

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES SERVIULLOA ESP SA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES
Bogotá, Agosto de 2018**

SERVIULLOA ESP SA 2016-2018

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

El municipio de Ulloa, se encuentra situado al Nororiente del Departamento del Valle del Cauca, sus límites son: Norte con el río Barbas y el Municipio de Pereira Risaralda, Sur con el río los Ángeles y el Municipio de Alcalá, al Occidente con el río la Vieja y el Municipio de Cartago Valle del Cauca y al Oriente con el Municipio de Filandia Quindío, el área presenta cuatro diferentes relieves fisiográficos.

Se encuentra a 237 Km de la ciudad de Cali, cuenta con una extensión total de 42,44 Km², siendo su área urbana de 0.63 Km²; el municipio goza de una temperatura promedio de 21 Grados Centígrados, aunque su clima es variado, ya que se siente templado hacia la parte Oriental con el Departamento del Quindío, y Cálido hacia la parte Occidental entre el Corregimiento de Moctezuma.¹

SERVIULLOA ESP SA–ID 22366, ubicada en la Calle 5 No 2-07, del Municipio de Ulloa departamento de Valle del Cauca, la empresa presta el servicio público de alcantarillado y aseo en el municipio, actualmente el servicio de acueducto está a cargo de la empresa ACUAVALLE S.A. E.S.P. desde el 30 de septiembre de 1989.

1.1.1. SITUACION ACTUAL

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de alcantarillado y aseo en el municipio de Ulloa– Valle del Cauca, mediante la vigilancia y seguimiento al referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la regulación económica vigente.

La base de información del presente informe, son los reportes al Sistema Único de Información –SUI que realiza el prestador, la información por el suministrada y la visita adelantada por el Grupo Pequeños Prestadores los días 24 y 25 de enero de 2017.

Los aspectos para resaltar de forma previa al desarrollo del presente documento, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación del servicio a cargo del prestador en el corto y mediano plazo, así como de acuerdo con la visita de inspección y vigilancia llevada a cabo, son los siguientes:

En la visita en mención, se relacionan los aspectos más relevantes de la prestación de los servicios de alcantarillado y aseo que se identificaron y que se tuvieron en cuenta como complemento para la elaboración de la presente evaluación integral que se describen a continuación:

- Frente a los aspectos financieros, los ingresos presentaron un incremento del 9,2%, sin embargo, las cuentas por cobrar mostraron un incremento del 99,7%; del análisis a las cifras financieras reportadas por la empresa se puede concluir que presenta un alto nivel de cartera vencida.

¹ Información extraída de la página web del municipio de Ulloa: <http://www.ulloa-valle.gov.co/municipio/nuestro-municipio>

- Sobre los aspectos técnico operativos, el prestador opera un sistema de alcantarillado de tipo mixto (tramos de redes de tipo combinado y/o separado); opera sistema de tratamiento de aguas residuales, sin embargo, el tratamiento cubre un 15%; frente al servicio de aseo, el prestador cuenta con un operador especializado pagado por la administración municipal para efectuar la actividad de transporte.
- Acerca de los aspectos administrativos y comerciales, se estableció que el personal operativo de la empresa no se encuentra certificado en competencias laborales, los contratos de condiciones uniformes no cuentan con concepto de legalidad emitido por la CRA, no se cobra el servicio de alcantarillado con base en una tarifa bajo un consumo fijo del servicio de alcantarillado.

Tabla 1 Indicadores técnicos alcantarillado y aseo

Cobertura	% Aguas residuales Tratadas	Cobertura	Frecuencia de Recolección	Vida útil del sitio de disposición final
97,3% - Casco urbano 95% -Centro poblado Motezuma	Área urbana: 15% Centro Poblado Moctezuma: 0%	Casco urbano 100% - 54,16% área rural	2 veces por semana casco urbano 1 vez por semana área rural	Se dispone en un relleno sanitario

Fuente: Superservicios

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

2.1. Información General de la Empresa

A continuación, se presenta la información general de SERVIULLOA ESP SA-ID 22366:

Tabla 2 Información General de la Empresa según último RUPS Aprobado

ID	22366		
Razón Social	SERVIULLOA ESP SA		
Sigla	-		
Nit	900235848 - 2		
Fecha de constitución	21/07/2008		
Fecha inicio de operaciones	04/08/2008		
Nombre del Representante Legal en RUPS	ANGELICA MARIA ARANGO VARGAS		
Cargo	REPRESENTANTE LEGAL		
Tipo de prestador	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)		
Servicios prestados	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
	No	Si	Si
Clasificación	HASTA 2500 SUSCRIPTORES		

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 19-06-2018

De acuerdo con la información de RUPS y lo evidenciado en la visita las actividades inscritas por cada servicio atendido por el prestador SERVIULLOA E.S.P S.A, en el municipio de la Ulloa son:

Tabla 3 Servicios y actividades según último RUPS Aprobado

SERVICIOS	ACTIVIDADES
ALCANTARILLADO	RECOLECCIÓN
	CONDUCCIÓN DE RESIDUOS LIQUIDOS
	TRATAMIENTO
	DISPOSICIÓN FINAL
	COMERCIALIZACIÓN
ASEO	RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SOLIDOS NO APROVECHABLES
	BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS
	DISPOSICION FINAL

Fuente: RUPS –Visita de inspección 2018

De conformidad con lo anterior, es preciso señalar que la última actualización efectuada al RUPS por parte de la empresa en el año 2017 fue rechazada por la entidad, debido a que el prestador hizo una modificación en la fecha de inicio de operación a la actividad de recolección y transporte del servicio de aseo; no obstante dicho rechazo no fue subsanado.

2.2. ACTUALIZACIÓN RUPS

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

2.2.1. PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según lo dispuesto en la Resolución Superservicios No. 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

Tabla 4 Calendario RUPS

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

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

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

Tabla 5 Historial RUPS, SERVIULLOA E.S.P S.A, ID: 22366

# SOL	ID ESP	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION
1	118827	22366 SERVIULLOA ESP SA	INSCRIPCION	RECHAZADA	20081122366118827	20/11/2008 15:58:38
2	130743	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	APROBADA	2009622366130743	18/06/2009 16:02:55
3	148766	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2009922366148766	24/09/2009 09:57:13
4	190630	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	APROBADA	2010922366190630	02/09/2010 12:04:09
5	204311	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011322366204311	08/03/2011 12:32:40
6	212952	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2011622366212952	29/06/2011 09:31:29
7	258002	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	APROBADA	2012722366258002	27/07/2012 11:30:20
8	258001	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	APROBADA	20131122366258001	01/11/2013 11:20:48
9	331737	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	2015922366331737	10/09/2015 12:34:52
10	380916	22366 SERVIULLOA ESP SA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2017622366380916	20/06/2017 16:21:09

<http://www.sui.gov.co/SUladmRups/administrador/consultasolicitud.do> (19-06-2018)

2.1.4 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES

De acuerdo a la información reportada en el Sistema Único de Información SUI, se observa que solamente se encuentra reportado el Contrato de Condiciones Uniformes para el servicio de aseo, el cual presenta fecha de actualización del 21 de julio de 2008, sobre el particular la empresa deber reportar lo relacionado con el servicio de alcantarillado; y además reportar los documentos con las respectivas actualizaciones

Por su parte en la visita adelantada al prestador, se identificó que cuenta con documentos del contrato de condiciones uniformes para los servicios atendidos; es preciso indicar, que en el año 2014 mediante comunicación dirigida a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico -CRA No. 20143210009222 del 3 de marzo de 2014, la empresa remitió los CCU para obtener el concepto de legalidad, al respecto la entidad en mención con oficio 20142110008791 del 27 de marzo de 2014, realizó observaciones a los documentos; sin embargo hasta la fecha no se evidenció soporte alguno donde la empresa haya presentado las correcciones correspondientes.

Adicionalmente durante la visita no se evidenciaron los anexos técnicos respectivos de los CCU.

Imagen 1 Contrato de Condiciones Uniformes reportado al SUI

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO														
Empresa												SERVIULLOA ESP SA		
Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22366	2014-02-04	Aseo	Hasta 2500 suscriptores	SERVIULLOA ESP SA	VALLE DEL CAUCA	ULLOA	001	2008-08-04	ND	NO	ND	ND	contrato_22366_190630_16.zip

Fuente: SUI

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

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

3.1. Aspectos Administrativos

3.1.1. Contrato de operación

A través del radicado SSPD No. 20174601588591 del 8 de noviembre de 2017, la Superservicios le requirió información a la persona prestadora respecto del contrato de operaciones, sobre el particular con oficio SSPD No. 20175291033462 del 30 de noviembre de 2017 se informó que la empresa "(...) fue creada con el fin de atender las necesidades de la prestación del servicio público de Aseo y de Alcantarillado en el Municipio de Ulloa, Valle del Cauca, por ende tiene como tal ese objetivo, Motivo por el cual no existe ningún contrato de operación suscrito con el ente territorial para la prestación de los servicios Públicos de aseo y alcantarillado".

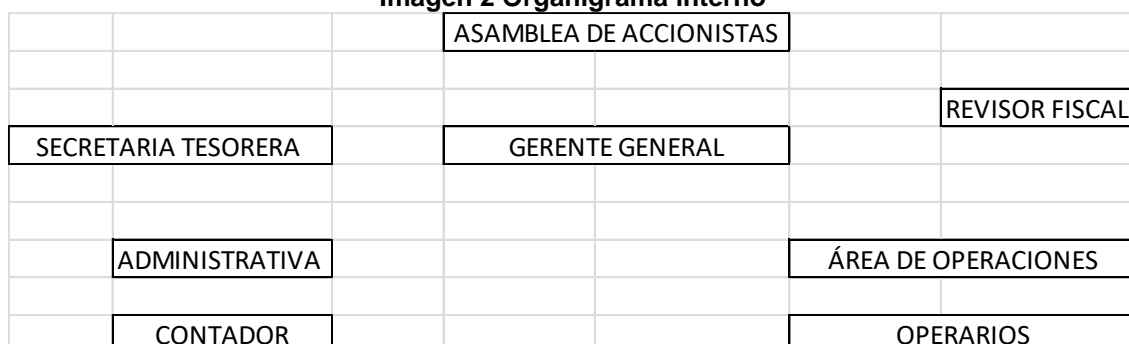
3.1.2. Creación de la empresa

Mediante documento privado del 21 de julio de 2008, registrado en cámara de comercio bajo el número 10519 del libro IX del registro mercantil del 20 de agosto de 2008, se inscribió SERVIULLOA E.S.P. S.A., según la última actualización realizada por el prestador en el RUPS, la empresa es de naturaleza mixta.

