equipos para medición de parámetros fisicoquímicos y microbiológicos, además participa en el PICCAP, pero no está certificado, los equipos no cuentan con calibración ni mantenimiento en el momento de la visita para las vigencias analizadas. Este laboratorio actualmente se utiliza para la toma de muestras del proceso.

Imagen 6. Laboratorio PTAP



Equipos de Microbiología



Equipos para medición de parámetros fisicoquímicos



Equipo multi-parámetro



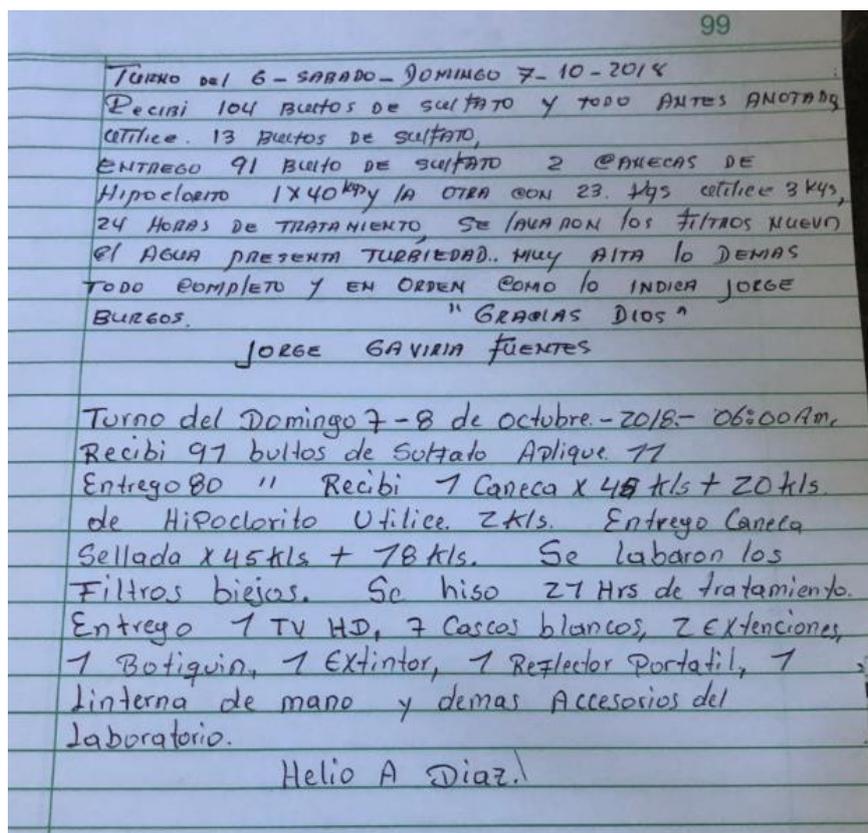
Equipos fisicoquímicos

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Manuales de Operación y Mantenimiento de la PTAP

Con respecto al manual de operación y mantenimiento de la PTAP, el prestador no entregó ningún documento que hiciera referencia a lo mencionado. No obstante, se entregó el cronograma de actividades de mantenimiento de las estructuras de la PTAP únicamente para la vigencia 2018, pero sin los soportes correspondientes.

Imagen 8. Registros operación PTAP



Bitacora de operación de la PTAP
Fuente: Registro fotográfico SSPD

- **Sistema de Bombeo**

Se cuenta con una estación de bombeo. Se cuenta con seis bombas, 3 bombas horizontales y 3 bombas verticales. Las bombas 2, 3 y 4 operan al tiempo para abastecer los dos municipios, mientras que cuando se prende la bomba 5 esta abastece al sistema sola, de acuerdo a lo informado; estas bombas son alternadas cada 72 horas.

Ahora bien, de acuerdo a lo analizado en visita este sistema de bombeo no cuenta con conexión a un circuito alterno de energía como respaldo eléctrico y además no se evidenció mantenimiento en la bitácora.

Imagen 9. Formato de Bombeo

Formato Operación Bombeo
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Tabla 12 Sistema de Bombeo PTAP

PTAP	Número de bombas	Bombas en operación	Bombas en stand-by	Caudal de operación (L/s)
PTAP	6	3	3	Se desconoce

Fuente: SSPD a partir de información entregada en visita.

Con respecto al mantenimiento del sistema de bombeo, el prestador manifestó que se hace de acuerdo a la necesidad que observen los operarios, no obstante; no se cuenta con registros que corroboren el mantenimiento adelantado en el sistema de bombeo durante las vigencias bajo análisis.

Imagen 10. Sistema de Bombeo



Bombas horizontales



Bombas Verticales

- **Almacenamiento**

El agua tratada en la PTAP es conducida por el sistema de bombeo a un tanque elevado de almacenamiento con capacidad de 760 m³ para abastecer los sectores 1 y 3 de Arjona.

Imagen 11 Tanque de almacenamiento PTAP



Fuente: Registro fotográfico SSPD

3.1.6 Permiso de vertimientos de residuos generados en el proceso de potabilización.

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, los lodos generados del proceso de potabilización de la planta operada por ACUALCO, son depositados sin ningún tratamiento previo a las quebradas aledañas a los predios.

Por otro lado, según lo informado en visita, presuntamente no se cuenta con el permiso de vertimiento de los residuos generados en el proceso de potabilización.

3.1.7 Red de distribución de Agua Potable

La red de distribución recibe el agua proveniente de la planta de tratamiento, durante la visita se pudo evidenciar que no se cuenta con macromedición en ningún punto del sistema de acueducto.

Cabe mencionar que se cuenta con sectorización hidráulica distribuida en tres zonas o sectores hidráulicos para el municipio de Arjona y 5 sectores hidráulicos para el municipio de Turbaco.

Por otro lado, el prestador no entregó información referente al catastro de redes del sistema de acueducto, por lo cual no fue posible analizar el material, diámetro y vida útil de las tuberías existentes en los dos municipios ni que tuviera las actualizaciones respectivas.

- **Presiones en la Red**

De acuerdo con lo evidenciado en visita, el prestador no monitorea en las vigencias de análisis las presiones en puntos de red de distribución, ni para el primer semestre del año 2018, tampoco cuenta con instrumentos de medición de presión. Por lo cual no es posible analizar si actualmente se está cumpliendo con la presión mínima establecida en el CCU de la empresa.

El anexo técnico del CCU de la empresa expresa lo siguiente con respecto a la presión:

El servicio de suministro de agua se prestará de conformidad con lo establecido en el RAS en el numeral B7.9.1 y para nivel de complejidad medio alto se realizará una medición diaria en horas de máximo y mínimo consumo de la presión, por lo menos en cuatro puntos de la red de distribución. Lo anterior, se encuentra limitado por las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión.

b) Cuando se alcance la meta de suministro de agua, la presión mínima será de 10 mca y la máxima de 50 mca en el punto de derivación de la red madre a la acometida domiciliaria.

Por lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el CCU.

Por otro lado, de acuerdo a la complejidad del sistema se debe tener una presión mínima de 15 m.c.a de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 1096 de 2000,

derogada por la Resolución 330 de 2017.

3.1.8 Manual de Operación y Mantenimiento de Redes de Agua Potable

Con respecto al manual de operación y mantenimiento de redes de agua potable, el prestador no entregó el documento correspondiente a lo mencionado, por lo cual presuntamente no cuenta con este incumpliendo con lo establecido en el artículo 33 de la Resolución 1096 de 2000, derogada por la Resolución 330 de 2017.

3.1.9 Análisis de oferta-demanda

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

El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere los municipios de Arjona y Turbaco fue realizado de acuerdo a la metodología propuesta por las Resoluciones 1096 del 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, en el presente análisis se plantea el siguiente escenario:

- I. Índice de Agua No Contabilizada reportado por el prestador para diciembre de 2016 del 28%, reduciendo las pérdidas en un 1% anual hasta llegar al 25%, y manteniéndose así contante durante un período de análisis de 30 años.

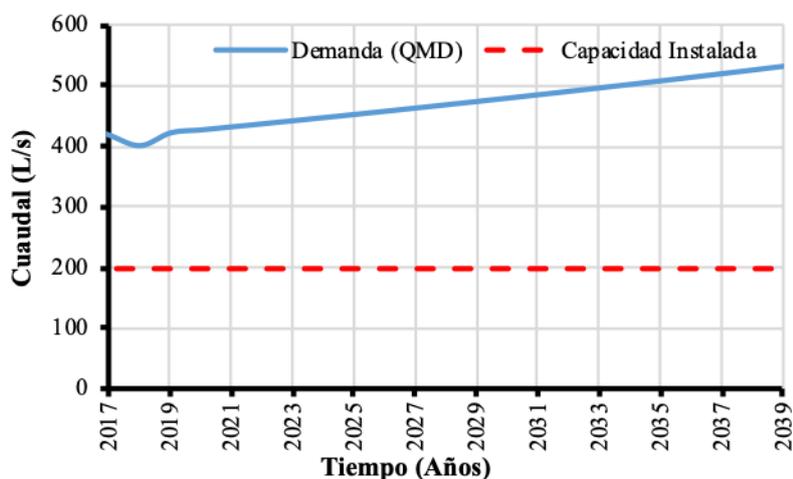
De acuerdo a las condiciones planteadas, se presentan los datos de entrada:

Tabla 13. Datos de entrada para análisis de Oferta Vs. Demanda del sistema de abastecimiento de Arjona y Turbaco

Año	Población (DANE 2005)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{neto} residencial	k1 (RAS 2000)
[AAAA]	[hab]	[%]			[L/hab-día]	[adimen.]
2016	147070	1.15	Alto	Cálido	150	1.20

Fuente: Análisis SSPD

Gráfico 1. Curva Oferta vs Demanda – Escenario I



Fuente: Análisis SSPD

Al obtener la curva de la demanda para el IANC actual del 40% cómo se muestra en el gráfico anterior, la demanda de agua potable para el año 2016 excedió la capacidad instalada del sistema de abastecimiento que corresponde a 200 L/s.

Del presente análisis se puede concluir que la empresa actualmente no cuenta con la capacidad suficiente en la PTAP para el abastecimiento de los municipios, situación que se mantendrá constante durante toda la proyección del ejercicio.

3.2 Indicadores de prestación del servicio

Los indicadores de prestación del servicio de acueducto son mostrados a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los suministrados por el prestador en visita.

3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con la información suministrada en visita, se observa la siguiente cobertura con respecto al número de usuarios registrados por el prestador:

Indicador	Arjona	Turbaco
Cobertura Acueducto (%)	85	95.72

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

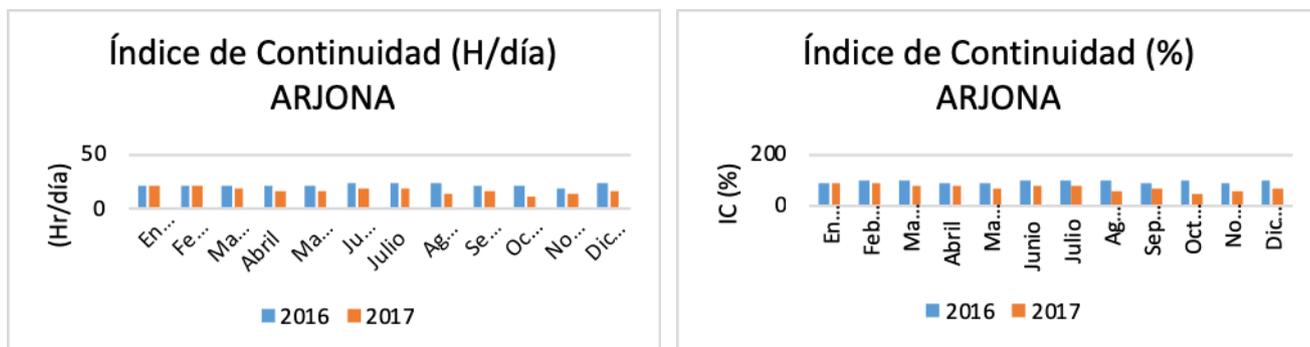
Cabe mencionar que el prestador no aportó la base de cálculo para calcular el indicador, y los datos entregados por el prestador son a diciembre de 2017, no se tiene el valor para las vigencias anteriores.

3.2.2 Índice de Continuidad

A continuación, se tiene el índice de continuidad de acuerdo a la Resolución 2115 de 2007, asimismo la Resolución CRA 315 de 2005. No obstante, una vez verificada la

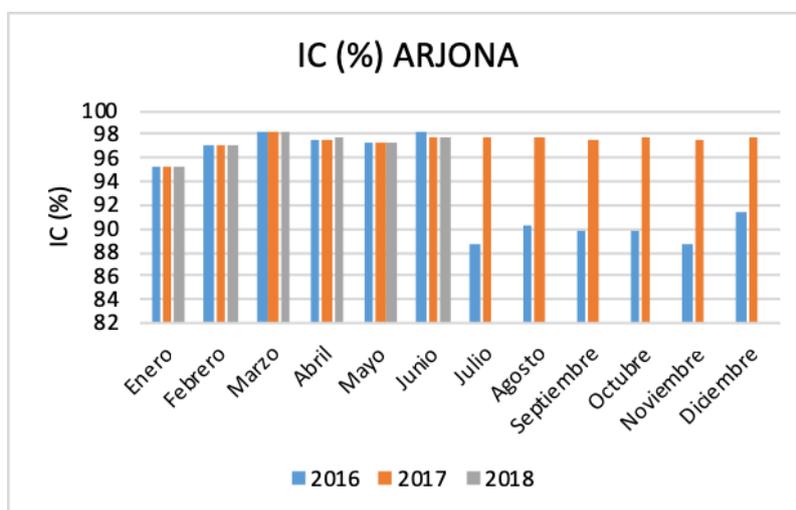
información entregada en visita con respecto a la información reportada al Sistema Único de información, se pudo evidenciar que las mismas no son coincidentes.