3.1.1. Organigrama- Interno de Empresa de Servicios Públicos

A continuación, se relaciona el organigrama del prestador, conforme con los documentos suministrados en la visita de inspección efectuada por la Superservicios en el mes de enero de 2018:

Imagen 2 Organigrama interno



Fuente: Visita SSPD 2018 -ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL REALIZADA EN 2009.

3.1.2. Personal

En la tabla 5 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en SERVIULLOA E.S.P S.A:

Tabla 6 Personal SERVIULLOA E.S.P S.A

Tipo	Personal por prestación de servicios			
	Cantidad	Descripción	Cantidad	Descripción
Personal administrativo	2	1 Gerente	1	Revisor fiscal
		1 Secretaria tesorera	1	Asesor mantenimiento software SAMI
			1	Contador
Personal operativo	3 Término indefinido	Operarios aseo y alcantarillado	1 estuvo hasta diciembre de 2017	Aseo y alcantarillado

Tipo	Personal por prestación de servicios			
	Cantidad	Descripción	Cantidad	Descripción
	2 Contrato labor y obra	Operarios Aseo Barrido- Recolección y Alcantarillado	-	-
Total	7	-	3	-

Fuente: Información suministrada en la visita

Los salarios de los operarios oscilan entre \$700.000 y \$1.100.000, mientras que los empleados administrativos entre \$500.000 y \$2.000.000.

Es de aclarar que, para el tema de transporte y recolección de residuos sólidos, la alcaldía suscribió contrato con la empresa TRIBUNAS CORCEGA, costo fijo de alquiler de vehículo con conductor \$550.000 por recorrido (dos por semana), y para la disposición final \$27.546.64 por tonelada dispuesta en el relleno La Glorita y tratamiento de lixiviados por tonelada dispuesta \$ 7.773,75.

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

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

Sin embargo, una vez verificado el SUI fue posible establecer que solamente tiene reportada información de personal por categoría de empleo para el servicio de alcantarillado en la vigencia 2016, como se muestra seguidamente:

Tabla 7 Personal por Categoría de Empleo servicio de alcantarillado 2016

Identificación de la empresa	22366
Empresa	SERVIULLOA ESP SA
Número de Empleados	1
Sueldo	\$ 8.273.448,00
Otros pagos Servicios Personales	0
Salarios	\$ 8.273.448,00
Prestaciones Legales	\$ 2.422.601,00
Prestaciones Extralegales	0
Salarios + Prestaciones	\$ 10.696.049,00
Factor prestacional	0,29
Salario promedio mes	\$ 689.454,00
Sueldo promedio mes	\$ 689.454,00
Salario y prestaciones promedio mes	\$ 891.337,42

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=mul_adm_051

El prestador debe realizar la aclaración del porqué no ha reportado la totalidad de la información y verificar lo reportado en el SUI para el servicio de alcantarillado. De igual forma debe realizar de manera inmediata el reporte de la información para el servicio de aseo.

3.1.3. Competencias laborales

De conformidad con la información suministrada en la visita efectuada por la entidad en el mes de enero de 2018, el prestador señaló que los operarios que desarrollan las actividades de la prestación de los servicios de alcantarillado y aseo, no se encuentran certificados en competencias laborales.

Al respecto se procedió a realizar la búsqueda en el sitio web del Servicio Nacional de Aprendizaje -SENA (<http://certificados.sena.edu.co>) identificando que:

Tabla 8 Personal certificado en competencias laborales

Nombre	Cédula	Competencia Laboral	Vigencia
John Jairo González Gonzales	6.519.549	INSTALAR TUBERIAS Y ACCESORIOS PARA REDES DE ACUEDUCTO SEGUN NORMAS PLANOS Y ESPECIFICACIONES.	21/11/2019
Álvaro Cortez Arce	16.621.889	INSTALAR TUBERIAS Y ACCESORIOS PARA REDES DE ACUEDUCTO SEGUN NORMAS PLANOS Y ESPECIFICACIONES.	21/11/2019

Fuente: <http://certificados.sena.edu.co> /consulta 11-04-2018

Teniendo en cuenta lo anterior, es preciso señalar que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por el artículo 32 del Decreto 330 de 2017, dado que los servicios atendidos por la empresa son alcantarillado y aseo y no se encuentran todos los operarios certificados.

3.2. Aspectos Financieros

3.2.1 Proceso de convergencia a las NIF

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

Tabla 9 Clasificación

AÑO	SERVICIO	TOPICO	PERIODICIDAD	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2014	Gobierno NIF	Preparación Obligatoria 2014	ANUAL	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Pendiente
2014	Gobierno NIF	Proceso NIF	ANUAL	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Pendiente
2015	Gobierno NIF	Inicio Transición 2015	ANUAL	NIF-A-0014	Información General	Pendiente

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

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

A continuación, se incluye el detalle de la información que se encuentra pendiente por certificar:

Tabla 10 Información financiera pendiente de reportar

Resolución SSPD	Fecha oportuna de reporte	Observación
20141300004095	28 de marzo del 2014	Tiene pendiente por certificar el Formulario A1 – NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales.
20141300055955	13 de febrero del 2015	Tiene pendiente por certificar los formularios 1 y 2 que contienen la clasificación NIF y el plan de acción.
20151300020385	15 de octubre del 2015	Tiene pendiente por certificar los formatos 11, 12 y 13 que contienen el ESFA, la Conciliación Patrimonial y las Revelaciones y Políticas.
20161300013475	14 de julio del 2016	Tiene pendiente por certificar sus primeros estados financieros no comparados al 31 de diciembre de 2015 en XBRL
20171300042935	Entre el 04 y el 10 de julio del 2017	Tiene pendiente por certificar sus estados financieros comparados al 31 de diciembre de 2016 en XBRL

Fuente: SUI

3.2.2 Cargue de Información

Una vez verificado el Sistema Único de Información-SUI, se pudo establecer que el prestador no reportó información financiera del 2015 y 2016, de acuerdo con lo consultado en el SUI.

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

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “*Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035*”.

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

Se le informa al prestador que para el reporte de información financiera al SUI, hasta la vigencia 2015 se debe hacer con los parámetros contables tradicionales para reportar el PUC, por cada servicio y total consolidado semestral y anual, mientras para la vigencia del 2016 en adelante debe aplicar lo establecido en la Resolución SSPD N° 20161300013475 de 2016, corresponde al reporte de información financiera bajo las Normas de Información Financiera – NIF.

3.2.3 Elaboración de Estados Financieros

Por la ausencia de información en SUI, se le solicitó en visita al prestador estados financieros en físico certificados al cierre de las vigencias 2015 y 2016, los cuales fueron entregados para el respectivo análisis.

Es menester manifestar que la información financiera para la vigencia del 2016, ya debería estar bajo las Normas de Información Financiera – NIF; la cual debería estar preparada de acuerdo a lo establecido en la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación-CGN, sin embargo, la misma no está bajo las ya citadas normas, en este sentido está por fuera de los términos de ley.

No obstante, lo anterior se analiza la información para determinar un diagnóstico y conocer la situación financiera del prestador, teniendo en cuenta que es la única información disponible.