Gráfico 2. IC SUI ARJONA



Fuente: SSPD a partir de información reportada por el prestador al SUI

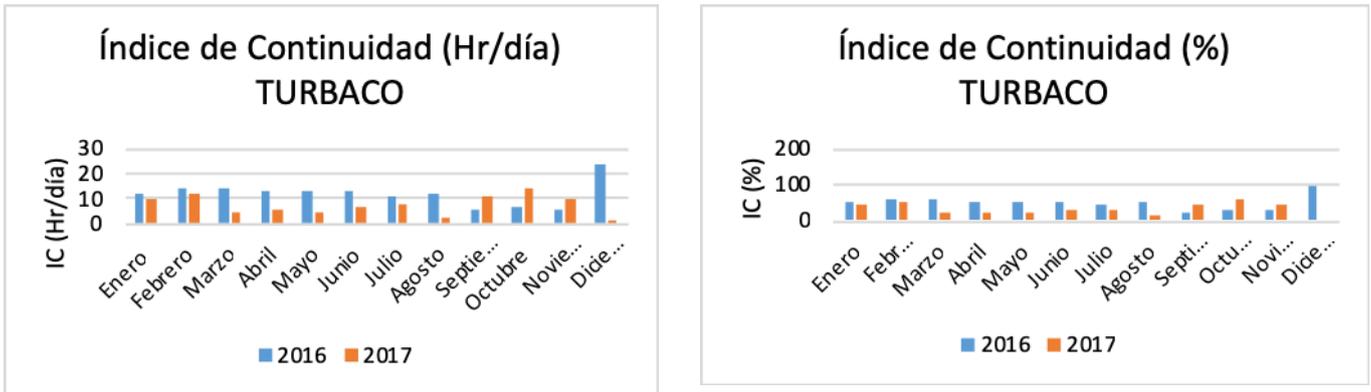
Gráfico 3. IC (%) ARJONA



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

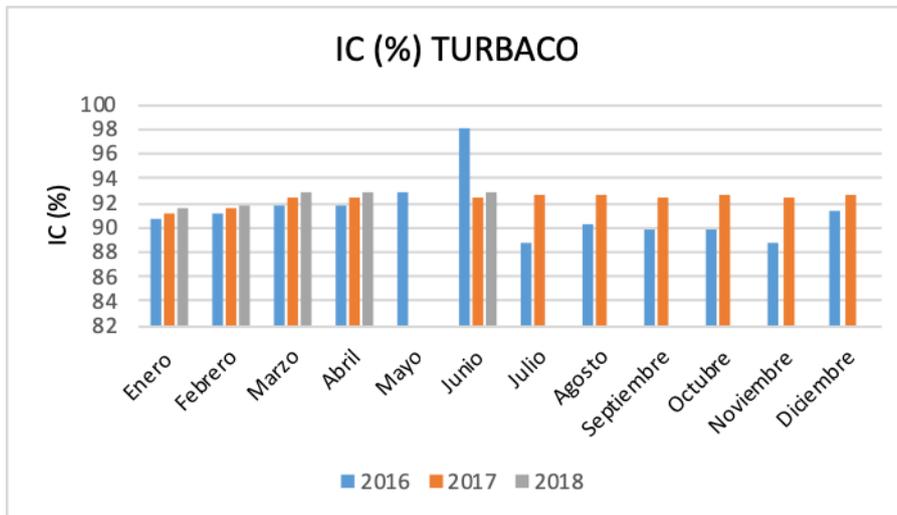
Como se puede observar en las gráficas anteriores, el prestador únicamente entregó el índice de continuidad de acuerdo a la Resolución CRA 315 de 2005 en la visita adelantada, y los valores entregados no son congruentes para los años de análisis de acuerdo a la comparación hecha con los datos reportados por el prestador en SUI.

Gráfico 4. IC TURBACO



Fuente: SSPD a partir de información reportada por el prestador al SUI

Gráfico 5. IC (%) TURBACO



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

De igual manera para el municipio de Turbaco, los datos en la continuidad no son congruentes con lo reportado en el Sistema Único de Información, cabe mencionar que el prestador únicamente entregó los datos de acuerdo a la Resolución CRA 315 de 2005 en visita. Los datos analizados de acuerdo a la Resolución 2115 de 2007 fueron tomados de los datos reportados por el prestador.

Finalmente, en el anexo técnico del CCU se dispone lo siguiente con respecto a la continuidad:

La Empresa, prestará el servicio de acuerdo con las condiciones técnicas que a continuación se describen, y que están contenidas en el anexo técnico operativo del contrato:

b) El servicio se prestará por turnos o por horas, estos turnos serán programados por la Empresa y podrán variar en horario, tiempo y frecuencia dependiendo de las condiciones de producción y servicio de energía eléctrica.

c) Cuando se alcance la meta de aumento de la capacidad de suministro del servicio, este se prestará en forma permanente. Meta definitiva Meta Intermedia

Continuidad

Servicio continuo 24 horas/día al 100% de los Usuarios Conectados a partir del año Decimo año (10) y hasta el final del periodo.

12 horas al día los 7 días a finales del octavo (8) año al 80% de los Usuarios. Según modificación propuesta al anexo técnico Operativo del Contrato.

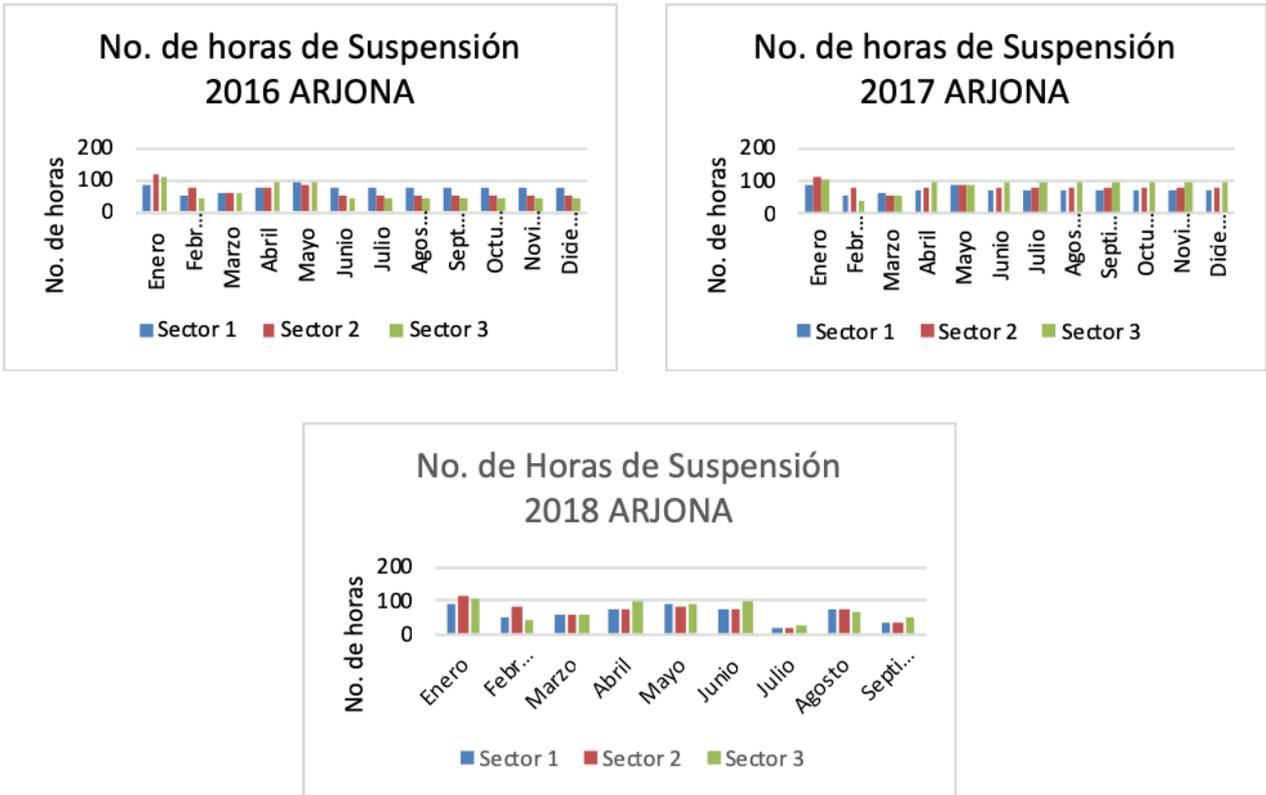
d) *Se podrán presentar interrupciones en la prestación del servicio por: I. Daños en las redes de distribución y/o conducción II. Por programas de mantenimientos, reparación y/o reposición de redes, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento y planta de tratamiento. La Empresa se compromete a informar a la comunidad los términos y motivos de la suspensión del servicio con una anticipación no menor de 24 horas antes del mantenimiento. III. Por condiciones críticas en la captación tales como fenómenos naturales, que ocasionen bajos niveles de las fuentes debidos a fuertes veranos, terremotos, etc., que originen un desmejoramiento del suministro del servicio, condición en la cual la Empresa se compromete a establecer un plan de contingencia que comunicará oportunamente a la comunidad. IV. En los casos fortuitos o de fuerza mayor. En los archivos de la Empresa reposan y reposaran los planes de Inversión debidamente autorizados. El usuario y/o suscriptor será informado de dichos planes, a través de la socialización que adelante la Empresa, en los diferentes sectores de los municipios beneficiados con el servicio.*

e) *En todos aquellos sectores de desarrollo subnormal el servicio se prestará de acuerdo con las posibilidades técnicas, y teniendo en cuenta, que solo se hará respetando lo dispuesto en la Ley 812 de 2003, artículo 99, por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2003-2006, hacia un Estado Comunitario.*

- **Suspensiones**

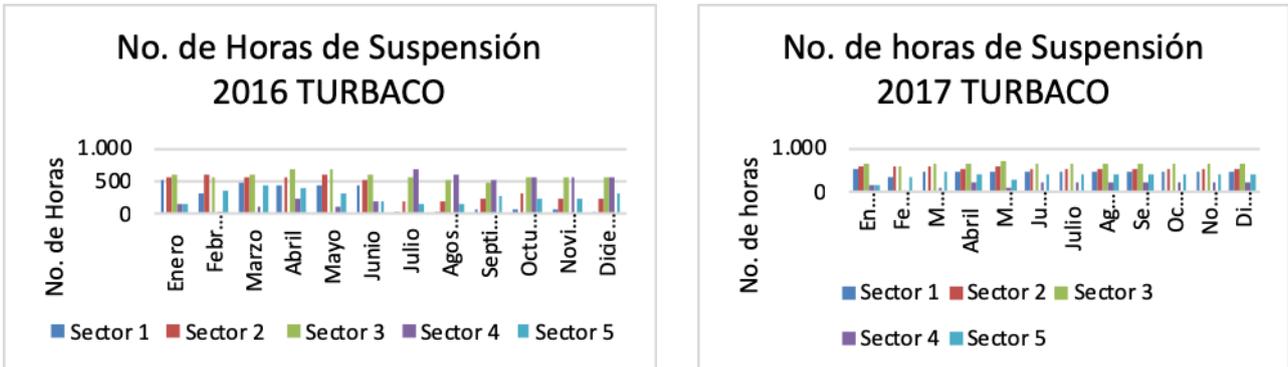
Con respecto a las suspensiones del servicio de acueducto en los municipios de Arjona y Turbaco, para las vigencias analizadas el prestador entregó las horas de suspensión por mes por sector hidráulico para cada municipio.