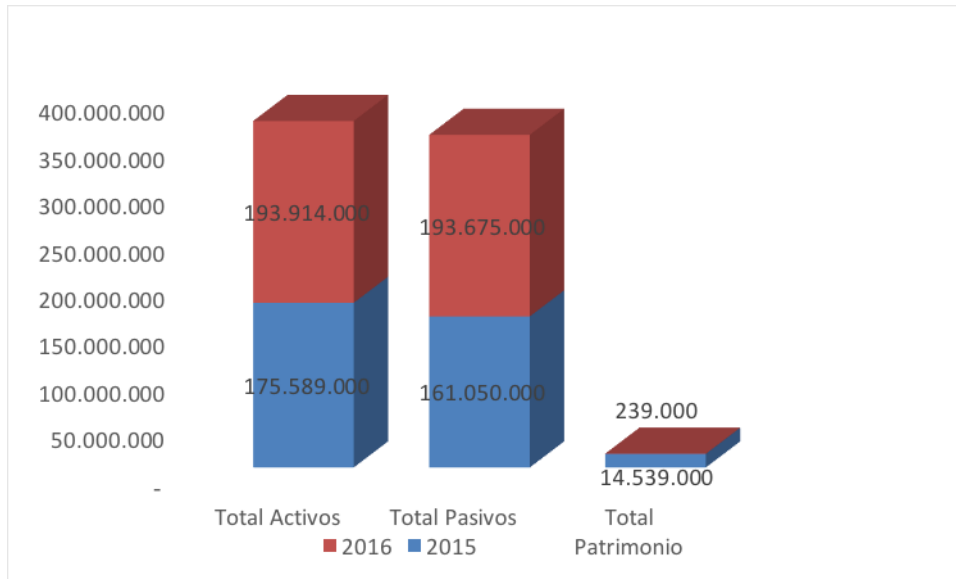
Balance General

Tabla 11 Balance General

Balance General						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 15-16	Var (%) 15-16
Activo	175.589.000	100%	193.914.000	100%	18.325.000	10%
Efectivo	2.162.000	1%	159.000	0%	-2.003.000	-93%
Deudores	39.693.000	23%	67.005.000	35%	27.312.000	69%
Inventarios	0	0%	0	0%	0	0%
Otros Act. CP	0	0	0	0	0	0%
Activo Corriente	41.855.000	24%	67.164.000	35%	25.309.000	60%
Propiedad, Planta y Eq.	271.077.000	154%	271.077.000	140%	0	0%
Depreciación Acumulada	-152.575.000	-87%	-154.547.000	-80%	-1.972.000	1%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	118.502.000	67%	116.530.000	60%	-1.972.000	-2%
Otros Act. LP	15.232.000	9%	10.220.000	5%	-5.012.000	-33%
Total Activo No Corrientes	133.734.000	76%	126.750.000	65%	-6.984.000	-5%
Total Activos	175.589.000	100%	193.914.000	100%	18.325.000	10%
Pasivos	7.229.826	4%	7.229.826	4%	0	0%
Obligaciones Laborales	17.107.000	10%	29.254.000	15%	12.147.000	71%
Cuentas por pagar	143.565.000	82%	163.956.000	85%	20.391.000	14%
Otros pasivos CP	378.000	0%	465.000	0%	87.000	23%
Total Pasivo Corriente	161.050.000	92%	193.675.000	100%	32.625.000	20%
Total Pasivo no Corrientes	0	0%	0	0%	0	0%
Total Pasivos	161.050.000	92%	193.675.000	100%	32.625.000	20%
Capital Suscrito y Pagado	200.200.000	114%	200.200.000	103%	0	0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	-160.953.000	-92%	-185.661.000	-96%	-24.708.000	15%
Resultado del Ejercicio	-21.760.000	-12%	-14.300.000	-7%	7.460.000	-34%
Provisiones, depreciaciones y amorti (db)	-2.948.000	-2%	0	0%	2.948.000	-100%
Total Patrimonio	14.539.000	8%	239.000	0%	-14.300.000	-98%
Total Pasivo + Patrimonio	175.589.000	100%	193.914.000	100%	18.325.000	10%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Imagen 3 Estructura del Balance General Años 2015 - 2016



Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

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

- **ACTIVOS**

El efectivo equivale a menos del 1% del total del activo para la vigencia del 2016, situación que genera una alerta importante, dado que la cantidad de efectivo presuntamente no es el suficiente para poder cubrir sus obligaciones con terceros.

Llama la atención, que las deudoras aumentaron en un 69% entre el 2015 y 2016 y para este última vigencia representaron el 35% de los activos, por lo que se podría asumir que existe una deficiente cultura de pago. Así las cosas, se solicita aclaración del porque sucedió dicha situación y analizando las notas a los estados financieros solo se refleja el comportamiento del 2016 así:

Tabla 12 Deudoras Servicios Públicos

DETALLE	2016
Servicio Alcantarillado	9.528.000
Servicio Aseo	10.665.000
Subsidio Servicio Alcantarillado	17.883.000
Subsidio Servicio Aseo	29.232.000
TOTAL	67.308.000

Fuente: información suministrada en visita

La propiedad, planta y equipo-PPyE, se encuentra depreciada en un 57% para la vigencia 2016, por lo cual se hace necesario que se remita un plan a largo plazo para reemplazar la PPyE que podría quedar obsoleta.

El prestador contempla otros activos a largo plazo por concepto de intangibles pero las notas a los estados financieros no reflejan a que tipo pertenecen, se le solicita la respectiva aclaración.

- **PASIVO**

Las obligacionales laborales, representan el 10% y 15% del activo para el 2015 y 2016 respectivamente, no obstante, en las notas a los estados financieros no detallan el comportamiento de cada rubro, con el ánimo de identificar a qué obedece el aumento del 2015, sin embargo, se podría colegir que el prestador aumentó su planta de persona, toda vez que los ingresos también incrementaron.

Tabla 13 Obligaciones Laborales

DETALLE	2016
Nomina por pagar	5.056.000
Cesantías	9.270.000
Intereses sobre cesantías	1.013.000
Vacaciones	121.000
Prima de vacaciones	4.474.000
Prima de servicios	2.561.000
Prima de navidad	6.759.000
TOTAL	29.254.000

Fuente: información suministrada en visita 2018

Las cuentas por pagar representan más del 81% del activo, escenario que podría ser negativo para el prestador ya que no tendría capacidad de endeudamiento para mitigar posibles contingencias e indagando las notas a los estados financieros solo se refleja el comportamiento del 2016 así:

Tabla 14 Cuentas por pagar

VIGENCIA	2016
Bienes y servicios	72.785.000
Acreedores	54.006.000
Retenciones en la fuente	77.000
Impuestos contribuciones y tasas por pagar	37.088.000
Recaudos a favor de terceros	465.000
TOTAL	164.421.000

Fuente: información suministrada en visita

- **PATRIMONIO**

El prestador para los años 2015 y 2016 presentó pérdidas en el ejercicio contable, no obstante tuvo una leve recuperación ya que se redujo entre dichas vigencias en un 34% y están han llevado a una posible liquidación del prestador.

Las pérdidas en el ejercicio presentadas han hecho disminuir el patrimonio neto en un 98% para la vigencia 2016, por lo cual se le solicita un plan de acción para que en las futuras vigencias se obtenga resultados del ejercicio positivos y así aumentar el patrimonio.

Estado de Resultados

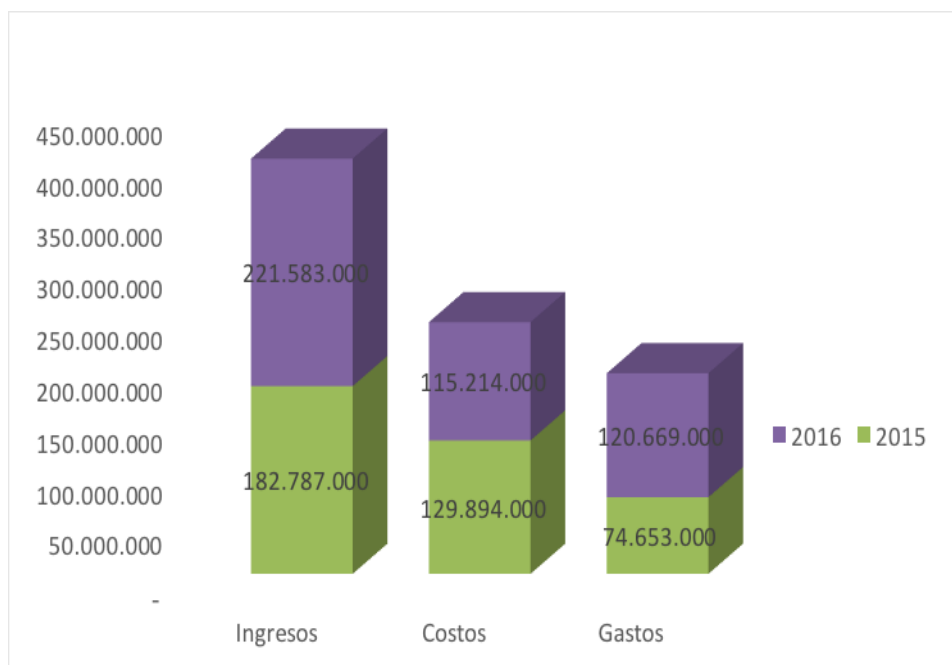
Tabla 15 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 15-16	Var (%) 15-16

ESTADO DE RESULTADOS						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 15-16	Var (%) 15-16
Ingresos Operacionales	182.787.000	100%	213.873.000	100%	31.086.000	17%
Servicio de Acueducto	0	0%	0	0%	0	0%
Servicio de Alcantarillado	35.489.000	19%	55.218.000	26%	19.729.000	56%
Servicio de Aseo	147.298.000	81%	158.655.000	74%	11.357.000	8%
Costo de Ventas y Operación	129.894.000	71%	115.214.000	54%	-14.680.000	-11%
Utilidad Bruta	52.893.000	29%	98.659.000	46%	45.766.000	87%
Gastos Operacionales	73.676.000	40%	119.447.000	56%	45.771.000	62%
Gastos de Administración	63.690.000	35%	112.463.000	53%	48.773.000	77%
depreciaciones	9.986.000	5%	6.984.000	3%	-3.002.000	-30%
Resultado Operacional	-20.783.000	-11%	-20.788.000	-10%	-5.000	0%
Otros ingresos	0	0%	7.710.000	4%	7.710.000	0%
Otros gastos	977.000	1%	1.222.000	1%	245.000	25%
Intereses	0	0%	0	0%	0	0%
Resultado antes de Impuestos	-21.760.000	-12%	-14.300.000	-7%	7.460.000	-34%
Impuesto de renta y Complementarios	0	0%	0	0%	0	0%
Resultado Neto	-21.760.000	-12%	-14.300.000	-6,7%	7.460.000	-34%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Imagen 4 Estructura del Estado de Resultados Años 2016 - 2017



Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

- **INGRESOS**

El estado de resultados, muestra que los ingresos aumentaron en un 17% para la vigencias de análisis, en donde el servicio que tuvo el mayor incremento fue el de alcantarillado en 56%, así mismo, se observa que el servicio de aseo es el que tiene mayor participación entre los ingresos operaciones en un 81% para el 2015 y 74% del 2016.

Las partidas de otros ingresos para el 2016, soportaron parte de la operación es por ello que la perdida en ejercicio disminuyo entre las vigencias de análisis.

La información que se tiene es limitada, que permita identificar las causas puntuales de dicho aumento y posibles acciones para mejor los ingresos.

- **COSTOS**

Llama la atención el costo de producción ya que estos representaron el 71% (2015) y 54% (2016) de los ingresos, siendo esta unas de las razones por las que se hayan obtenido pérdidas en el ejercicio, por lo cual se le insta a realizar una reestructuración en la política de costos y en las notas a los estados financieros no se desglosa el costo de cada servicio tal como se muestra a continuación:

Tabla 16 Costos de Ventas

DETALLE	2016
Costos de ventas	115.214.000
Servicios públicos	115.214.000

Fuente: información suministrada en visita

- **GASTOS**

- Se puede observar que los gastos operacionales incrementaron en 62% entre el 2015 y 2016 y representaron a más del 40% de los ingresos para dichas vigencias, lo anterior obedeció principalmente gastos generales ya que aumentaron en un 2.359%, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

Los otros gastos aumentaron en 25% sin embargo, no impactaron significativamente el resultado del ejercicio ya representan el 1% de los ingresos.

Finalmente, en el estado de resultados, muestra resultados negativos, toda vez que los ingresos por concepto de prestación de los servicios de alcantarillado y aseo no fueron los suficientes para cubrir los gastos y costos, a pesar que los ingresos hayan aumentado y los costos hayan decrecido pero el aumento de los gastos fue el que impacto el resultado del ejercicio.

3.2.4 Indicadores Financieros

Tabla 17 Indicadores

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS			
INDICADORES DE RENTABILIDAD	FORMULA	2015	2106
Margen Bruto	$(\text{Ganancia bruta} / \text{Ventas de bienes y servicios}) * 100$	28,94%	46,13%
Margen de Actividades Ordinarias	$(\text{Ganancia por Actividades Ordinarias} / \text{Ventas de bienes y servicios}) * 100$	-11,37%	-9,72%
Margen Neto	$\text{Ganancia Neta} / \text{Ventas de bienes y servicios} * 100$	-11,90%	-6,69%
Ebitda	$\text{Ganancia por Actividades Ordinarias} + \text{Depreciaciones} + \text{Amortizaciones} + \text{Deterioro}$	-\$ 10.797.000	-\$ 13.804.000
Margen Ebitda	$(\text{EBITDA} / \text{Ventas de bienes y servicios}) * 100$	-5,91%	-6,45%
ROA	$\text{Ganancia Neta} / \text{Activo Total}$	-12,39%	-7,37%
ROE	$\text{Ganancia Neta} / \text{Patrimonio}$	-149,67%	-5983,26%
INDICADORES DE ACTIVIDAD	FORMULA		
Rotación de cuentas por cobrar (Cartera) en días	$(\text{Cx} / \text{Ventas bienes y Servicios}) * 360$	78,18	112,79
Rotación de cuentas por pagar (Proveedores) en días	$360 / (\text{Cx} / \text{Costo de ventas})$	N/D	N/D
INDICADORES DE LIQUIDEZ	FORMULA	2015	2016
Razón Corriente	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	0,26	0,35
Prueba Acida	$(\text{Activo corriente} - \text{Cx}) / \text{Pasivo Corriente}$	0,01	0,00
Capital de trabajo neto	$\text{CXC} + \text{Inventario} - \text{CXP}$	-\$ 103.872.000	-\$ 96.951.000
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	FORMULA	2015	2016
Cubrimiento de intereses	$\text{EBITDA} / \text{Gasto financiero}$	N/D	N/D
Nivel de endeudamiento	$\text{Pasivo total} / \text{Activo Total}$	91,72%	99,88%
Endeudamiento financiero	$\text{Pasivo financiero} / \text{Venta de bienes y servicios}$	N/D	N/D
Concentración del pasivo	$\text{Pasivo Corriente} / \text{Pasivo Total}$	100%	100%

N/D: De acuerdo a las rubros del prestador no es posible el calculo de este indicador.

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

RENTABILIDAD:

Indicador	Observaciones
Margen de Actividades Ordinarias - Margen Neto	Se observa que para la vigencia 2016 un resultado negativo para los dos (2) indicadores, por lo que se podría concluir que presuntamente no es viable la operación ya que los ingresos no cubren a la medida los costos y gastos.
ROE – ROA	De acuerdo a los resultados negativos obtenidos para los indicadores ROE y ROA, se tiene que ni la inversión de los socios ni los activos, fueron los suficientes para generar valor al prestador.
EBITDA	Muestra un resultado negativo, a pesar que no se tengan en cuenta partidas que no generan salida de dineros, por lo que se podría colegir que el prestador es inviable.

ACTIVIDAD:

Indicador	Observaciones
Rotación Cuentas por Cobrar	Según se puede observar el indicador sufrió un aumento entre las vigencias de análisis, toda vez que la cartera se incrementó en un 69%, situación desfavorable para el prestador.

LIQUIDEZ:

Indicador	Observaciones
Razón Corriente	Este indicador muestra la capacidad de pago que tiene el prestador, toda vez que tiene \$0,35, para pagar \$1 de las obligaciones adquiridas del 2016, escenario negativo para la empresa, toda vez que no tendría acceso a créditos para realizar inversiones y/o cumplir con posibles contingencias.
Capital Neto de Trabajo	Se puede observar que el Capital Neto de Trabajo para las

	vigencias de análisis del 2015 y 2016 es negativo, situación negativa para el prestador.
--	--

ENDEUDAMIENTO:

Indicador	Observaciones
Nivel de Endeudamiento	La deuda que maneja el prestador para la vigencia 2015 fue del 91,72% y para el 2016 de 99,88%, escenario delicado para el prestador pues tiene casi comprometido el activo con terceros.
Concentración del Pasivo	Se tiene que el 100% de la deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo.

3.2.4 Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador

Tabla 18 IFA

Aspecto	2015	RANGO
L (Liquidez)	No Reporte	3
ER (Eficiencia en recaudo)	No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	No Reporte	3
IFA	3	Riesgo Alto

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

Es oportuno manifestar que el prestador no ha reportado la información financiera de la vigencia 2015, por tal motivo al realizar el cálculo se obtuvo como resultado riesgo alto y es el que se encuentra publicado en la página web de la SSPD.

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

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

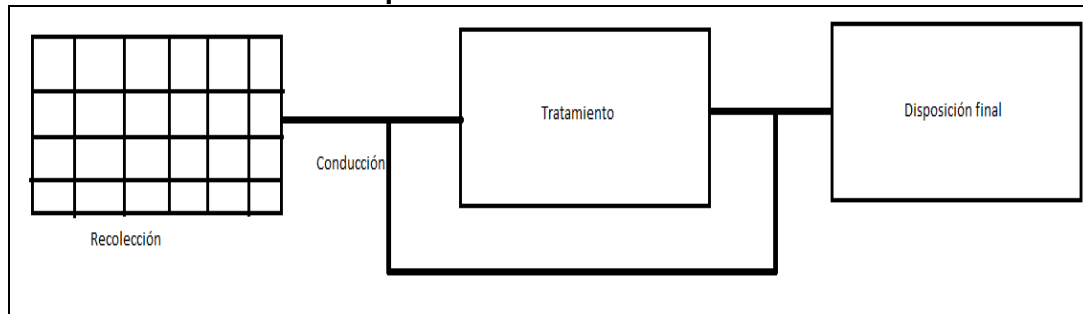
A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el SUI y aquella que fue recopilada a través de la visita de inspección adelantada por la Superservicios en el mes de enero de 2018, adicionalmente es preciso indicar que el análisis técnico se realizó con base en lo establecido en la resolución 330 de 2017.

3.1. Servicio de Alcantarillado

- **Esquema del sistema de alcantarillado**

A continuación, se muestra la cadena del sistema de alcantarillado del municipio de Ulloa (Valle del Cauca).

Ilustración 1 Esquema General sistema de alcantarillado



Fuente: Superservicios

- **Recolección y conducción**

Área de prestación: Casco urbano, y centro poblado Moctezuma.

Sistema de alcantarillado: El sistema de alcantarillado operado es:

Tabla 19 Tipo de alcantarillado

Ubicación	Tipo	Cobertura
Casco urbano	Combinado 50% Separado 50%	97,3%
Centro poblado Moctezuma	Separado 100%	95%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que el prestador debe diligenciar la información correspondiente al tipo y componentes del sistema de alcantarillado, sin embargo, dicha información no ha sido reportada por el prestador.

Dicha situación es reiterativa, dado que el prestador desde la expedición de la resolución antes enunciada no ha cargado información alguna que permita establecer los componentes de su sistema y el tipo de alcantarillado que opera, en este sentido el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo la normatividad antes enunciada.

Redes de recolección: De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita efectuada por la Superservicios en el mes de junio es la siguiente:

Tabla 20 Redes instaladas

Localización	Material	Diámetros	Longitud	Edad
Casco urbano	Novafort PLUVIAL	8"	ND	7años
	Novafort	12"-8"	ND	10 años
	Concreto	8"	ND	Más de 10 años
Montezuma	Novafort	10"	ND	6 años

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

ND: El prestador desconoce la longitud de las redes instaladas en el municipio y en el corregimiento de Moctezuma.

Se verificó durante el recorrido que existen dos puntos en los que el flujo de agua residual fue desviado hacia el antiguo sistema de alcantarillado, lo anterior debido que la pendiente y a la presión del agua levantaban las tapas de los emisarios finales ocasionando rebose de agua residual en algunos predios de las fincas por donde pasaban las tuberías; dicha situación generó que los dueños de estos predios realizaran el taponamiento de la boca de las tuberías, al respecto se informó en campo que se adelantaron acciones judiciales para remover el taponamiento.

El artículo 7.4.1.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información relacionada con las redes de alcantarillado, a pesar que en la visita el prestador informó lo plasmado en la anterior tabla, aún no ha certificado información de este aspecto al SUI, lo anterior presuntamente incumple la norma en comento.

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



Fotografías Nos. 1 y 2 Pozos de inspección

Sumideros: Se efectuó la verificación de algunos sumideros, de los cuales presentan buen aspecto.



Fotografías Nos. 3 y 4 Sumideros

Mantenimiento de redes: En la visita efectuada por la Superservicios, el prestador informó que se adelanta como mantenimiento preventivo la limpieza de los sumideros los cuales se conectan con los pozos de inspección, según se indicó la actividad se efectúa una o dos veces al mes y el correctivo se programa de manera inmediata, se lleva bitácora de operación y registro fotográfico de la actividad.

No se cuenta con equipo de succión y alta presión (VACTOR), así como tampoco han tenido que recurrir al alquiler de este.

Planos y Catastro de redes: Existen planos elaborados en el año 2008, se indicó que desde dicha vigencia no se han hecho ampliaciones de las redes por tanto dicha información es la actualizada. No se cuenta con catastro de redes, lo anterior limita al prestador establecer y conocer la ubicación de las tuberías y accesorios en el área atendida, lo anterior es contrario de lo previsto en el artículo 42 de la resolución 330 de 2017.