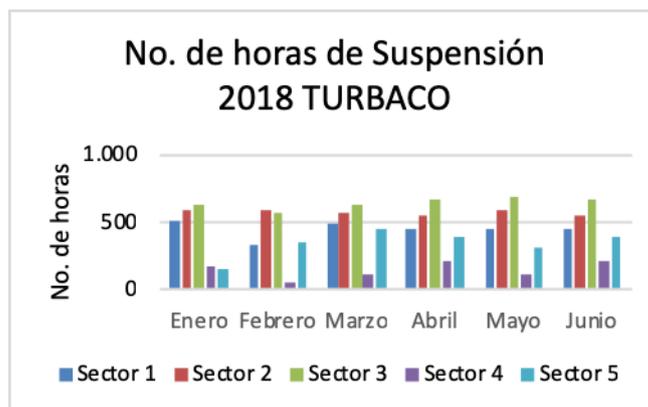
Gráfico 6. Horas de Suspensión ARJONA



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Gráfico 7. Horas de Suspensión TURBACO





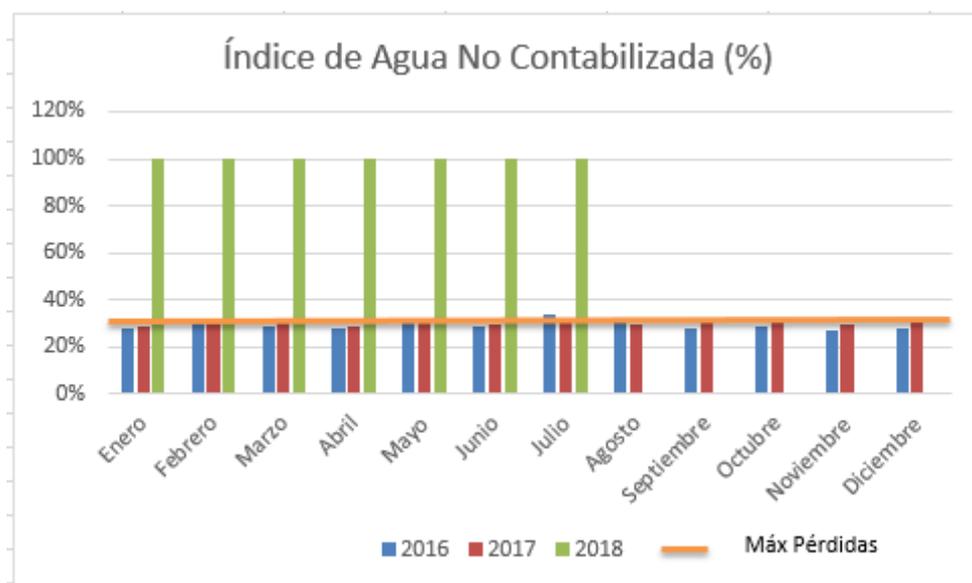
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

Como se puede observar en las gráficas anteriores, el prestador entregó las horas de suspensión por sector hidráulico para los dos municipios que hacen parte de su área de prestación. El municipio de Turbaco es el que presentó mayor número de horas de suspensión para los periodos de análisis, sobre todo para el sector 3, el cual presentó mayor número de horas de suspensión en general para todos los años de análisis con respecto a los otros 4 sectores. Cabe mencionar que la suspensión para el sector tres supero los 15 días de suspensión en total de 700 horas de suspensión.

3.2.3 Índice de Agua no Contabilizada - IANC

Con respecto al índice de agua no contabilizada, el prestador entregó la base de cálculo para las tres vigencias analizadas:

Gráfico 8. IANC Sistema ACUALCO



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en el gráfico anterior, la fluctuación es excesivamente grande entre las pérdidas presentadas en el sistema para las vigencias 2016 y 2017 con respecto al 2018.

Con respecto al Índice por Usuario Facturado-IPUF, el prestador no lo calcula ya que actualmente no aplica el marco tarifario estipulado en la Resolución CRA 688 de 2014. Lo anterior, teniendo en cuenta que calcula sus propias tarifas basado en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

- **Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua**

Durante la visita adelantada, el prestador no entregó documentación con respecto al Programa de Uso Eficiente y ahorro de agua por lo que presuntamente no cuenta con el.

3.2.4 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

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

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA los municipios, tanto para las actividades de control a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la Autoridad Sanitaria.

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de los municipios de Arjona y Turbaco por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

- **Actas de Concertación, Actualización y Recibo a Conformidad de Puntos y Lugares de Muestreo para la Vigilancia y el Control de la Calidad del Agua**

Una vez verificados los reportes en SUI se pudo evidenciar que el prestador reportó para los años 2016 y 2017 el acta de concertación de los puntos para la cual es igual para los dos municipios. En cada acta se definen los puntos para cada municipio. Para la vigencia 2016 el acta de concertación fue firmada el 26 de mayo de 2016, mientras para la vigencia 2017 se firmó el acta de concertación el 13 de junio de 2017.

Imagen 12. Actas de calidad el Agua 2016

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año	2016					
Departamento	BOLIVAR					
Municipio	ARJONA					
Nombre de la empresa	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	Acta de Concertacion 2016 Consolidada.pdf	2017-01-24 11:28:54
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 3 (PDF o TIFF)	Acta de Recibo de Conformidad 2016 Consolidada.pdf	2017-03-10 11:17:15

Imagen 13. Actas de calidad el agua 2017

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año	2017					
Departamento	BOLIVAR					
Municipio	ARJONA					
Nombre de la empresa	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	ACTA DE CONCERTACION 2017.jpg	2018-07-16 13:41:15
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 3 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION 2017.jpg	2018-07-16 13:37:22
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 3 PDF	Actas Nuevas (Tomas de Muestras) 2017 especiales y No obligatorios.pdf	2018-06-18 10:09:34
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 3 PDF	Actas Nuevas (Tomas de Muestras) 2017.pdf	2018-07-13 10:07:29
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 3 PDF	Actas Nuevas (Tomas de Muestras) 2017 especiales y No obligatorios.pdf	2018-06-18 10:08:01
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 3 (PDF o TIFF)	ACTA DE CONCERTACION 2017.jpg	2018-07-16 13:58:09

Por otro lado, durante la visita adelantada el prestador suministro los documentos correspondientes a las actas, donde se especifica que actualmente se tienen 8 puntos concertados para el municipio de Arjona y 7 puntos para el municipio de Turbaco.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, el prestador cuenta con el mínimo número de puntos para la población atendida.

Visita In-situ a los puntos de muestreo

Imagen 14. Punto de Muestreo



Punto de Muestreo

El día 31 de octubre de 2018 se realizó la toma de muestras de calidad de agua in situ en los puntos de muestreo de calidad del agua, concertados y materializados por parte del prestador en los municipios de Arjona y Turbaco. Los resultados de dichos muestreos son los siguientes:

Punto de muestreo	Cloro residual (mg/L)	Ph	Turbiedad
Salida de la PTAP (Arjona)	1.5	6.8	0.63.
Colegio Cooperativo sector de la cruz (Arjona)	1.5	6.8	5.17
Punto 2 (Turbaco)	1.5	7.8	0.64
Colegio San José (Turbaco)	1	7.8	0.39

Fuente: Visita SSPD

Las muestras tomadas *in situ* fueron tomadas con equipos electrónicos, no obstante, estos no contaban con fecha de la última calibración ni mantenimiento. Durante la visita el prestador informó que no se cuenta con un equipo para la toma de presiones.

Los resultados obtenidos de los parámetros tomados in situ no estuvieron dentro del rango permisible estipulado en la Resolución 2115 de 2007 para agua potable.

- **Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución**

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP –administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los SSPD 20175290003092 del 3 de enero de 2017 para la vigencia 2016 y SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los

siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

En cuanto a la toma de muestras de vigilancia, los resultados del indicador IRCA para el año 2016 no se cuenta con resultados registrados en el SIVICAP por la Autoridad Sanitaria. Para la vigencia 2017 se tienen los siguientes resultados:

Tabla 14 IRCA 2016

MES	Arjona	Turbaco
ENE	N.D	N.D
FEB	N.D	N.D
MAR	N.D	N.D
ABR	N.D	N.D
MAY	N.D	N.D
JUN	N.D	N.D
JUL	0	0
AGO	10.27	N.D
SEP	0	0
OCT	N.D	10.27
NOV	N.D	N.D
DIC	N.D	N.D
Meses	3	3
Muestras	9	8

Fuente: ENLACE SUI-SIVICAP

Tabla 15 IRCA 2017

MES	Arjona	Turbaco
ENE	10.3	N.R
FEB	38.4	0
MAR	85.3	0
ABR	N.R	68.8
MAY	N.R	N.R
JUN	N.R	N.R
JUL	N.R	100
AGO	N.R	68.8
SEP	25	0
OCT	N.R	0
NOV	N.R	N.R
DIC	N.R	N.R
Meses	4	7
Muestras	16	14

Fuente: ENLACE SUI-SIVICAP

Tabla 16 IRCA 2018

MES	Arjona	Turbaco
ENE	N.R	N.R

FEB	0	0
MAR	0	0
ABR	N.R	N.R
MAY	N.R	N.R
JUN	N.R	0
JUL	28.7	28.7
AGO	N.R	N.R
SEP	N.R	N.R
OCT	N.R	N.R
NOV	-	-
DIC	-	-
Meses	3	4
Muestras	12	20

Fuente: ENLACE SUI-SIVICAP

Como se puede en las tablas anteriores, para la vigencia 2016 para los dos municipios se presentó riesgo bajo para el mes de agosto en el municipio de Arjona, y en el mes de octubre para Turbaco.

Por otro lado, para el año 2017, se registró en el municipio de Arjona un riesgo inabordable sanitariamente para el mes de marzo y riesgo alto para el mes de febrero. Asimismo, en el municipio de Turbaco se presentó un riesgo alto en el mes de abril y agosto.

Finalmente, para el primer semestre 2018 se presentó riesgo medio en los municipios de Turbaco y Arjona para el mes de julio.

Por lo anterior, presuntamente se incumple con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007 donde se estipula que el agua debe tener un riesgo menor a 5%, es decir apta para el consumo humano.

- **Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red**

El prestador no cuenta con laboratorio propio para el análisis de las muestras de control, por lo cual las muestras de control son llevadas al laboratorio del prestador AGUAS DE CARTAGENA S.A. E.S.P. el cual se encuentra certificado según la Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

Durante la visita se pudo evidenciar que el prestador realiza muestreos diarios en los dos municipios, exactamente 2 muestras por municipio para el control de la calidad del agua.

Ahora bien, teniendo en cuenta que la población atendida por el prestador esta entre 20000 y 100000 personas, se debe tener la siguiente frecuencia de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007:

Tabla 17. Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua

Características	2016	2017	Frecuencia
	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
pH	1	1	Diario
Cuenta de Cloro residual	1	1	Diario

Características	2016	2017	Frecuencia
	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
Libre			
Turbiedad	1	1	Diario
Color aparente	1	1	Diario
Olor y sabor	1	1	Diario
Coliformes totales	1	1	Diario
Coliformes fecales	1	1	Diario
Alcalinidad total	1	1	Quincenal
Cloruros	1	1	Quincenal
Dureza total	1	1	Quincenal
Hierro	1	1	Quincenal

Fuente: Visita octubre de 2018

No obstante, al revisar los resultados de las muestras de control en red entregadas en visita y reportadas al SUI – en total 4709 muestras para las vigencias analizadas, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas para la vigencia 2018 ni para 2016 y 2017.

Ahora bien, una vez analizados los resultados de las muestras entregadas y que son analizadas por el laboratorio de AGUAS DE CARTAGEN, se presenta a continuación quince (15) muestras con presuntos incumplimientos, dentro de los cuales están los parámetros de color aparente, cloro residual y coliformes totales estuvo fuera de los rangos admisibles de la Resolución 2115 de 2007.

Tabla 18. Resultados con presuntos incumplimientos 2016-2018

Fecha	Resultado	Parámetro	Punto de Muestreo
08/09/2016	137	Color Aparente	Punto 2 Turbaco
27/06/2016	7.4	Cloro Residual	Calle el Coco sector el tanque (Arjona)
27/06/2016	7.7	Cloro Residual	Cra 11 Cll 10 (Turbaco)
29/02/16	5	Coliformes Totales	Urbanización la Cruz (Arjona)
29/02/16	5	Coliformes Totales	Carretera sector troncal la cruz (Arjona)

Fecha	Resultado	Parámetro	Punto de Muestreo
29/02/16	6	Coliformes Totales	Sector la conquista (Arjona)
29/02/16	6	Coliformes Totales	CRA 10 No 16-55 (Arjona)
29/02/16	6	Coliformes Totales	DIAGONAL 55 CON 47 (Arjona)
27/03/16	5	Coliformes Totales	CR 11 CL 10 (Turbaco)
27/03/16	6	Coliformes Totales	CLL33 CRA 29 (Turbaco)
27/03/17	5	Coliformes Totales	CR 11 CL 10 (Turbaco)
27/03/17	6	Coliformes Totales	CLL33 CRA 29 (Turbaco)
27/03/18	5	Coliformes Totales	CR 11 CL 10 (Turbaco)
27/03/18	6	Coliformes Totales	CLL33 CRA 29 (Turbaco)

Fuente: SUI

- **Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, en la visita el prestador informó que no se cuenta con acto administrativo del Mapa de Riesgos de la fuente de abastecimiento Canal del Dique

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Finalmente, al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgos y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

3.2.5 Plan Maestro de Acueducto

Dentro de los documentos analizados por esta Superintendencia, se pudo concluir que el prestador no adjuntó el Plan Maestro de Acueducto, no obstante durante la visita adelantada el prestador indicó que se cuenta con el documento y fue realizado en el año 2005

3.2.6 Plan de emergencia y contingencia del Servicio de acueducto

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, esta Dirección Técnica llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) cargado al SUI el 12 de febrero de 2018 por el prestador ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. para los municipios de Arjona y Turbaco.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2018, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimientos en once (11) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

Tabla 19. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 12/02/2018

ASPECTO	OBSERVACIONES
Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales	El prestador debe realizar la identificación de los posibles impactos que podrían producirse de la materialización de las amenazas identificadas en el análisis del riesgo e incluirlos en el documento.
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos adelantados por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.
1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.	El prestador debe asignar como mínimo las funciones establecidas en la Resolución 154 a su equipo, grupo o comité coordinador de atención a emergencias.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe identificar los eventos en los cuales podría necesitar ayuda externa para atender la emergencia, identificar qué tipo de ayuda podría necesitar y los medios de comunicación para solicitar la ayuda externa durante la emergencia.
1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación	El prestador debe determinar las necesidades que tiene relacionadas con educación y capacitación en temas de atención a emergencias y desastres.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe establecer quien encabeza la coordinación de las acciones para atender la emergencia, desarrollar un organigrama por amenaza o escenario de riesgo para la atención de las emergencias que estos puedan generar. Adicionalmente, debe asignar como mínimo las responsabilidades establecidas en la resolución a cada uno de los integrantes de los organismos internos de atención a emergencias.
1.3.2 Comunicaciones	El prestador debe construir un protocolo de actuación de los medios de comunicación para convocar a los actores involucrados en la atención a emergencias. El protocolo debe estar acorde a la línea de mando.
1.3.3 Protocolo de actuación	El prestador debe construir los protocolos de actuación para la atención a las emergencias que se podrían presentar. Dichos procedimientos, debe incluir como mínimo las acciones establecidas en la Resolución 154.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	Debe incluir un formato para la evaluación de daños, el cual recolecte la información mínima requerida en la Resolución y una explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.
Capítulo 2: ejecución de	Debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo,

ASPECTO	OBSERVACIONES
la respuesta	describiendo el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si estuviese atendiendo una situación real.

4. ASPECTOS COMERCIALES DE ACUEDUCTO

4.1 Descripción general del área.

ACUALCO tiene un horario de trabajo de lunes a viernes de (07:30am – 12:00m), (01:30pm – 05:00pm) y los sábados de (08:00am – 12:00m) con un horario de atención a usuarios de lunes a viernes de (08:00am – 12:00), (02:00pm – 05:00pm), y los sábados de (08:00am – 12:00m).

Para cada municipio se dispone del siguiente personal:

Municipio de Arjona:

- Atención al Cliente y PQR: 1 Auxiliares, 2 fontaneros
- Cortes y Reconexión: 1 auxiliar, 4 fontaneros
- Nuevas Instalaciones: 1 auxiliar, 6 fontaneros

Municipio de Turbaco:

- Atención al Cliente y PQR: 1 Auxiliares, 2 fontaneros
- Cortes y Reconexión: 1 auxiliar, 4 fontaneros
- Nuevas Instalaciones: 1 auxiliar, 6 fontaneros

Facturación: 1 Director del proceso, un auxiliar (SENA), 3 Fontaneros para Arjona y 3 Fontaneros para Turbaco. Los 6 fontaneros son los encargados de la toma de lectura y reparto de factura.

4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

ACUALCO implementa un Sistema Integrado de Gestión (Ansoft-Asexis) en funciones comerciales, financieros y contables, y en algunos aspectos técnicos operativos, tales como las ordenes de trabajo en las redes de distribución.

4.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

En visita el prestador entrego copia del CCU vigente, el cual en su cláusula 1, objeto, especifica que aplica *para la prestación del servicio de Acueducto en el casco urbano de los municipios de Arjona y de Turbaco, las zonas de conurbación que sean consideradas como parte del área urbana y las zonas industriales y comerciales establecidas dentro del perímetro municipal, acorde con las condiciones técnicas.*

En el contrato no se observa las fechas de expedición ni la firma del gerente de ACUALCO S.A. E.S.P.

La primera y última página son las siguientes:

Imagen 15 Contrato de Condiciones Uniformes

DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Capitulo I Disposiciones Generales

CLÁUSULA 1.- OBJETO. El Contrato tiene por objeto que **ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. ACUALCO S.A. E.S.P.** en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de Acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble que se encuentre ubicado en el casco urbano de los Municipios de Arjona y de Turbaco, las Zonas de Conurbación, que son y sean consideradas como parte del área urbana, y las zonas industriales y comerciales establecidas dentro del perímetro municipal que conforman la división política y administrativa de los municipios siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, descritas en el Anexo Técnico, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLAUSULA 2.- DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto.

En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

- 1. CONTRIBUCIÓN DE SOLIDARIDAD:** Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.

en horas de máximo y mínimo consumo de la presión, por lo menos en cuatro puntos de la red de distribución. Lo anterior, se encuentra limitado por las metas establecidas en el Contrato de Operación con Inversión.

- b) Cuando se alcance la meta de suministro de agua, la presión mínima será de 10 mca y la máxima de 50 mca en el punto de derivación de la red madre a la acometida domiciliaria.

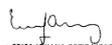
GABRIEL ELIAS HILSA E.
Gerente general
ACUALCO S.A. E.S.P.

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Concepto de legalidad por cada municipio.

El concepto de legalidad suministrado por el prestador, es de fecha 21 de Julio de 2010 y aplica sobre el contrato radicado en la CRA, de fecha 09 de junio de 2010, con la siguiente imagen:

Imagen 16 Concepto de Legalidad

 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial República de Colombia	 BICENTENARIO de la Independencia de Colombia 1810-2010	 Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico	 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial República de Colombia	 BICENTENARIO de la Independencia de Colombia 1810-2010
Rogotá, D.C.,			Para contestar cite: Radicado CRA N° 201002110047591 Fecha: 21-07-2010		
Señor SAMIR ZIRENE VENGARA Gerente Administrativo Acueductos y Alcantarillados de Colombia S.A. E.S.P. ACUALCO S.A. E.S.P. Avenida Simón Bolívar No. 1 - 01 E-mail: acualco@acualco.com Arjona, Bolívar			Cordial Saludo,  ERICA MARIANA CORTÉZ MORENO Directora Ejecutiva		
Respetado señor Zirene:			Aprobó: Sebastián Cárdenas Cárdenas - Jefe Oficina Asesora Jurídica Erika Patricia Subdirectora Técnica JH & P Propósito: Manifestación de Intención Revisó: Martha Andrea Jarama Aprobó: Wilmar Castro Soto		
Ref.: Radicado CRA 20100211002991-2 del 09 de junio de 2010.			La empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las condiciones uniformes de sus contratos, en tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.		
Heimos recibido su comunicación radicada con el número de la referencia, por la cual envía el documento contenido de las condiciones uniformes al contrato para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, por parte de la empresa Acueductos y Alcantarillados de Colombia S.A. E.S.P. ACUALCO S.A. E.S.P., en el municipio de Arjona, Bolívar.			Debe tener en cuenta que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión emite concepto de legalidad, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.		
Nos permitimos manifestar, que una vez revisado el clausulado del contrato del servicio público domiciliario de acueducto, con su respectivo anexo técnico, los mismos se encuentran conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en él.			A su turno, es menester precisar que, atendiendo lo dispuesto en el artículo 133 ídem, "es deber de las empresas de servicios públicos reformar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen". De acuerdo con lo anterior, le sugerimos comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.		
De otra parte, le informamos que cualquier modificación que se haga a las condiciones uniformes del contrato, deja sin efecto para la cláusula modificada el concepto de legalidad emitido.			Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA Carrera 7ª # 75-55, Torca B - Piso 4 Bogotá, D.C. - Colombia PBR: (57) (0) 201 20 00 - Fax: (57) (0) 201 20 00 Línea Gratuita Nacional: (1 800) 11 11 14 Correo Electrónico: comreg@cr.gov.co Página Web: www.cra.gov.co		

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

De conformidad con lo observado en visita se puede precisar que presuntamente no se está aplicando el modelo de contrato de prestación de servicio que establece la resolución CRA 768 de 2016, siendo necesario que se entre a revisar el cumplimiento de lo establecido en esta resolución para posteriormente solicitar el concepto de legalidad ante la CRA.

4.4 Suscriptores

En la visita se realizó entrega de la siguiente información de suscriptores:

Tabla 20 Estadística de Suscriptores

Municipio	Uso	Tarifa	2016	2017	2018
			Diciembre	Diciembre	Junio
Arjona	Comercial		207	197	197
	Oficial		58	59	59
	Residencial	1	5848	6085	6230
	Residencial	2	4489	4621	4653
	Residencial	3	218	222	225
	Residencial	4	38	39	39
Total			10858	11223	11403

Turbaco	Comercial			272	274
	industrial			8	7
	Oficial	9	41	46	46
	Residencial	1	2890	2980	3071
	Residencial	2	7617	8143	8753
	Residencial	3	1069	945	789
	Residencial	4	442	672	678
Total			12059	13066	13618

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

4.4.1 Catastro de suscriptores

El catastro de suscriptores a la fecha para el municipio de Arjona, informa el prestador es de 11.597 suscriptores y para el municipio de Turbaco es de 13.754, este se ha venido actualizando desde el momento en que inicio la operación ya que a diciembre de 2004 existía un total de 13.000 suscriptores entre ambos municipios. Este catastro contiene para cada suscriptor un único código el cual llamamos NUID, y un código de recorrido empleado para la ubicación geográfica del mismo. De igual manera cuenta con un registro del estado actual del servicio tales como Activo, Suspendido, Cortado, con Orden de Suspensión y Deshabitado.

Se recibe tabla de datos con la siguiente información para cada suscriptor:

NUID	Código	Ac	DM	Est
Zona	Nombre	Al	#Medidor	CdB

Ruta	Dirección	Estado Predio	Municipio	Barrio
Cons	Uso	Teléfono	Ciclo	Sector
Anex	Est	Nit	Ubicación	Meses V.

No se observan datos técnicos de diámetro de acometidas, capacidades de almacenamiento, número de usuarios, numero predial catastral asociado al id del prestador, y otras. Así como la fecha de actualización y periodicidad de actualización del catastro.

4.5 Micromedición

Del informe general de facturación se toma el ultimo consolidado informado, obteniendo sobre cobertura lo siguiente:

Tabla 21 Estadística de Micromedición – abril 2018

DESCRIPCION	ABRIL	
	arjona	turbaco
Usuario MEDIDOS	7.575	
Usuarios MIXTO		
Usuarios NO MEDIDOS	3.804	
TOTAL USUARIOS	11.379	0
Cobertura %	67	0
Consumo medido en m3	121.968	
Consumo mixto en m3		
Consumo NO medido en m3	68.587	
Consumo TOTAL en m3	190.555	0

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

La micromedición nominal, según la estadística que suministra el prestador es del 67% para Arjona y del 0% para Turbaco, incumpliendo lo establecido como mínimo del 95% en la Ley 142 de 1994

4.6 Aspectos Tarifarios

El prestador aplica tarifas contractuales prestando en los Municipios de Arjona y Turbaco (Bolívar) únicamente el servicio de acueducto.

En control tarifario realizado en marzo de 2018, sobre las tarifas estipuladas en el Contrato de Concesión 001 de 2004 aplicadas por el prestador para el servicio de acueducto, y remitido al prestador con radicado SSPD 20184210346641 del 20/03/2018, se realizaron los siguientes comentarios y requerimientos:

- “(...) Acueductos y Alcantarillados de Colombia S.A. E.S.P. remitió a esta Superintendencia con radicado SSPD 20165290506112 de 29 de julio de 2016, el estudio de costos y tarifas elaborado bajo la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014.
- En consideración a lo mencionado, se requiere que la empresa precise cuál metodología tarifaria aplicó desde octubre de 2004 o si le dio aplicación a las tarifas consignadas en el Contrato de Concesión 001 de 2004. Así mismo, si le

dio aplicación al estudio de costos mencionado en el oficio con radicado SSPD 20134210630641 de 25 de noviembre de 2013 y finalmente, si ya efectuó cobros en virtud del estudio de costos remitido con radicado SSPD 20165290506112 de 29 de julio de 2016.”.

Los cuales fueron respondidos por el prestador mediante el radicado SSPD 20185290342232 del 18/04/2018 indicando que han aplicado exclusivamente las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión 001 de 2004, por lo que, esta Superintendencia mediante radicado SSPD 20184210766451 del 18/05/2018 hizo el siguiente requerimiento, sin que el prestador a la fecha de publicación de esta evaluación haya dado respuesta:

- “Como se puede observar en las tablas 1 y 2, para el servicio de acueducto se presentan presuntas diferencias entre las tarifas aplicadas y las tarifas establecidas en el Contrato de Concesión 001 de 2004 para el uso comercial en el cargo por consumo, razón por la que se requiere que la empresa haga las respectivas aclaraciones.”.

A continuación, se presentan las tarifas del servicio de acueducto correspondiente al último mes reportado, es decir, septiembre de 2018.

Tabla 22. Tarifas aplicadas – Servicio Público de Acueducto septiembre de 2018.

Acueducto				
Estrato	Cargo Fijo usuario/mes	Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3)	Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3)
1	\$ 3.152	\$ 898	\$ 1.796	\$ 1.796
2	\$ 3.782	\$ 1.078	\$ 1.796	\$ 1.796
3	\$ 5.674	\$ 1.617	\$ 1.796	\$ 1.796
4	\$ 6.304	\$ 1.796	\$ 1.796	\$ 1.796
Comercial	\$ 9.456	\$ 2.694	\$ 2.694	\$ 2.694
Industrial	\$ 8.195	\$ 2.335	\$ 2.335	\$ 2.335
Oficial	\$ 6.304	\$ 1.796	\$ 1.796	\$ 1.796

Fuente: SUI – Fecha de consulta: noviembre 20 de 2018.