- **Tratamiento**

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR): El casco urbano es el único que cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales, sin embargo, este apenas se encuentra recibiendo el 15% de las aguas servidas de dicha área.

Tabla 21. Descripción sistema de tratamiento de aguas residuales

Aspecto	Observación
Propiedad	Municipio de Ulloa
Localización	Sector Nor occidental del municipio en la salida al corregimiento Moctezuma
Qmd	4,48 L/s
Edad	10 años (mayos de 2007)
Estado	Operativa
Área	2400m ²
Cuerpo Receptor	Quebrada El Brillante
Componentes	Cribado (rejillas gruesas), dos desarenadores , vertedero triangular, dos tanques sépticos como tratamiento primario, dos filtros anaeróbicos, lechos de secado
Manejo de lodos y residuos	Se hace la remoción de los lodos del desarenador y los lechos de secado los cuales se dejan deshidratar, posteriormente se retiran a un área contigua la PTAR y posteriormente se depositan en bolsas para ser llevados al relleno sanitario.
Observaciones	Se cuenta con caseta de vigilancia en la cual no existen elementos dentro de ella para adelantar dicha actividad, no hay una persona que permanezca en el predio, cuenta con cerramiento en malla eslabonada, no hay luminarias, en el predio de la PTAR hacen presencia dos operarios de Serviulloa dos veces a la semana los días lunes y viernes, se evidenció la presencia de tres gallinazos

Los prestadores del servicio público domiciliario que desarrollen la actividad de tratamiento, conforme con el artículo 7.4.1.9 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, deben hacer el registro del sistema de tratamiento de aguas residuales al SUI; en este sentido, una vez fue verificado el mismo se estableció que no ha efectuado el cargue correspondiente.





Fotografías Nos. 5,6, 7 y 8 STAR

- **Disposición final**

Vertimientos y cuerpo receptor: Actualmente se cuenta con los siguientes puntos de vertimiento:

Tabla 22 Localización puntos de vertimientos

Localización	No.	Ubicación
Casco urbano	1	PTAR
	2	Predio los vega
	3	Sector Brillante finca La Manuela
Monteczuma	1	Predio Miguel Rodríguez
	2	Finca El Recreo Predio Orlando Sánchez

Fuente: Visitas de inspección 2018

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

- **Actos Administrativos**

Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV ó permiso de vertimientos: A través de la Resolución No. 0100No. 770 0426, la autoridad ambiental CVC, aprobó el PSMV a nombre del municipio de la Ulloa el PSMV del corregimiento Moctezuma, así mismo con resolución 0691 del 30 de agosto de 2011 la autoridad ambiental antes enunciada aprobó el PSMV a nombre de Serviulloa el PSMV del casco urbano.

Plan maestro de acueducto y alcantarillado: El prestador no cuenta con dicho documento o copia del mismo.

Tasa retributiva y tasa por uso: El prestador señaló que tienen una deuda estimada de \$149 millones de pesos con la autoridad ambiental por dicho concepto dado que desde el inicio de operaciones de la empresa no han realizado ningún pago.

Monitoreo de vertimientos: En visita se estableció que el prestador no realiza el monitoreo al caudal que tratan los sistemas operados, así como tampoco hace análisis de vertimientos.

Por su parte los artículos 7.4.1.13 y 7.4.1.4 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, establece que el prestador debe reportar la información de la caracterización de los cuerpos receptores, así como los análisis físico químicos y microbiológicos de los STAR, sin embargo, el prestador no tiene información certificada en el SUI sobre el particular, lo anterior presuntamente incumple la norma antes enunciada.

3.1.1. Indicadores técnicos de alcantarillado

Tabla 23 Indicadores técnicos alcantarillado

Cobertura	% Aguas residuales Tratadas
97,3% - Casco urbano 95% -Centro poblado Moteczuma	Área urbana: 15% Centro Poblado Moctezuma: 0%

Fuente: Superservicios

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de enero de 2018, los que no están conectados a la red de alcantarillado, presentan soluciones individuales.
- **Porcentaje de aguas residuales tratadas:** Según lo señalado en la visita de inspección realizada por parte de la entidad en el mes enero 2018, la cobertura de los STAR corresponde al 15% de los suscriptores atendidos por la empresa.

3.2. Servicio de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo en el componente de recolección y transporte, por parte de SERVIULLOA ESP SA, parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en el mes de enero de 2018, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

No es posible efectuar un análisis frente a lo dispuesto en el contrato de condicione uniformes –CCU, dado que el documento suministrado carece de anexo técnico.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos -PGIRS

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

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

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

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

En visita el prestador suministró el documento actualizado del PGIRS con vigencia a Agosto 2017, este documento fue radicado ante la autoridad ambiental por parte de la administración municipal el 25 de septiembre de 2017 con oficio No. 687332017.

Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

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

En visita el prestador no refirió información respecto de la existencia del documento, así como una vez consultado el expediente virtual asignado por el prestador en el sistema de gestión documental de la entidad, se estableció que no ha remitido el mismo, lo anterior presuntamente incumple lo previsto en la norma antes enunciada.

- **Actividades del servicio de aseo**

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

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

Tabla 24 Análisis actividades del prestador³.

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

³ Las celdas en rojo son obligatorias.

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Según lo consignado en el PGIRS, el prestador debería inscribir la actividad de lavado de áreas públicas.

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

Imagen 5 Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del área de prestación del servicio	Estado	Fecha en que adquirido el estado	Estado Envío	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
22366	SERVIULLOA ESP SA	15024	ASEO	1-Activo	04/08/2008	R	VALLE DEL CAUCA	ULLOA	2010-08-13

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

Área prestación: La recolección se presta en el casco urbano del municipio de Ulloa (Valle del Cauca) y en el área rural el Brillante y el Moctezuma.

Página web: El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, en este sentido la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma en comento.

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

Frecuencia de recolección: Según el párrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que “La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”, al respecto el prestador señaló que realiza la recolección de los residuos dos veces por semana en el casco urbano y una vez por semana en el área rural, dicha información es consistente con lo señalado en el documento del PGIRS actualizado para el año 2017; no obstante, no se consigna lo indicado por la empresa para el área rural actualmente atendida.

Requisitos de la actividad de Recolección:

- Evitar ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública: Acorde con lo verificado en la visita realizada por la actividad.
- Equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos: No se cuenta con vehículos alternos.
- Operación de compactación: Se realiza compactación dado que el vehículo es un compactador.

- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: Se verificó la actividad.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo: El vehículo cuenta con almacenamiento de lixiviados.

Sistemas de Recolección: De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015, *“La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”*.

De acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada por la entidad, la presentación de residuos se realiza en las aceras de las calles y se efectúa puerta a puerta.

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

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

De la misma manera, es pertinente indicar que el prestador cubre todo el casco urbano y dos sectores del área rural.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.4.1.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información de la microrrutas, al respecto se verificó en el SUI, identificando que el prestador registro para la vigencia del 2009 una microrruta de recolección, situación que está desactualizada con lo identificado en la presente vigencia y con lo consignado en el PGIRS.

Registro de operación: El prestador lleva registro de operación de la actividad.

Cantidad de residuos recogidos: El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado el formato en mención para las vigencias de análisis (2016-2017).

Por otra parte, se aportó el pesaje correspondiente al mes de diciembre de 2017, donde se relaciona que en dicho mes se recogieron 57,38 Toneladas, y en promedio semanal un Total de 12 Toneladas; no obstante al no contar con información, no es posible efectuar un análisis comparativo frente al comportamiento de las Toneladas de residuos recogidas por el prestador.

Operarios: Laboran en la actividad dos operarios que hacen la recolección más el conductor (suministrado por Tribunales Corcega operador que realiza la actividad de transporte).

Tipo de residuos: Los residuos recolectados son ordinarios.

Horario: Se realiza de 5:00 a.m. a 1:30 en promedio dependiendo el estado de las vías hasta finalizar la labor).

Inventario o censo de puntos críticos: El artículo 2.3.2.2.3.45 del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”, al respecto el prestador informó que cuenta con el inventario de puntos críticos.

Parque automotor

Para el transporte actualmente, se tiene en alquiler un compactador el cual es operado por la Empresa de Servicios Tribunales Córcega E.S.P., este alquiler se hace a través de la administración municipal como garantía, dado que se han tenido inconvenientes en pagos por parte de Serviulloa; los datos del vehículo identificado en visita son los siguientes:

Tabla 25 Información vehículo de recolección

Aspecto	Observación
Tipo	Compactador
Modelo	2016
Marca	Chevrolet
Placa	SXG158
Capacidad	10 Toneladas
Equipo Protección Personal	Se cuenta con algunos elementos

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

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

Tabla 2 Aspectos relevantes previstos por el artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

Aspecto	Si/No/Parcial	Observación
Generales		
¿El Vehículo recolector es motorizado?	Si	
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	No	Presenta logos de la empresa contratista
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	No	Está por debajo
¿Cuenta con SOAT vigente?	Si	Vigente hasta febrero de 2018.
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	NA	Dado que el modelo del vehículo es del 2015
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	Si	

¿Está dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?	Si	
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?	Si	
¿Está dotado de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva? Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina	No	Solamente se cuenta con luces en la parte posterior
Vehículos que no utilicen caja compactadora		
¿Los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte?, ¿se cuenta con algún tipo de elemento para la cobertura de residuos?	NA	Es compactador
¿Está provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	Si	Cuenta con dos Tanques
Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones?	El representante legal informa que el prestador atiende menos de 5000 usuarios.	
¿Cuenta con equipos de compactación de residuos? (Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados).		

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

Tabla 27 Información vehículo de recolección reportado al SUI

Id empresa	22366
Empresa	SERVIULLOA ESP SA
Placa	ODG432
Marca	INTERNATIONAL
Capacidad (yd3)	11
Capacidad (toneladas)	ND
Numero de ejes	1
Modelo	2012
Tipo de vehículo	Volqueta
Fecha de entrada en operación del vehículo	ND
Tipo de uso del vehículo	ND
Actividad desarrollada por el vehículo	ND
Estado	En Operación
Ult. Fch inactivación	ND
Corrección de fecha en que adquirió el estado	05-MAR-14

Fuente: SUI

Teniendo en cuenta que la información suministrada en visita, dicho dato no concuerda con lo reportado en SUI; en este sentido, es preciso que el prestador adelante las acciones correspondientes, tendientes a actualizar los datos de este aspecto, dado que es deber del prestador suministrar la información con calidad y oportunidad.