Según el Acuerdo No. 009 del 28 de diciembre de 2015 del Concejo Municipal de Arjona se establecieron los Factores de Subsidios y Contribuciones de Acueducto de la siguiente manera:

Tabla 23. Factores de subsidio y contribución Arjona.

Acueducto		
Estrato	Subsidios	Contribuciones
1	50%	N.A
2	40%	N.A
3	10%	N.A
6	N.A	60%
Comercial	N.A	50%
Industrial	N.A	30%

Fuente: Acuerdo No. 009 del 28 de diciembre de 2015.

Para el municipio de Turbaco el Acuerdo No. 009 del 10 de junio del 2012, estipuló los Factores de Subsidios y Contribuciones de Acueducto, los cuales estuvieron vigentes hasta el 10/06/2017 de la siguiente manera:

Tabla 24. Factores de subsidio y contribución Turbaco.

Acueducto		
Estrato	Subsidios	Contribuciones
1	50%	N.A
2	40%	N.A
3	15%	N.A
Comercial	N.A	50%
Industrial	N.A	30%

Fuente: Acuerdo No. 009 del 10 de junio del 2012.

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que para el municipio de Turbaco el prestador presuntamente está aplicando un acuerdo vencido.

4.7 Facturación y recaudo

Esta área de la empresa cuenta con 1 Director del proceso, un auxiliar (SENA), 3 Fontaneros para Arjona y 3 Fontaneros para Turbaco. Los 6 fontaneros son los encargados de la toma de lectura y reparto de factura.

El proceso de facturación se ejecuta en un periodo mensual dependiendo del ciclo que a la fecha deba liquidarse. En total el proceso de facturación está determinado en 14 ciclos los cuales a su vez compuestos por los barrios más adyacentes entre sí. Para Arjona tenemos 3 ciclo de facturación y para Turbaco 11 ciclos descritos de la siguiente manera por tiempo.

4.7.1 Ciclos de facturación

La programación de la toma de lecturas, emisión de facturas y tiempos de entrega obedecen a la siguiente programación:

Tabla 25 Reporte de planeación de la facturación

FACTURACIÓN - ACTIVIDADES POR CICLO					
MUNICIPIO	CICLO	TOMA DE LECTURA	EMISION DE FACTURA	tiempo de entrega	vencimiento
TURBACO	CICLO 01	día 30 o 01 de cada mes	día 3 o 4 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 02	día 25 al 27 de cada mes	del 28 al 29 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 03	día 03 al 05 de cada mes	día 08 al 09 de cada mes	1 días	10 días a la emision
	CICLO 04	día 21 al 23 de cada mes	día 25 y 26 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 05	día 17 al 18 de cada mes	día 20 al 21 de cada mes	2 días	10 días a la emision
ARJONA	CICLO 06	día 17 al 18 de cada mes	día 20 al 21 de cada mes	3 días	10 días a la emision
	CICLO 07	día 25 al 26 de cada mes	día 29 al 30 de cada mes	3 días	10 días a la emision
	CICLO 08	día 02 y 03 de cada mes	día 05 al 06 de cada mes	2 días	10 días a la emision
TURBACO	CICLO 09	día 25 al 27 de cada mes	día 30 o 01 de cada mes	1 días	10 días a la emision
	CICLO 10	día 16 al 17 de cada mes	día 21 al 22 de cada mes	1 días	10 días a la emision
	CICLO 11	día 6 al 8 de cada mes	día 14 al 15 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 12	día 16 al 17 de cada mes	día 21 al 22 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 13	día 01 al 02 de cada mes	día 5 al 6 de cada mes	2 días	10 días a la emision
	CICLO 14	día 01 al 02 de cada mes	día 5 al 6 de cada mes	1 días	10 días a la emision

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

4.7.2 Facturación total

El prestador entrega las cifras de facturación total en pesos y en metros 3, siguientes:

Tabla 26 Estadística de Facturación total en \$ y en M3

FACTURACION TOTAL AÑO 2017 (\$)				TOTAL M3 2017	
ARJONA	Estrato	PROMEDIO \$ / mes	TOTAL AÑO 2017 \$	PROMEDIO M3 / mes	TOTAL M3 AÑO
1 - Residencial	1	189.325.744	2.271.908.923	84.686,42	1016237
1 - Residencial	2	148.811.544	1.785.738.533	65.344,92	784139
1 - Residencial	3	11.893.536	142.722.433	5.883,92	70607
1 - Residencial	4	3.395.483	40.745.802	1.694,33	20332
11 - Comercial	10	11.382.677	136.592.118	5.242,50	62910
12 - Oficial	10	6.325.661	75.907.927	3.373,08	40477
14 - Agua Cruda	10	20.544.085	246.529.024	20.939,42	251273
TOTAL		391.678.730	4.700.144.761	166.225,17	1994702
TURBACO				TOTAL M3 2017	
TURBACO	Estrato	PROMEDIO \$ / mes	TOTAL AÑO 2017 \$	PROMEDIO M3 / mes	TOTAL M3 AÑO
1 - Residencial	1	81.945.738	983.348.856	38.847,67	466172
1 - Residencial	2	217.240.022	2.606.880.269	100.776,33	1209316
1 - Residencial	3	30.054.271	360.651.254	13.996,58	167959
1 - Residencial	4	13.460.906	161.530.871	6.536,58	78439
10 - Industrial	10	2.527.935	30.335.215	1.369,17	16430
11 - Comercial	10	13.948.727	167.384.725	5.792,75	69513
12 - Oficial	10	3.075.414	36.904.968	1.434,42	17213
TOTAL		362.253.013	4.347.036.158	167.319,08	2007829,00
GRAN TOTAL		753.931.743	9.047.180.919	333.544,25	4.002.531,00

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Al realizar los promedios de observa que el valor por m3 medio en Arjona en 2017 es de 2356.31 y en Turbaco es de 2260.36

4.7.3 Análisis de Facturas

Municipio de Arjona

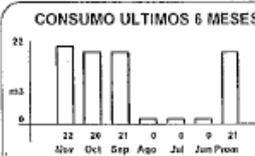
Imagen 17 Factura del municipio de Arjona

 Acualco <small>Acueductos y Alcantarillados de Colombia S.A. E.S.P.</small> NIT: 806016735-9 Dirección: Av. Simón Bosa No. 1-01 Teléfono: 6293899		CODIGO INTERNO 19	PERIODO SEP-2018
Factura de Venta 2211713	Fecha Emisión 2018-09-19	Fecha Suspensión 2018-09-29	FECHA VENCIMIENTO VALOR A PAGAR 2018-09-28 27.030
NOMBRE MIGUEL A CASTILLO CASTRO DIRECCION CL DEL COCO CR 41 48 BARRIO ARJONA - CONCORDIA	USO Residencial ESTRATO 2 UBICACION ARJONA	UNIDADES RUTA 6-0220-028670-0000 CICLO 6	
PERIODO DE CONSUMO DESDE: AÑO 2018 MES 08 DIA 19 HASTA: AÑO 2018 MES 09 DIA 19 DIAS: 32		ULT.FECHA PAGO 2018-07-24	MESES V. 1
VALOR PAGO 14.560		VALOR PAGO 14.560 1	
CONSUMO ULTIMOS 6 MESES 	LECT.ANTERIOR 1422 LECT.ACTUAL 1431 CONSUMO 9 PROMEDIO 10 No. MEDIDOR 44041 MARCA ESTADO DE MEDIDOR Medidor Con Lectura	DESCRIPCION CONSUMO TARIFA SUBTOTAL SUBIAGO TOTAL CARGO FIJO 6.304 6.304 -2.522 3.782 BASICO 9 1.796 16.166 -6.466 9.700 COMPLEMENTARIO 0 1.796 0 0 0 SIMULIARIO 0 1.796 0 0 0 TOTAL CONSUMO 22.470 -8.988 13.482 SUBSIDIO/APORTE % -0,40 VALOR INTERESES 66 DEUDA ANTERIOR 13.480 TOTAL ACUEDUCTO 27.028	
SERVICIO DESCRIPCION Acueducto Ajuste a la decena	AÑOS/MES No. CUOTA SALDO VALOR MES 2018 09 1,80		
Este factura presta merito ejecutivo (Art. 130 ley 142 de 1.994) Agilada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS - Representante Legal			TOTAL OTROS COBROS 2
	FACTURA NOMBRE DIRECCION 2211713 MIGUEL A CASTILLO CASTRO CL DEL COCO CR 41 48	CODIGO INTERNO 19	PERIODO MESES VENCIMIENTO SEP-2018 1 2018 - 09 - 28
 415100000000000080200000001939000000013480		FACTURAS PENDIENTES 13.480	
	FACTURA NOMBRE DIRECCION 2211713 MIGUEL A CASTILLO CASTRO CL DEL COCO CR 41 48	CODIGO INTERNO 19	PERIODO MESES VENCIMIENTO SEP-2018 1 2018 - 09 - 28
 415100000000000080200000001939000000013550		VALOR TOTAL MES 13.550	

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Municipio de Turbaco

Imagen 18 Factura municipio de Turbaco

 NIT 806016735-9 Dirección Av. Simon Bosa No. 1-01 Teléfono 6293899		CODIGO INTERNO 21274	PERIODO DIC-2016
Factura de Venta 1546857	Fecha Emision 2016-12-22	Fecha Suspension 2017-01-01	FECHA VENCIMIENTO VALOR A PAGAR 2016-12-31 21.810
NOMBRE NERY DEL ROSARIO ESPINOZA CABARCAS	DIRECCION CL 2A CR 4 ENTRADA AL MATADERO	BARRIO TURBACO - 5 DE OCTUBRE	USO Residencial UNIDADES ESTRATO 2 RUTA 5-1170-000045-0000 UBICACION TURBACO CICLO 5
PERIODO DE CONSUMO DESDE: 2016-11-22 HASTA: 2016-12-22 DIAS: 30			ULT.FECHA PAGO 2016-11-29 MESES V. VALOR PAGO 23.440 0
CONSUMO ULTIMOS 6 MESES 	LECT.ANTERIOR 2073 LECT.ACTUAL 2094 CONSUMO 21 PROMEDIO 21 No. MEDIDOR 117263 MARCA ESTADO DE MEDIDOR Medidor Con Lectura	DESCRIPCION CONSUMO TARIFA SUBTOTAL SUBIAPO TOTAL CARGO FIJO 4.845 4.845 0 4.845 BASICO 19 1.628 30.931-12.372 18.559 COMPLEMENTARIO 2 1.628 3.256 0 3.256 SUINTUARIO 0 1.628 0 0 0 TOTAL CONSUMO 39.032 0 39.032 SUBSIDIOAPORTE % -0,40 VALOR INTERESES 0 DEUDA ANTERIOR 0 TOTAL ACUEDUCTO 21.815	
SERVICIO DESCRIPCION VALOR MES Acueducto Ajuste a la decena -4,53 TOTAL OTROS COBROS -5	CARGO FIJO VALOR INTERESES DEUDA ANTERIOR BASICO COMPLEMENTARIO SUINTUARIO TOTAL VERTIMIENTO SUBSIDIOAPORTE % TOTAL ALCANTARILLADO		
Esta factura presta merito ejecutivo (Art.130 ley 142 de 1.994) Vigilada SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS - Repres.Legal			
 FACTURA 1546857 CODIGO INTERNO 21274 NOMBRE NERY DEL ROSARIO ESPINOZA CABARCAS DIRECCION CL 2A CR 4 ENTRADA AL MATADERO		PERIODO DIC-2016 MESES 0 VENCIMIENTO 2016 - 12 - 31	
 415100000000000080200000212743900000000000		FACTURAS PENDIENTES 0	
 FACTURA 1546857 CODIGO INTERNO 21274 NOMBRE NERY DEL ROSARIO ESPINOZA CABARCAS DIRECCION CL 2A CR 4 ENTRADA AL MATADERO		PERIODO DIC-2016 MESES 0 VENCIMIENTO 2016 - 12 - 31	
 4151000000000000802000002127439000000021810		VALOR TOTAL MES 21.810	

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

De conformidad a lo establecido en la resolución CRA 768 de 2016, artículo 16, la factura emitida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT. **Cumple**
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. **Cumple.**
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro. **Cumple**
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio. **Cumple**
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura. **Cumple.**

6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente. **Cumple.**
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare. **No se evidencia este concepto.**
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes. **En el ejemplo no se evidencia haber generado este concepto.**
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. **Cumple**
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar. **En la factura del ejemplo no se evidencia haber generado este concepto.**
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo. **Cumple.**
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. **Cumple**
13. 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. **Cumple**
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio. **Cumple.**
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. **No se evidencia este concepto**

En la verificación realizada se tienen cumplidos de los 15 requisitos obligatorios 11, de los 4 restantes no se evidencio la aplicación del concepto respectivo en la facturación, sobre lo cual el prestador podrá explicar.

En el modelo de factura de Turbaco se observa un campo para la facturación de alcantarillado, con valores en blanco.

4.8 Recaudo

En la visita no fueron recibidas las estadísticas de recaudo total y por municipio, ni se informó la eficiencia de recaudo.