Fotografías Nos. 9 y 10 Vehículo de recolección

Respecto del mantenimiento del vehículo como lo señala el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, es preciso indicar que el prestador señaló que una vez se culmina la actividad de recolección y transporte, se realiza el lavado del vehículo, y el mantenimiento de acuerdo con la demanda que tenga el mismo teniendo en cuenta que es modelo 2015.

Se evidenciaron en la visita un recuperador de residuos aprovechables del cual el prestador señaló que este no se encuentra formalizado.

- **Barrido y Limpieza de áreas públicas**

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

De acuerdo con la verificación hecha en campo, se informó que éste servicio se ha venido prestando en las calles del casco urbano 5 veces por semana se hace rotación dos días de descanso.

Tabla 3 Información de la actividad de barrido

Tipo Barrido	Manual
Frecuencia (No Veces)	Casco urbano: Se realiza la actividad 4 veces/semana, siguiendo 1 ruta. Parque casco urbano se barre todos los días exceptuando miércoles y sábado
	Área rural: Se realiza la actividad 1 vez semana, (martes el Brillante y el viernes Moctezuma) No se lleva bitácora de operación
Horario	8 horas diarias Generalmente de 7:00a.m.-12m -1:00p.m. -4:00p.m.
No Rutas	Una aunque no se encuentran documentadas.
No Operarios	2

Cantidad Residuos (Ton/Mes)	20kg diario
Equipo Protección Personal	Guantes, tapaboca, botas de seguridad.
Cobertura (Km / Día)	Información no disponible
Disposición Final (Ton/Mes)	Relleno Sanitario La Glorita
Acuerdo de barrido de áreas públicas	No aplica.
No Contrato /Convenio	No aplica.
Vigencia del Contrato /Convenio	No aplica.

Fuente: Visita de inspección SSPD

Cestas públicas: Se identificaron seis canastillas públicas ubicadas en el parque principal, según en el PGIRS se cuentan con 4 canecas o puntos ecológicos sin embargo en los postes se han ido acondicionando galones que ya no emplean para que sirvan como depósito de basura, de igual manera se señaló que se instalaron 13 en el área urbana y 7 en moctezuma.

Tabla 29 Información de las cestas instaladas

COMPONENTE	OBSERVACIÓN
<i>1. Estar diseñadas de tal forma que se facilite el depósito de los residuos, aspecto que debe tenerse en cuenta en los casos en que se coloquen tapas.</i>	Si
<i>2. Deben tener algún dispositivo para evitar que se llenen de agua cuando llueva.</i>	No
<i>3. Deben estar ancladas para evitar que sean hurtadas.</i>	Si
<i>4. Los soportes tienen que ser resistentes, teniendo en cuenta el uso a que son sometidos las cestas y que se trata de mobiliario público.</i>	Si
<i>5. Para su ubicación debe tenerse en cuenta la afluencia de público, la generación de residuos y las condiciones del espacio público, evitando que se obstruya el paso de peatones y la visibilidad a los conductores de vehículos automotores.</i>	Si
<i>6. El material y diseño de los recipientes deben facilitar su utilización a los usuarios así como la recolección de los residuos depositados, su limpieza y mantenimiento.</i>	Parcial

Fuente: Visita realizada por la SSPD



Fotografía No. 11 Cesta pública

Otras actividades del servicio de aseo

Actualmente el prestador no realiza las actividades de aprovechamiento, tratamiento y corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas.

La actividad de corte de césped y poda de árboles es efectuada por la administración municipal, a través de un tercero.

Lavado de áreas públicas: La actividad del lavado de áreas públicas lo hace el prestador con apoyo al cuerpo de bomberos.

Tabla 4 Actividades Registradas en el RUPS

Aspecto	Si/No/ Parcial	Observación
Responsabilidad en el lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.63)	ND	El prestador
Acuerdos de lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.64)	NA	No aplica.
Alcance del lavado de áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.6.65)	-	Sitios de interés del municipio generalmente el casco urbano (parque principal y terminal del municipio) y se hace dos veces al año.

Fuente: Visita de inspección SSPD

- **Disposición final**

Nombre sitio de disposición Final: Relleno Sanitario La Glorita.

Tipo de Sitio de disposición Final: Relleno Sanitario.

Nombre de Operador del sitio: Atesa de Occidente.

Número de Contrato: Contrato suscrito entre la Empresa de Servicios de Tribunas Córcega E.S.P. y Atesa de Occidente, dado que Serviulloa tuvo inconvenientes con el pago de la actividad, por lo que no se daba garantía a este último para dar continuidad con la actividad.

Cantidad de toneladas dispuestas mes: 54,74 toneladas mensuales aproximadamente para el mes de diciembre.

Distancia sitio de disposición final: 34Km.

Valor tonelada dispuesta: \$27.546,64 y por lixiviados \$7.773,75.

Indicadores técnicos del servicio de aseo

Tabla 5 indicadores técnicos del servicio de aseo

Cobertura	Frecuencia de Recolección	Vida útil del sitio de disposición final
Casco urbano 100% - 54,16% área rural	2 veces por semana casco urbano 1 vez por semana área rural	Se dispone en un relleno sanitario

- **Cobertura:** La información fue suministrada por el prestador durante la visita realizada por la Superservicios en el mes de enero de 2018.
- **Frecuencia de recolección:** El prestador realiza la recolección con una frecuencia acorde con la establecida por el Decreto 1077 de 2015.
- **Vida útil del sitio de disposición final:** Se dispone en el relleno sanitario la Glorita.

Plan de contingencia y Emergencia

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

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

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

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional, así como la resolución 549 de 2017 *“Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de*

reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 2015100000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, encontrando que no ha certificado información para los tres servicios acueducto, alcantarillado y aseo de los años 2016 y 2017, solo presenta información certificada para el año 2015, como se muestra a continuación:

Imagen 6 Reporte plan de emergencia y contingencia 2015

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:				2015			
DEPARTAMENTO:				VALLE DEL CAUCA			
MUNICIPIO:				ULLOA			
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
VALLE DEL CAUCA	ULLOA	22366	SERVIULLOA ESP SA	Alcantarillado	plan de contingencia municipio de Ulloa - alcantarillado.pdf	Certificado	25-01-2016
VALLE DEL CAUCA	ULLOA	22366	SERVIULLOA ESP SA	Aseo	plan de contingencia municipio de Ulloa - Aseo.pdf	Certificado	25-01-2016

Fuente: SUI

Por lo que es necesario que el prestador reporte la información completa de este componente para poder realizar un análisis adecuado.

4. ASPECTOS COMERCIALES

El análisis que a continuación se efectúa comprende la información comercial suministrada por el prestador y la información cargada al SUI para los años de análisis son 2016 y 2017.

4.1. Comparativo Recaudo Vs Facturación

La empresa Serviulloa factura en promedio mensual para el servicio de aseo \$9,035.938 y para el de alcantarillado \$2,930.837, mientras esta mensualmente recaudando en promedio por el servicio de aseo \$7.489.751 y por el servicio de alcantarillado \$2.502.295, esta información fue suministrada por el gerente de la empresa en visita de inspección, ya que verificado en el SUI no se encontró información al respecto.

La anterior información reflejaría un recaudo promedio del 83%, lo que sería un recaudo alto para un pequeños prestador, sin embargo es importante destacar que, el recaudo alto no refleja una viabilidad financiera de la empresa, debido a que no están aplicando unas tarifas de acuerdo a la normatividad vigente.

4.2. Suscriptores

La resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos; una vez verificado el SUI, se identificó que Serviulloa no ha reportado la información correspondiente, lo cual es un presunto incumplimiento a los plazos dispuestos en la norma antes enunciada.

A continuación se relaciona la información suministrada por el prestador del número de suscriptores, en la visita adelantada en el mes de enero de 2018, de la cual se mencionó que corresponde a corte del 31 de diciembre de 2017.

Tabla 6 Suscriptores (corte 31 de diciembre de 2017)

Estrato	Aseo	Alcantarillado
	Suscriptores	Suscriptores
1	309	122
2	791	389
3	96	86
4	19	0
COMERCIAL 1	67	4
COMERCIAL 2	3	
INDUSTRIAL 1	7	
INDUSTRIAL 3	1	
OFICIAL	25	17
Moctezuma		
1	-	125
2	-	31
3	-	1
4	-	4
El Brillante		
1	-	37
2	-	13
Total	1318	829

Fuente: Información suministrada en visita

Es necesario que el prestador señale el desbalance existente en el número de suscriptores dado que el servicio de aseo supera al servicio de alcantarillado en 489.

Catastro de usuarios: Se cuenta con catastro de suscriptores actualizado a diciembre de 2017.

4.3. Aspectos tarifarios estudio de costos y tarifas

4.3.1. Alcantarillado

Estudio de Costos y Tarifas de Alcantarillado: la empresa SERVIULLOA ESP S.A. – ID 22366, tiene elaborado y suministro en visita el estudio de costos y tarifas para

el servicio de alcantarillado a precios del año 2013 bajo Resolución CRA 287 de 2004, sin embargo no se encuentra cargado al SUI-MOVET.

Con relación al servicio de acueducto, una vez verificado el Sistema Único de Información SUI y facturas suministradas en visita, se pudo establecer que es operado por las siguientes empresas: ADMINISTRACION COOPERATIVA ULLOA E.S.P - NIT 821001138 – 0 / ACUAVALLE S.A. ESP - NIT 890399032 - 8

Acto de Aprobación de Tarifas Alcantarillado: En visita suministraron la Resolución 004 de noviembre 25 del año 2015, a través de la cual se adoptan los costos y tarifas del servicio de alcantarillado.