4.9 Cartera

De acuerdo con la información suministrada en visita se tiene el siguiente reporte consolidado de Cartera por uso y por edades, con un total de cartera en el municipio de Arjona de \$3.022.374.402,95 y en el municipio de Turbaco de \$8.941.038.898.16 pesos.

Con el siguiente detalle:

Tabla 27 Estadística de cartera con cierre Agosto de 2018

Periodo	201808	Informe Cartera ARIONA Cierre												Valor Total							
		30 DIAS - 201807		60 DIAS - 201806		90 DIAS - 201805		120 DIAS - 201804		150 DIAS - 201803		180 DIAS - 201802			360 DIAS Hasta 201708		MAS 360 Mayor 201708		MES		
Uso	Estrato	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios		
1-Residencial	1	33.595.746,19	5.818	20.946.237,84	3.823	18.326.127,77	3.494	17.815.036,20	3.397	17.984.437,58	3.262	16.724.707,94	3.392	75.547.867,99	4.578	1.223.058.277,91	1.300	121.996.603,43	6.268	1.546.994.492,76	6.265
1-Residencial	2	13.654.446,25	4.549	8.756.067,59	2.817	7.962.112,56	2.607	7.720.397,10	2.630	6.924.531,32	2.573	6.391.311,23	2.321	31.171.461,92	3.706	718.386.748,44	405	108.292.544,62	4.663	909.259.621,03	4.663
1-Residencial	3	1.684.645,37	223	1.162.003,01	127	475.407,04	120	818.761,60	117	401.938,75	110	579.468,32	95	1.932.783,10	199	23.473.002,83	19	12.205.860,00	225	42.733.870,02	225
1-Residencial	4	1.677.887,23	39	785.881,85	29	801.351,00	29	640.910,32	29	745.164,02	28	562.836,93	25	2.919.168,68	35	50.235.864,11	11	4.751.790,00	38	63.118.554,14	38
1-Residencial	Subtotal	50.612.425,04	10.629	31.649.190,29	6.796	27.564.998,37	6.250	26.995.105,22	6.173	26.054.071,67	5.973	24.258.324,42	5.833	111.571.281,60	8.618	2.015.154.343,29	1.795	247.246.798,05	11.194	2.561.106.537,95	11.192
11-Comercial	10	3.384.020,38	196	1.365.630,37	110	1.061.546,16	120	1.126.557,86	111	1.173.603,17	100	969.809,13	114	4.411.945,68	171	69.440.900,25	31	14.997.890,00	197	97.931.503,00	198
11-Comercial	Subtotal	3.384.020,38	196	1.365.630,37	110	1.061.546,16	120	1.126.557,86	111	1.173.603,17	100	969.809,13	114	4.411.945,68	171	69.440.900,25	31	14.997.890,00	197	97.931.503,00	198
12-Oficial	10	5.217.272,64	59	2.489.187,67	50	2.521.072,10	35	2.362.986,80	37	686.660,88	34	406.291,48	32	1.987.721,46	53	5.763.527,17	5	6.930.940,00	59	28.367.660,00	59
12-Oficial	Subtotal	5.217.272,64	59	2.489.187,67	50	2.521.072,10	35	2.362.986,80	37	686.660,88	34	406.291,48	32	1.987.721,46	53	5.763.527,17	5	6.930.940,00	59	28.367.660,00	59
14-Agua Cruda	10	16.511.027,83	62	14.883.692,16	46	2.551.638,23	42	1.915.572,24	40	1.828.246,60	33	1.685.944,26	36	7.823.124,53	44	97.772.185,15	11	72.512.920,00	74	167.484.351,00	74
TOTAL		92.235.773,72	11.008	65.271.392,65	7.048	36.250.893,09	6.488	34.315.794,36	6.401	31.572.828,72	6.173	29.006.313,55	6.051	133.617.197,80	8.930	2.285.902.741,01	1.793	314.201.468,05	11.598	3.022.374.402,95	11.597
Periodo	201808	Informe Cartera TURBACO Cierre												Valor Total							
Uso	Estrato	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios		Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	
1-Residencial	1	36.041.845,09	3.020	32.881.227,39	2.572	31.322.931,07	2.452	31.523.533,19	2.430	30.861.091,65	2.376	26.998.601,38	2.136	139.365.105,71	2.723	2.648.068.390,42	1.941	56.511.170,15	3.079	3.033.573.896,05	3.085
1-Residencial	2	79.739.334,96	8.595	65.414.715,07	6.408	57.388.290,51	5.939	55.614.033,74	5.697	53.596.097,42	5.631	37.003.483,74	4.662	234.852.388,87	7.924	3.765.370.334,51	3.959	173.942.314,59	8.723	4.521.315.845,41	8.732
1-Residencial	3	10.454.810,75	740	7.372.149,12	559	6.364.436,58	489	6.111.814,69	466	5.775.050,72	464	4.014.116,81	334	26.196.821,60	670	381.692.937,89	369	26.662.823,33	776	474.643.960,49	777
1-Residencial	4	7.562.695,79	652	5.649.143,06	491	5.075.986,04	436	4.895.195,73	403	4.449.514,08	407	1.742.531,49	295	18.794.362,18	572	242.190.616,44	286	15.741.591,11	664	306.101.475,92	660
1-Residencial	Subtotal	133.798.686,59	13.007	111.317.234,64	10.025	100.146.644,20	9.316	98.144.577,35	8.996	94.681.753,87	8.878	70.158.685,42	7.407	419.207.678,36	11.229	7.035.322.019,26	6.555	272.857.899,18	13.242	8.335.635.178,87	13.254
10-Industrial	10	1.339.817,68	7	207.051,06	6	221.774,82	6	195.222,00	5	185.219,84	6	308.250,00	3	4.123.144,00	6	4.389.555,60	4	2.346.500,00	7	13.316.530,00	6
10-Industrial	Subtotal	1.339.817,68	7	207.051,06	6	221.774,82	6	195.222,00	5	185.219,84	6	308.250,00	3	4.123.144,00	6	4.389.555,60	4	2.346.500,00	7	13.316.530,00	6
11-Comercial	10	14.466.365,20	261	8.218.072,44	217	6.094.720,70	202	6.159.073,58	193	6.086.800,88	196	4.697.672,71	165	29.836.645,49	243	416.555.806,59	198	19.455.688,27	262	511.572.845,86	261
11-Comercial	Subtotal	14.466.365,20	261	8.218.072,44	217	6.094.720,70	202	6.159.073,58	193	6.086.800,88	196	4.697.672,71	165	29.836.645,49	243	416.555.806,59	198	19.455.688,27	262	511.572.845,86	261
12-Oficial	10	3.124.644,81	45	2.166.071,06	40	946.772,65	34	870.879,39	38	795.274,60	30	498.181,07	25	4.039.139,67	40	64.533.798,18	28	3.539.582,00	46	80.514.343,43	45
12-Oficial	Subtotal	3.124.644,81	45	2.166.071,06	40	946.772,65	34	870.879,39	38	795.274,60	30	498.181,07	25	4.039.139,67	40	64.533.798,18	28	3.539.582,00	46	80.514.343,43	45
TOTAL		152.729.509,28	13.320	121.908.429,20	10.288	107.409.912,37	9.558	105.369.753,32	9.232	101.751.049,19	9.110	75.662.789,20	7.600	457.206.607,52	11.518	7.520.801.179,63	6.785	298.199.669,45	13.557	8.944.038.898,16	13.566

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

4.10 Estratificación aplicada

En la visita no se recibió información de la estratificación aplicada, gestión ante el Comité Permanente de Estratificación, gestión de cobro y pago del concurso económico, proceso de aplicación y actualización de estratos.

4.11 Subsidios y Contribuciones

Para el año 2018 el prestador hizo entrega de la siguiente información mensual de los subsidios y aportes, a manera de ejemplo de la información disponible, presentado las siguientes cifras:

Municipio de ARJONA, septiembre de 2018,

Tabla 28 Balance de Subsidios y contribuciones Arjona

SUBSIDIOS Y APORTES - 201809 - ARJONA																
Uso	Tarifa	\$CargoFijo	\$Tarifa	Comple	% Sub/Contr	#Usua	#Usua CF	M3 Fact	M3 Sub	M3 Contr	Prom M3	Subsidios/m3	Sub/CF	Aportes m3	Aportes CF	Balance
Residencia	1	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 898,11	50%	6293	6146	84.060	77.794		13,36	\$ 69.867.180	\$ 19.372.530			\$ 89.239.710
Residencia	2	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.077,73	40%	4671	4629	67.789	56.891		14,51	\$ 40.875.273	\$ 11.672.690			\$ 52.547.963
Residencia	3	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.616,59	10%	225	220	5.939	2.929		26,40	\$ 526.110	\$ 138.690			\$ 664.800
Residencia	4	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.796,21		39	38	1.757				\$ 0				\$ 0
Comercial	7	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 2.694,32	50%	197	197	5.010		5.010	25,43			\$ 4.499.506	\$ 620.955	-\$ 5.120.461
Oficial	9	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.796,21		59	59	3.629				\$ 0				\$ 0
TOTAL												\$ 111.268.564	\$ 31.183.911	\$ 4.499.506	\$ 620.955	\$ 137.332.013

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Municipio de TURBACO, julio de 2018,

Tabla 29 Balance de Subsidios y contribuciones Turbaco

TURBACO - SUBSIDIOS Y APORTES - 201807																
Uso	Tarifa	\$CargoFijo	\$Tarifa	Comple	% Sub/Contr	#Usua	#Usua CF	M3 Fact	M3 Sub	M3 Contr	Prom M3	Subsidios/m3	Sub/CF	Aportes m3	Aportes CF	Balance
Residencia	1	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 898,11	50%	3.068	928	38.640	35.224		11,48	\$ 31.634.851	\$ 2.925.107			\$ 34.559.958
Residencia	2	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.077,73	40%	8.752	4.173	110.427	94.884		10,84	\$ 68.172.636	\$ 10.522.820			\$ 78.695.456
Residencia	3	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.526,78	15%	789	232	12.002	9.412		11,93	\$ 2.535.889	\$ 219.383			\$ 2.755.272
Residencia	4	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.796,21		678	31	6.711				\$ -	\$ -			\$ -
Industrial	7	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 2.335,07	30%	7	2	1.232		1.232	176,00	\$ -	\$ -	\$ 663.879	\$ 3.782	-\$ 667.662
Comercial	7	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 2.694,32	50%	271	76	6.088		6.088	22,46	\$ -	\$ -	\$ 5.467.663	\$ 239.556	-\$ 5.707.219
Oficial	9	\$ 6.304,11	\$ 1.796,21	\$ 1.796,21		46	21	1.287				\$ -	\$ -			\$ -
TOTAL												\$ 102.343.376	\$ 13.667.310	\$ 6.131.542	\$ 243.339	\$ 109.635.805

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

No se recibió información, en la visita del estado de la deuda y gestión de cobro de las transferencias municipales de los subsidios correspondiente al Sistema General de Participaciones SGP.

4.12 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

4.12.1 Descripción general de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores.

Se precisó en la visita que las oficinas de PQRS de ACUALCO S.A.E.S.P, con sede en Arjona Bolívar, que está ubicada en Avenida Simón Bossa esquina #1-01. Con horario de atención de 08:00 AM a 12:00 PM y de 02:00 PM a 05:00PM de lunes a viernes, y sábados de 08:00 Am 12:00 PM.

La oficina con sede en el Municipio de Turbaco se encuentra ubicada en Calle del coco 7° # 16-26 centro, sector plaza principal.

El responsable de esta área en los dos municipios es el Coordinador, quien tiene a cargo una persona de Atención al usuario y PQRS, un supervisor de los servicios nuevos, quien a su vez tiene bajo su cargo 3 cuadrillas de fontaneros para realizar las peticiones de servicios nuevos.

La Recepción de la PQRS y correspondencia tiene como responsable la recepción de las PQRS, ya sea por vía telefónica, cartas escritas, correos electrónicos o personales en las oficinas de atención al cliente de la empresa.

Se reciben también en esta área las solicitudes de factibilidad, comunicados, facturas, entre otros, donde se registra en la bitácora de correspondencia y se direcciona al área correspondiente.

En la atención vía telefónica se solicitan los datos generales del usuario para ingresar al software *ANTsoft* implementado en la empresa, donde se tipifica la PQR y se radica para pasar al área correspondiente.

Las PQR escritas recibidas en la oficina de Atención al Cliente, igualmente se ingresan al sistema y se genera el radicado para continuar en el área correspondiente.

Para las PQR recibidas por email se responde el correo electrónico con el número de radicado generado.

Los reclamos se dirigen al Gerente General o Gerente Operativo y los derechos de petición se dirigen a Gestión Jurídica.

La generación de copias de facturas se realiza mediante el Software *ANTSoft* que permite generar e imprimir duplicados y recibir duplicados

En caso que sea un abono se escoge la opción **Abono** se abre la ventana correspondiente donde se ingresa el Código Interno de Factura, Fecha de Vencimiento, se da clic en Procesar y se Genera la Factura.

El manejo de las PQR luego de ingresadas al sistema si es de manejo operativo (Nuevas Instalaciones y Mantenimiento de Redes), se informa al Supervisor de daños y redes o al auxiliar de nuevas instalaciones del municipio correspondiente a la PQRS y se visita al predio en compañía de los Fontaneros asignados al proceso, para que posteriormente entregar un informe o reporte como fundamento para dar respuesta a la PQR.

Si pertenece al proceso de Gestión Comercial se entrega al Fontanero encargado para que realice la visita al predio y genere el informe o reporte para dar respuesta a la PQRS.

Otro tipo de PQRS pasa al Director Jurídico y al Director Técnico, para que se proceda con el respectivo trámite. Para el manejo de las PQRS, la Directora Jurídica en conjunto con el líder del proceso, brindan respuesta de fondo a la petición.

La estadística de PQR presenta las siguientes cifras:

Tabla 30 Estadística de PQR

Área	Periodo	PQR	Total
	2016-08-01/	2016-12-31	459
		2017	1866
TURBACO		2018	1596
		2016	334
		2017	1405
ARJONA	2018-01-01 /	2018-10-31	1596

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Las tipologías más reiteradas son, por su mayor número:

- Solicitud de Conexión al Servicio
- Inconformidad con el consumo o producción facturado
- Información general
- Inconformidad con el aforo

Las negativas de disponibilidad de servicio, informadas en la visita, presenta la siguiente estadística:

Tabla 31 Estadística de negativas de disponibilidad de servicio

Periodos	Numero de Solicitudes	Tipo de respuesta			
		POSITIVA	PROMEDIO POSITIVO	NEGATIVAS	PROMEDIO NEGATIVO
2017	520	371	71%	149	29%
2018	1120	777	69%	343	31%

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

La estadística de solicitudes de conexión, informada en la visita es igual para las dos áreas de prestación, por lo que es necesario que el prestador verifique la información.

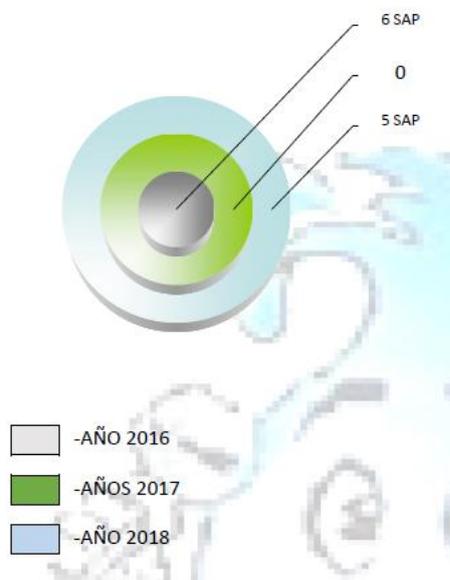
Tabla 32 Estadística de solicitudes de conexión

TURBACO								
PERIODO	SITIO DE ATENCION	Tipo de Reclamacion	Acueducto	Total	Confirmadas	Pendientes	PROMEDIO MENSUAL	OBSERVACIONES
2017-01-01/2017-12-31	- Oficina de Atencion Turbaco	600 - Solicitud de Conexion al Servicio	247	247	247	0	20,6	N.A.
2018-01-01 / 2018-10-31	- Oficina de Atencion Turbaco	600 - Solicitud de Conexion al Servicio	631	631	626	5	52,2	Las pendientes se encuentran dentro de los terminos
ARJONA								
PERIODO	SITIO DE ATENCION	Tipo de Reclamacion	Acueducto	Total	Confirmadas	Pendientes	PROMEDIO MENSUAL	OBSERVACIONES
Periodo 2017	Oficina de Atención Arjona	600 - Solicitud de Conexion al Servicio	247	247	247		20,6	N.A.
periodo 2018	Oficina de Atención Arjona	600 - Solicitud de Conexion al Servicio	631	631	626	5	52,2	Dentro de los terminos

Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Estadística de Silencios administrativos:

Estadística de Silencios administrativos SAP



Fuente: Información recibida en visita realizada en noviembre de 2018

Estadística de recursos de Apelación, informada en la visita:

Año 2016	8
Año 2017	7
Año 2018	6

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Conforme a la Resolución CRA 315 de 2005 la comisión reguladora de agua potable y saneamiento básico estableció la metodología para clasificar las personas de acueducto y alcantarillado y aseo de acuerdo con un nivel de riesgo.

A partir del año 2016, las empresas clasificadas en el Grupo II tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el Nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores 2016 y 2017 aún.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Con el fin de verificar la información cargada por ACUALCO S.A E.S.P. al Sistema Único de Información – SUI-, se hizo verificó el número de reportes pendientes, el número de reportes radicados y el porcentaje de cargue a nivel histórico entre la vigencia 2016 a 2018.

De acuerdo con lo anterior se evidencia que para los años 2016 y 2017 el prestador registra un cargue de información del 16% y 1% respectivamente en el Sistema Único de Información – SUI incumpliendo lo establecido en el Artículo 1.1.1.4 de la

Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el Artículo 1.1.1.4 de la resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

6.1 Estado de reporte de información al SUI

Con el fin de verificar la información cargada por ACUALCO S.A. E.S.P. al Sistema Único de Información – SUI-, se hizo un compilado del número de reportes pendientes, el número de reportes radicados y el porcentaje de cargue a nivel histórico entre la vigencia 2014 y la 2018.

Tabla 33. Reportes Pendientes EE. PP. MM.

TOPICO	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero	1	2	1	1		17
Auditor						13
Comercial y de Gestión	4	5	5	8	9	42
Contribuciones 2016		1				1
Generalidades-Riesgos					2	2
MOVET						6
Nuevos Marcos Normativos		1				1
Prestadores						10
Proceso NIF	2					2
Riesgos Acueducto					8	8
Técnico operativo	1	5	5	3	42	58
Total general	8	14	11	12	61	160

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

6.2 Actualizaciones de RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹ dispone que los operadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Operadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Tabla 34. Periodicidad en la Actualización del RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², derogada por la Resolución SSPD 201810001201515 de 25 de septiembre de 2018, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 35. Reporte RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización por parte de la empresa debe ser realizada en el **“En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero”**.

Por lo anterior, al verificar la información de actualizaciones RUPS para la empresa en el SUI observamos que, para las vigencias analizadas, el prestador ha realizado las actualizaciones pertinentes dentro del plazo establecido, tal y como se muestra a continuación:

² Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los operadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Operadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

Imagen 19. Actualizaciones de RUPS

Búsqueda específica					
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO		
ID	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2018920132368121	19/09/2018 15:55:07
2	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	20171120132363101	21/11/2017 14:52:13
3	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2017820132361615	08/08/2017 22:57:39
4	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	20161220132358290	19/12/2016 07:55:50
5	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2016820132352809	26/08/2016 10:51:43
6	20132 ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2016620132341230	07/06/2016 14:38:49

Fuente: Consulta SUI, noviembre 2018

7. CONCLUSIONES

7.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- El personal operativo y administrativo que tienen en la empresa no cuenta con certificación en competencias laborales de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 1570 de 2004.
- Actualmente no se cuenta con plan de gestión, ni certificación de calidad y procesos documentados.

7.2 ASPECTOS FINANCIEROS

- ACUALCO S.A E.S.P., tiene pendiente reportar las taxonomías XBRL para las vigencias 2015, 2016 y 2017, los plazos se encuentran vencidos.
- Dentro de las revelaciones financieras para las vigencias 2016-2017, no se presenta detalle ni suma específica relacionada con el impacto y/o convergencias a las nuevas normas internacionales.
- Para esta Superservicios las revelaciones financieras no registran específicamente las explicaciones de las variaciones que presentan los estados financieros, tan solo se limitan a ser una definición de algunas de las cuentas; por lo cual se dificulta dar un concepto frente a los movimientos financieros.
- ACUALCO S.A. E.S.P., no presento el estado de flujo de efectivo comparativo 2016 - 2017; por lo tanto, no es posible hacer comentarios respecto al comportamiento y/o evolución de los rubros.
- Dentro del acta de cierre de la visita de evaluación integral llevada a cabo entre octubre 30 y noviembre 1 de 2018, la empresa tenía pendiente remitir "Informe de Inversiones realizadas a través del CMI – Recaudos CMI vía tarifa", la cual no suministró hasta la fecha, por lo tanto, se da como no atendido dicho requerimiento.

7.3 ASPECTOS TECNICO-OPERATIVOS DE ACUEDUCTO

- Se evidenció que no se cuenta con macromedición a la salida de la PTAP
- No se cuenta con energía alterna para los sistemas de bombeo, ni en la planta de tratamiento.
- No se cuenta laboratorio certificado en las instalaciones del prestador.
- Para las vigencias analizadas, la continuidad en el servicio de acueducto en el municipio de Turbaco fue insuficiente, teniendo en cuenta que, en el CCU, se tiene estipulada una continuidad de 24 horas día para el municipio.
- Para las vigencias analizadas, se presentó continuidad no satisfactoria para el municipio de Arjona, cabe mencionar que en el CCU está establecida una continuidad de 24 horas día.
- El riesgo de calidad del agua en los municipios de Arjona y Turbaco, presentó valores que arrojaron resultados inviables sanitariamente y riesgo alto en el agua distribuida a los usuarios para las vigencias analizadas, por lo cual presuntamente no es apta para el consumo humano.
- La micromedición efectiva está por debajo del 95% exigido por la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con lo evidenciado en visita, el prestador no monitoreó en las vigencias de análisis las presiones en puntos de red de distribución, ni para el primer semestre del año 2018, tampoco cuenta con instrumentos de medición de presión.
- el Plan maestro del servicio de acueducto fue realizado en el año 2005
- No se cuenta actualmente con catastro de redes para el servicio de acueducto.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P. presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
 - La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
 - Elaboración de inventarios
 - Identificación de requerimientos
 - Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
 - Establecimiento de necesidad de ayuda externa
 - Fortalecimiento de educación y capacitación
 - Línea de mando
 - Comunicaciones
 - Protocolo de actuación
 - Formato para evaluación de daños
 - Ejecución de la respuesta

7.4 ASPECTOS COMERCIALES

- No se observa el cumplimiento de lo establecido en la resolución CRA 768 de 2016, siendo necesario que se entre a revisar su cumplimiento en la aplicación del modelo del CCU y de ser el caso solicitar el concepto de legalidad ante la CRA.
- No se tiene en detalle información sobre el catastro de suscriptores en cuanto a su contenido y actualización.

- Presuntamente se incumple el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en cuanto la micro medición es inferior al 95 % establecido como meta.
- En el proceso de facturación no se informó de los procesos de crítica y su efectividad.
- No se recibió, en la visita, estadísticas de recaudo y su efectividad.
- No se tiene información de la gestión de cobro de cartera y efectividad de su recaudo y análisis de la gestión de su recuperación.
- No recibió información de la Estratificación aplicada, nivel de actualización y gestión por parte del municipio.
- Se requiere información del estado de la deuda del municipio al prestador.

Proyectó: Viviana Marcela Franco Hernandez- Ingeniera Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Geidy Martha Tiuso – Economista Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Oscar Hernán Rincón – Funcionario Profesional Especial Grupo de Evaluación DTGAA
Nicolás Armando Villalba Hernández - Ingeniero Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes Quiroga - Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Acueducto y Alcantarillado
Viviana Hernández Duque - Coordinadora Grupo Sectorial de Acueducto y Alcantarillado

Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9. ANEXOS

9.1 ANALISIS DEL PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Los lineamientos a los que se refiere la Resolución 154 de 2014 se encuentran consignados en el anexo técnico en 2 capítulos.

DESARROLLO DEL ANÁLISIS

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.** (en adelante ACUALCO) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del servicio público de acueducto en los municipios de Arjona y Turbaco reportado para la vigencia 2018 al Sistema Único de Información (SUI), el día 12 de febrero de 2018:

Tabla 36 Reporte Plan de Contingencia servicios públicos de acueducto

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2018
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
BOLIVAR	ARJONA	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACUALCO.pdf	Certificado	12-02-2018
BOLIVAR	TURBACO	20132	ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DE COLOMBIA S.A. E.S.P.	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACUALCO.pdf	Certificado	12-02-2018

Fuente: SUI

Es importante aclarar que, el prestador desarrolló un único PEC que abarca la atención de emergencias en sus dos áreas de prestación.

CRITERIOS PARA LA FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

El prestador debe desarrollar el estudio de los riesgos, inventarios, requerimientos, secuencias coordinadas de acciones, análisis posterior al evento y construir un plan de emergencia y contingencia por cada área de prestación (APS) que tenga a su cargo. Los planes de emergencia y contingencia de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben estar articulados con el Plan Municipal de la gestión del riesgo de desastres y estrategias Municipales de respuesta a que se refiere el artículo 37 de la Ley 1523 de 2012.

CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.

Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.