Facturas Alcantarillado: Las copias de facturas suministradas en visita para las vigencias 2016-2017 corresponden a la empresa ACUAVALLE S.A. ESP - NIT 890399032 – 8, situación que permite inferir que la empresa SERVIULLOA ESP S.A. con ID 22366 realiza el cobro del servicio de alcantarillado a través de dicha empresa a través de facturación conjunta.

Tarifas Aplicadas Alcantarillado: Suministran Resolución 004 de noviembre 25 del año 2015 como última actualización de las tarifas del servicio de alcantarillado, en la cual de igual forma registran que dicha actualización fue realizada a precios de diciembre de 2014 con indexaciones mediante la variación del Índice de Precios al Consumidor- IPC Nacional, según lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994, cifras sujetas de verificación mediante el control tarifario que se elabore posteriormente.

Imagen 7 Actualización tarifaria del servicio de Alcantarillado.

Cargo fijo (\$/usuario)	1.201,27	Cargo fijo (\$/usuario)	8.006,36
Cargo Básico (\$/m ³)	171,06	Cargo por Consumo (\$/m ³)	855,40
Cargo Complementario (\$/m ³)	570,27	Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23
Cargo Suntuario (\$/m ³)	570,27	Tarifa plena (\$/usuario)	50.737,86
Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23	Cargo fijo (\$/usuario)	5.205,52
Tarifa plena (\$/usuario)	3.225,00	Cargo por Consumo (\$/m ³)	741,35
Cargo fijo (\$/usuario)	2.402,55	Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23
Cargo Básico (\$/m ³)	242,16	Tarifa plena (\$/usuario)	50.845,89
Cargo Complementario (\$/m ³)	570,27	Cargo fijo (\$/usuario)	4.004,24
Cargo Suntuario (\$/m ³)	570,27	Cargo por Consumo (\$/m ³)	570,27
Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23	Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23
Tarifa plena (\$/usuario)	7.742,00	Tarifa plena (\$/usuario)	34.479,08
Cargo fijo (\$/usuario)	3.403,61		
Cargo básico (\$/m ³)	484,73		
Cargo Complementario (\$/m ³)	570,27		
Cargo Suntuario (\$/m ³)	570,27		
Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23		
Tarifa plena (\$/usuario)	10.738,00		
Cargo fijo (\$/usuario)	4.004,24		
Cargo Básico (\$/m ³)	570,27		
Cargo Complementario (\$/m ³)	570,27		
Cargo Suntuario (\$/m ³)	570,27		
Cargo Tasa Retributiva(\$/m ³)	39,23		
Tarifa plena (\$/usuario)	12.537,22		

Fuente: Resolución 004 de noviembre 25 del año 2015

Control Tarifario de Alcantarillado: al cierre de la vigencia 2017 no se había reportado el respectivo estudio tarifario para el servicio de alcantarillado y la falta de información en el Sistema Único de Información SUI impide la verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, sin embargo, con los soportes suministrados en visita se procederá a consolidar y verificar la información para realizar el correspondiente control tarifario para el servicio de alcantarillado como verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida con Resolución CRA No. 287 de 2004, el cual le será remitido oportunamente una vez se culmine el correspondiente proceso de programación y elaboración.

4.3.2. Aseo

Estudio de Costos y Tarifas Aseo: el prestador tiene elaborado el estudio de costos y tarifas del servicio de aseo bajo Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, el cual fue suministrado en visita, evidenciando que realizaron cálculos a precios del año 2009 tomando como base los precios techo del año 2004 como lo establece la norma.

Acto de Aprobación de Tarifas Aseo: en visita suministraron Resolución 003 de noviembre 25 del año 2015, a través de la cual se adoptan los costos y tarifas del servicio de aseo.

Facturas Aseo: en visita no fueron suministradas copias de facturas para este servicio, por tal razón se procedió a consultar el Sistema Único de Información SUI, reporte *aseo/Comercial/Información PDF-TIFF*, Formato *Factura del servicio pdf o tiff* (Formato 24 de la Resol. SSPD 15085 de 2009), encontrando facturas para la vigencia 2016 de la EMPRESA DE ENERGIA DEL PACIFICO S.A.-ESP Nit: 800.249.860-1 Nuir: 2-76001000-4, a través de la cual la empresa SERVIULLOA ESP S.A. con ID 22366 realiza el cobro del servicio de aseo con convenio de facturación conjunta.

Tarifas Aplicadas Aseo: con la Resolución 003 de noviembre 25 del año 2015 registran última actualización de las tarifas del servicio de aseo, en la cual se evidencia que fueron tomadas las mismas cifras obtenidas de los cálculos realizados en el estudio de costos y tarifas en el año 2009, lo que permite evidenciar que no han realizado actualización que le permite la norma Resolución CRA 351 de 2005, con el fin de que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se deterioran y pueden tener pérdidas amenazando la viabilidad del servicio y su prestación.

Imagen 8 Actualización tarifaria del servicio de Aseo.

Estrato-1	3.889,26
Estrato-2	7.778,51
Estrato-3	11.019,56
Estrato-4	13.390,31
Pequeño Productor tipo 1 (Comercial)	47.187,09
Pequeño Productor Tipo 1 (Oficial)	31.458,01

Fuente: Estudio de Costos 2009 y Resolución 003 de noviembre 25 del año 2015

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

Dicho estudio debe estar contenido en el Sistema Único de Información – SUI, - Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópico comercial, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

Por tal razón esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador SERVIULLOA ESP S.A. – ID 22366, encontrando que para el tema tarifario del servicio de aseo, no presenta reporte de la siguiente información:

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF o TIFF)

- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016-2017) con los siguientes componentes:

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

- Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009).

Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2015-2016-2017)
 Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2015-2016-2017)

- Formato Facturación Comercial de Aseo

Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (2015 -2016- 2017)

- Copias Facturas PDF – SUI por cada estrato y cada mes en SUI - 2017

Sin embargo, con los soportes suministrados en visita, se procedió a realizar para las vigencias 2016-2017 verificación de la aplicación de la metodología establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, aclarando que los valores, parámetros y las diferentes variables para las correspondientes estimaciones de los costos y tarifas fueron tomados directamente del estudio de costos y tarifas elaborado en 2009 y que fue entregado en físico, mas copias en PDF de facturas de 2016 y acuerdos de subsidios 2013 y 2017 reportados en SUI.

Lo anterior sin dejar de lado la obligación que le asiste al prestador con el suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “*se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994*”.

En los siguientes componentes para el periodo de análisis de enero de 2016 a diciembre de 2017, dentro del procedimiento de cálculo, las cifras no superan los máximos permitidos según la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

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

TFR

De igual forma una vez realizado comparativo de los valores facturados en la vigencia 2016 frente a las tarifas calculadas en el estudio de costos y tarifas de 2009 y actualización de tarifas en 2015, las cuales no superan lo permitido por la norma, así mismo se pudo establecer que los valores cobrados siguen estando por debajo de dichos valores, lo que permite constatar que el prestador cumple con la norma CRA al no superar los valores permitidos.

Tabla 33 Análisis de tarifas

ESTRATO	TARIFAS 2009 ESTUDIO DE COSTOS DESPUES DE SUBSIDIOS	TARIFAS 2015 ACTUALIZACION DESPUES DE SUBSIDIOS	TARIFAS CALCULADAS SSPD A DIC 2017	TARIFAS EN FACTURACION - 2016	DIFERENCIA FACTURADO FRENTE ESTUDIO COSTOS	DIFERENCIA FACTURADO FRENTE CALCULOS SSPD
1	3.889	3.889	5.162,33	3.300	-589	-1.862,33
2	7.779	7.779	9.587,18	6.600	-1.179	-2.987,18
3	11.020	11.020	13.274,56	9.349	-1.671	-3.925,56
4	13.390	13.390	15.222,89	NO REPORTAN	N.D.	N.D.
COMERCIAL	47.187	47.187	52.941,60	NO REPORTAN	N.D.	N.D.
OFICIAL	31.458	31.458	35.294,40	NO REPORTAN	N.D.	N.D.

Fuente: Cálculos SSPD

Es así que esta Superintendencia en el marco de su asignación legal de funciones de inspección y vigilancia, NO ha identificado dentro del control tarifario preliminar una inadecuada aplicación de la metodología tarifaria.

Sin embargo, es importante que el prestador tenga en cuenta que existen actualizaciones autorizadas por la norma, con el fin de que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se deterioran y pueden tener pérdidas amenazando la viabilidad del servicio y su prestación.

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

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que se puedan adelantar, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que dentro de sus funciones se encuentra la de solicitar y analizar en la forma, detalle y términos, la información que se requiera para el ejercicio de sus atribuciones legales.

Así mismo frente a las dificultades que se puedan presentar para el cargue de información, puede enviar solicitud dirigida al Coordinador del Grupo SUI, para recibir orientación sobre los respectivos procesos de reversión y/o habilitación que el prestador requiera, todo esto con el fin de que puedan efectuar los reportes faltantes al Sistema Único de Información - SUI.

Esta comunicación en forma alguna no constituye una ampliación del plazo establecido en las normas que fijan el reporte de la información en el SUI, ni amplía los plazos de cualquier requerimiento que se le haya hecho, como tampoco afecta cualquier investigación en curso o el inicio de las acciones de control que se deriven por incumplimiento a la normatividad vigente, la omisión en el reporte de información al SUI o la no respuesta a los diferentes requerimientos.

Facturas

La facturación es conjunta con el servicio de energía (empresa EPSA-CETSA), para aseo y con Acuavalle para el servicio de Alcantarillado.

Las facturas aportadas durante la visita permitieron identificar que se cumple con lo establecido por ley para la facturación de servicios públicos domiciliarios.

Participación ciudadana: El prestador informa que el comité de desarrollo y control social no se encuentra conformado, de igual manera se procedió a consultar en el mapa de vocales de control en la página web de la entidad <http://www.superservicios.gov.co/Ciudadanos/Vocales-de-control>, donde no se halló ningún vocal de control inscrito para el municipio de La Ulloa –Valle del Cauca.