EN la sección 6.5 “AMENAZA Y VULNERABILIDAD QUE PUEDEN AFECTAR LA INFRAESTRUCTURA DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO”, el prestador presenta una identificación y evaluación de la ocurrencia de posibles amenazas que podría afectar la prestación del servicio público de acueducto en sus áreas de prestación, a través del nivel de ocurrencia de las posibles amenazas, a continuación, se presenta el cuadro donde se relacionan las amenazas y el nivel de ocurrencia asignado a cada una por parte de ACUALCO:

ARJONA											
COMPONENTE	SISMOS / TERREMOTOS	VOLCANISMO (ERUPCION VOLCANICA)	MOVIMIENTO S EN MASA/DESPLAZAMIENTO	TSUNAMIS	SEQUIAS	INUNDACIONES	AVENIDAS TORRENCIALES	DESCARGAS ELECTRICAS	VENDAVAL	HURACANES	MAREAS
ACUEDUCTO											
Bocatoma	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Aduccion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Desarenador	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Planta de Potabilizacion	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Tanque de Almacenamiento	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Conduccion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Red de Distribucion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Bombeo Acueducto	2	1	1	1	4	3	1	4	3	1	1

TURBACO											
COMPONENTE	SISMOS / TERREMOTOS	VOLCANISMO (ERUPCION VOLCANICA)	MOVIMIENTO S EN MASA/DESPLAZAMIENTO	TSUNAMIS	SEQUIAS	INUNDACIONES	AVENIDAS TORRENCIALES	DESCARGAS ELECTRICAS	VENDAVAL	HURACANES	MAREAS
ACUEDUCTO											
Bocatoma	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Aduccion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Desarenador	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Planta de Potabilizacion	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Tanque de Almacenamiento	2	1	1	1	4	3	1	1	3	1	1
Conduccion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Red de Distribucion	2	1	3	1	4	3	1	1	3	1	1
Bombeo Acueducto	2	1	1	1	4	3	1	4	3	1	1

Posterior a la identificación y evaluación de amenazas, el prestador efectúa una evaluación de la exposición de los componentes del sistema de acueducto a los posibles eventos naturales que podrían afectar la prestación del servicio de acueducto, para establecer la vulnerabilidad de los sistemas.

Ahora bien, contrastando la información presentada por el prestador con los requerimientos mínimos establecidos por la Resolución 154 de 2017 para este aspecto, no se evidencia la identificación de los posibles impactos que podrían generar la materialización de las amenazas identificadas sobre la prestación de los servicios públicos a cargo de la empresa ACUALCO.

Por lo tanto, es necesario que el prestador desarrolle la identificación de los posibles impactos y los incluya en su plan.

Aspecto 2: los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.

1.2.1 Elaboración de inventarios.

ITEM	ACUALCO	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	En la sección 3.4 “Aspectos Técnicos del Sistema de Acueducto”, el prestador presenta una descripción del sistema de acueducto con el que cuenta para prestar el servicio público en los municipios de Arjona y Turbaco en el departamento de Bolívar.	Indicar si se cuenta con catastro de redes discriminado por dimensiones para el sistema de acueducto.

ITEM	ACUALCO	INVENTARIO FALTANTE
	<p>En la mencionada descripción, se relaciona información sobre los componentes de fuente de abastecimiento, captación, bombeo, aducción, sistema de potabilización, conducción y distribución. Para cada uno de estos componentes, se especifica información técnica como dimensiones y condiciones de operación.</p> <p>Respecto al sistema de tratamiento de agua potable, indica que es una planta de tipo convencional de ciclo completo con floculación hidráulica, la cual fue restaurada en el año 2007 y está compuesta de las operaciones de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. Al igual que para los componentes del sistema de acueducto, para estas operaciones unitarias el prestador describe la infraestructura con la que cuenta y las condiciones de operación de estas.</p>	
Recurso Humano	<p>En la sección 3.2 “Aspecto Organizacional”, el prestador presenta un resumen de la planta de personal, en el cual indica el número de personal que cuenta con el cargo de administrativo, operativo y el total. Adicionalmente, en la misma sección, presenta el organigrama de la empresa identificando las diferentes áreas con las que cuenta y los cargos que integran cada área.</p>	<p>El prestador debe incluir en su plan la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La descripción del número de personas con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas. 2. La descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico del domicilio, número de teléfono celular si posee y la persona de contacto en su familia.
Edificaciones	<p>No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.</p>	<p>El prestador debe registrar la localización y sedes de las diferentes dependencias. Para cada una de las sedes tendrá que describir que departamentos funcionan en ella.</p>
Recursos económicos	<p>No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este</p>	<p>El prestador debe indicar la disponibilidad de recursos económicos para la atención a</p>

ITEM	ACUALCO	INVENTARIO FALTANTE
	aspecto.	emergencias diferenciando su vigencia fiscal y fuente.
Vehículos	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado de los vehículos y la maquinaria para operación y mantenimiento, en este listado debe describir el tipo de vehículo, la cantidad, el estado y el combustible que utiliza.
Equipos	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	El prestador debe elaborar un listado con los equipos que cuenta para la prestación de los servicios públicos como: canguros, compactadores, cortadoras, perforadoras, motobombas, entre otros. En el listado se debe detallar la cantidad, el tipo de equipo y el estado en que se encuentra.
Almacenes	En la sección 3.2 “Aspecto Organizacional”, el prestador indica que cuenta con un inventario de suministros necesarios para reparaciones.	El prestador debe integrar en su plan un inventario actualizado con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste debe discriminar la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	El prestador debe integrar un listado con los equipos móviles que cuenta para comunicaciones. Debe describir el tipo de equipo, la cantidad, a cargo de quién se encuentra, el estado del equipo y en que sitio se dispone normalmente.
Sistemas de monitoreo	<p>En la sección 3.4 “Aspectos Técnicos del Sistema de Acueducto”, el prestador establece que, en el laboratorio de la PTAP, se cuenta con equipos para prueba de jarras, turbidímetro, probetas, balanza, entre otros.</p> <p>Además, cuenta con un macro medidor electrónico en la línea de transporte a Turbaco y otro en el tanque alto.</p>	<p>El prestador en su plan indica que el laboratorio cuenta con unos equipos para la medición de la calidad del agua y especifica algunos, no obstante, indica que cuenta con otros, los cuales no se evidencian en el plan.</p> <p>Por lo tanto, es necesario que el prestador incluya todos los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio.</p>
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir una descripción de los equipos y la infraestructura que posee para la atención de emergencias y para la atención a usuarios en

ITEM	ACUALCO	INVENTARIO FALTANTE
		condiciones de anormalidad, especificando su estado, localización y cantidad. Algunos ejemplos de los equipos o infraestructura son: hidrantes, plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades móviles sanitarias, entre otras.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	<p>En el caso en que el prestador cuente con la información de los posibles albergues temporales y las edificaciones indispensables establecidas por el municipio, deberá incluir en el plan la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones.</p> <p>En el caso de no contar con la información, es importante recordarle al prestador que en cuanto se disponga de ésta, se debe incluir en el plan siguiendo la descripción líneas arriba descrita.</p>

Como se observa en la anterior tabla el inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

1.2.2 Identificación de requerimientos

ITEM	ACUALCO	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos Físicos	En la sección 3.2 "Aspecto Organizacional", el prestador indica que cuenta con un inventario de suministros necesarios para reparaciones.	El prestador debe incluir una lista con el material necesario para la reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia, en ésta debe evidenciarse la cantidad estimada, el tipo de material y las dimensiones.
Recurso Humano	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	<p>El prestador debe incluir un listado con el número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Debe incluir en el plan un organigrama para la atención de</p>

ITEM	ACUALCO	REQUERIMIENTO FALTANTE
		<p>emergencias para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención.</p> <p>El comité para la atención de emergencias que presenta el prestador deberá estar conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera; en caso de contar con una persona encargada de gestión del riesgo, deberá verse integrada al comité.</p>
Edificaciones	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	<p>El prestador debe establecer un sitio físico para reunir el personal que conforma el comité para la atención a emergencias.</p> <p>El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Posibilidad de generación de energía propia. 2. Información cartográfica de toda la infraestructura. 3. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. 4. Equipos de cómputo y material de oficina. 5. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. 6. Equipos de comunicación. 7. Receptores de radio y televisión. 8. Conexión a internet y fax. 9. Juego de llaves de vehículos de la institución. 10. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. 11. Provisión de alimentos. 12. Copia del plan de Emergencias y Contingencias. <p>Es importante que la selección de la sala de crisis se realice con base a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localización estratégica respecto a la infraestructura de los servicios y a otras entidades con las que deba interactuar. • Contar con accesibilidad en

ITEM	ACUALCO	REQUERIMIENTO FALTANTE
		momentos de normalidad o en situaciones de emergencia.
Recursos económicos	No se evidencia información relacionada con este aspecto en los documentos cargados por el prestador.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia, discriminado por ítem.
Vehículos	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	Listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo la cantidad y el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	En la sección 6.6 “COMUNICACIÓN Y CONSULTA”, el prestador indica que, en un evento de sequía será necesario el uso de una retroexcavadora y de equipos de bombeo.	El prestador únicamente incluye los equipos que utilizaría para evaluar y reparar la infraestructura afectada por el evento de sequía. Por lo tanto, es necesario que incluya la misma información para los demás eventos que consideró pueden afectar la prestación del servicio.
Comunicaciones	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	Listado de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia sobre la prestación de los servicios y el comité central.
Sistemas de monitoreo	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	El prestador debe desarrollar un sistema que de alarmas frente a cada amenaza, éste debe especificar los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	No se evidencia información en los documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	Incluir la información relacionada con los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio. Incluir los requerimientos para llevar el servicio público de alcantarillado a los albergues temporales.
Sitios de posibles	No se evidencia información en los	Incluir los medios con los que cuenta para prestar los servicios públicos

ITEM	ACUALCO	REQUERIMIENTO FALTANTE
albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	documentos reportados por el prestador relacionada con este aspecto.	domiciliarios a los albergues y demás edificaciones.

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos por la empresa se encuentran incompletos, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.

1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.

Según lo establecido por la Resolución 154 de 2014, el grupo, equipo o comité que el prestador designe para coordinar la atención a emergencias debe contar con un mínimo de funciones asignadas. Una vez revisado el plan reportado por ACUALCO al SUI, no se evidencian dichas funciones, por lo tanto, es necesario que el prestador integre como mínimo las siguientes funciones a su organismo de coordinación:

- Supervisar y evaluar el proceso de atención a emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización.
- Gestionar la financiación para los programas de reducción del riesgo.
- Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales.
- Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal
- Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencia y contingencia.
- Diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades.

1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

Una vez revisado el documento, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador en su establecimiento de necesidad de ayuda externa, debe como mínimo incluir en el plan:

1. La identificación de las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo. La ayuda puede venir de otros prestadores de servicios, entes municipales o departamentales o incluso de orden nacional.
2. Definir el tipo de ayuda que puede requerir el prestador durante la emergencia, ya sea técnica, administrativa o financiera y que entidad puede proveérsela.
3. Establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.

Por último, el prestador debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia. En tal caso, se debe evidenciar en el plan los mencionados acuerdos.

1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación

En el documento cargado por el prestador no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador debe realizar la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitación en temas relacionados con la atención a emergencias a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora. Lo anterior debe incluirse en el plan.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

1.3.1 Línea de mando

Una vez revisado el documento no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual la línea de mando presentada por el prestador debe contener como mínimo los siguientes criterios:

1. Contar con un individuo que encabeza y coordina la atención de emergencias.
2. Presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.
3. Se debe evidenciar el establecimiento de responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa, relacionado a los siguientes temas, según corresponda:
 - Logística
 - Calidad del agua provista
 - Recolección y transporte de excretas
 - Recolección, transporte y disposición de residuos solidos
 - Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales
 - Cierre de circuitos afectados por el evento
 - Garantizar recursos económicos, físicos y humanos
 - Evaluación de daños y reparaciones inmediatas
 - Articulación con otras entidades
 - Atención a edificaciones indispensables

1.3.2 Comunicaciones

En el plan presentado por el prestador, no se evidencia información relacionada con este aspecto. Por lo tanto, es necesario que ACUALCO incluya la siguiente información relacionada con las comunicaciones durante la emergencia.

1. Un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a los actores involucrados, tanto para toma de decisiones como para informar a la comunidad.
2. El protocolo debe estar acorde al organigrama de la línea de mando según el evento atender.
3. Se debe evidenciar que únicamente el Gerente o su suplente estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público.

1.3.3 Protocolo de actuación

Una vez revisado el plan reportado por el prestador, no se evidencia información relacionada con los protocolos de actuación.

Por lo anterior, el prestador debe construir los protocolos de actuación para atender las emergencias asociadas a cada uno de los eventos identificados en el análisis del riesgo. A continuación, se listan las actividades mínimas que deben contener los protocolos propuestos por el prestador:

1. Para cada uno de los niveles de alerta debe evidenciarse una acción o actividad o un conjunto de estas.
2. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
3. El momento de iniciar la evaluación de daños.
4. El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
5. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
6. El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
7. La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
8. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

1.3.4 Formato para evaluación de daños

En el plan reportado por el prestador, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por consiguiente, la empresa debe diseñar un formato de evaluación de daños. El formato, debe recolectar como mínimo la información establecida en la Resolución 154 de 2014. Adicionalmente, debe incluir una explicación de cómo diligenciarlo.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido materializados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar el cumplimiento de este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del plan de emergencias y contingencias.

Sin embargo, se le recuerda que en el caso de presentarse un evento peligroso el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En el PEC revisado, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, describiendo el desarrollo de cada una de las acciones y

actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si estuviese atendiendo una situación real.