Estratificación

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

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

Adopción Estratificación Urbana y/o Rural

En atención de la información publicada a través de la Dirección General Territorial de la SUPERSERVICIOS, en el módulo de Decretos de Estratificación Urbana - Programa STRATOS, se verificó que el municipio de La Ulloa –Valle del Cauca, a través del 059 del 18 de octubre de 1995 adoptó la actualización la estratificación urbana del municipio.

Comité permanente de estratificación

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

Es preciso que el prestador aclare la existencia y la participación en el mismo.

Concurso económico 1 y concurso económico 2

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

El prestador en visita explicó que la administración municipal no le ha realizado cobro alguno con respecto al servicio de estratificación, al realizar la verificación del estado del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador no ha certificado dichos formatos para las vigencias de análisis.

Peticiones Quejas y Reclamos -PQRs

Atención al cliente.

Se tiene identificada como la agente comercial de atención al cliente a la señorita Elma Blanco quien se desempeña igualmente como secretaria de la oficina.

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

- **Formato PQRs:** La Señorita Elma Blanco secretaria de la oficina, informa que la empresa no cuenta con formatos de PQR.
- **Atención al usuario:** se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la carrera 2 No. 6 -06.
- **Medio de recepción:** Las PQRs se reciben de manera verbal.
- **Medio de trámite:** El prestador indica que se realiza la atención inmediata, sin embargo, no se lleva el registro correspondiente.
- **Notificación a los usuarios de las respuestas otorgadas:** No se lleva registro, por tanto, no se evidencia notificaciones respecto del tema a los suscriptores que interponen PQRs.
- **Estadística de las PQRs:** El prestador no lleva una estadística de las PQRs, dado los argumentos expuesto anteriormente, no obstante, se informa que la mayor causal es debido a la continuidad del servicio de acueducto cuando llueve.



Reporte de PQRs al SUI

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SUPERSERVICIOS No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto a continuación se muestra la información reportada por el prestador para las vigencias 2015 y 2016:

% PQR falladas a favor del usuario: En visita se estableció que el prestador no lleva estadística de los fallos de las PQRs y de las causales de las mismas.

Por su parte, se realizó la verificación del formato de reclamación para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo encontrando el siguiente reporte de información certificada de 2014 a 2016:

Tabla 7 Reclamaciones Por Servicio Año 2014, 2015 y 2016

Servicio	Detalle causal	2014			2015	2016	Total general
		Accede	Accede parcialmente	No Accede	Accede	Accede	
Acueducto	Conexión			1			1
	Estrato			1			1
	Falla en la prestación del servicio por calidad	40	1		23	24	88
	Inconformidad con el consumo	2					2
	Tarifa cobrada	2					2
Alcantarillado	Estrato			1			1
	Falla en la prestación	35	1		20	17	73

	del servicio por calidad						
	Inconformidad con el consumo	1					1
Aseo	Falla en la prestación del servicio por calidad	9			18	15	42
Total general		89	2	3	61	56	211

Fuente: Reporte SUI a 2018

Aunado a lo antes expuesto, es preciso indicar que para los años 2015 y 2016 el prestador accedió a todas las reclamaciones interpuestas por los suscriptores, situación que debe ser aclarada por la empresa, ya que la causal de mayor reclamación corresponde a la falla en la prestación de los servicios atendidos por el mismo.

Se verifica en el Sistema Único de Información SUI que el prestador tiene pendiente de certificar 233 formatos de Reclamaciones de acuerdo con lo establecido en el anexo resolución No. SUPERSERVICIOS -20101300048765 del 14- 12- 2010, como se muestra a continuación:

Tabla 8 Reporte PQR

FORMATO	AÑO											Total General
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2014	2015	2016	2017	
Formato Reclamaciones y Peticiones Alcantarillado						9	12		1			22
Formato Reclamaciones y Peticiones Aseo						12	12	2	1			27
Formato Reclamaciones Acueducto					12							12
Formato Reclamaciones Alcantarillado					12							12
Formato Reclamaciones Aseo					12							12
Formato Reclamaciones y Peticiones Acueducto						9	12		1			22
Peticiones Servicio de Acueducto					12							12
Peticiones Servicio de Alcantarillado					12							12
Peticiones Servicio de Aseo					12							12
Reclamaciones	12	12	12	12								48
Reclamaciones del Servicio De Acueducto										6	8	14
Reclamaciones del Servicio De Alcantarillado										6	8	14
Reclamaciones del Servicio de Aseo - Resolución 52855 de 2015										6	8	14
Total general	12	12	12	12	72	30	36	2	3	18	24	233

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 25-09-2017

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Tabla 9 Estado de reporte al SUI

ESTADO	TOPICO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general	
Certificado	Administrativo										2	3				5	
	Administrativo y Financiero		9	17	18					4	8	4				60	
	Comercial y de Gestión		20	21	21	2	1	2	62	11	119	122	109	62		552	
	Prestadores								7							7	
	Riesgos Acueducto												4	8		12	
	Riesgos Alcantarillado												4	8		12	
	Riesgos Aseo												4	8		12	
Técnico operativo		5	57	35	66	37				2	49	61	54	6		372	
Total Certificado			34	95	74	68	38	2	69	17	178	190	175	92		1032	
Certificado No Aplica	Administrativo y Financiero								3		2					5	
	Comercial y de Gestión										11	2				13	
	Técnico operativo						1									1	
Total Certificado No Aplica						1		3		13	2				19		
Pendiente	Administrativo						2	2	4	4	2	1	4	4		23	
	Administrativo y Financiero	2	18	33	18	23	18	24	44	44	40	40	45	22	10	381	
	Auditor					6	6	6					1			19	
	Comercial y de Gestión		1	32	68	64	95	135	131	170	53	57	70	108	123	1107	
	Contribuciones 2016												1			1	
	Contribuciones 2017														1	1	
	Generalidades-Riesgos											2	2	2	2	8	
	Inicio Transición 2015												1			1	
	MOVET			4								2					6
	NSC								1	1	1	1	1	1	1	1	8
	Preparacion Obligatoria 2014												1				1
	Prestadores							12	12	6	3						33
	Proceso NIF											1					1
	Riesgos Acueducto											3	3	7	13		26
	Riesgos Alcantarillado											3	3	7	13		26
	Riesgos Aseo											3	3	7	13		26
Técnico operativo			3	31	29	55	44	97	89	39	27	29	66	53		562	
Total Pendiente		2	19	72	117	122	188	224	283	311	137	139	163	224	229	2230	
Total general		2	53	167	191	190	227	226	355	328	328	331	338	316	229	3281	

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028_23-11-2017

Una vez verificado el Estado de reporte de Información Prestadores SUPERSERVICIOS del SUI, se encontró que la empresa presenta un ALTO porcentaje de cargue, por lo tanto, existe un total de 2201 formatos y formularios pendientes de certificar, esta situación no permite su análisis de forma adecuada y oportuna.

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

Imagen 1 Reporte Cargue al SUI

Estado de reporte de Informacion Prestadores SSPD

Empresa

ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2004	2	0	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2005	19	34	64 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2006	72	95	56 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2007	117	74	38 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2008	122	68	35 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2009	188	39	17 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2010	224	2	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2011	283	72	20 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2012	311	17	5 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2013	137	191	58 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2014	139	192	58 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2015	163	175	51 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2016	224	92	29 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	2017	229	0	0 %
20427	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LA JAGUA DEL PILAR	TOTAL	2230	1051	32 %

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 23-11-2017

6. CONCLUSIONES

El prestador Serviulloa debe realizar de manera general el ajuste a las tarifas que viene aplicando conforme a la normatividad vigente y debe realizar las gestiones necesarias para la recuperación efectiva de cartera, esto buscando garantizar la viabilidad financiera de la empresa y su permanencia en el tiempo. De igual manera deben realizar las gestiones para organizar la situación contractual y administrativa de los empleados de la empresa que actualmente están vinculados a la empresa.

Aspectos financieros

- Teniendo en cuenta que el prestador es una sociedad Anónima – Mixta -, y refleja una participación accionaria del 80%, es una empresa que debe aplicar el Regimen de Contabilidad Publica - RCP es recomendable tomar las medidas necesarias para la transición a la aplicación de las Normas Financieras Internacionales NIF.
- Llama la atención que mientras los ingresos tuvieron un incremento del 9,2%, las cuentas por cobrar se incrementaron un 99,7%, lo cual lleva a pensar que la eficiencia del recaudo para esta vigencia fue muy baja.
- Del análisis a las cifras financieras reportadas por la empresa se puede concluir que presenta un alto nivel de cartera vencida.
- El nivel de endeudamiento disminuye. Teniendo en cuenta la mejoría en el indicador de endeudamiento y los indicadores de rentabilidad, se puede afirmar que la empresa presenta unos niveles estables de autonomía financiera y administrativa.

- La empresa, a pesar de haber obtenido utilidad durante la vigencia 2016, no registra provisión de impuestos a la renta, situación que podría llegar a afectar el resultado del ejercicio y por ende los indicadores de rentabilidad. Se solicita explicación al respecto.
- No se encontraron registrados en el SUI notas de los estados financieros. Es importante que el prestador remita esta información para que la Superintendencia pueda conocer detalles de los registros contables y financieros del prestador, con el objeto de obtener análisis mejor soportados.
- La omisión en el reporte de información al Sistema Único de Información SUI, es una conducta que resulta contraria a la obligación general de todo prestador, el no suministro de información veraz, oportuna y confiable previsto en el artículo 53 de la ley 142 que adiciono el artículo 14 de la ley 689 de 2001, genera un sesgo de información que no permite al SUI cumplir con su propósito institucional e impide que los usuarios de este sistema de información recurran al mismo para facilitar, apoyar y ejercer sus funciones, actividades y derechos.

Aspectos administrativos

- Al revisar el SUI, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de dicha información, situación que es reiterativa a la luz de los anteriores informes de gestión y resultados que ha realizado esta entidad, esta situación no permite a la Superintendencia tener conocimiento de la planta de personal con la que labora la empresa para la adecuada prestación de los servicios de alcantarillado y aseo y los gastos operacionales en los que incurre para el funcionamiento de la empresa con oportunidad.
- El personal operativo de la empresa no se encuentra certificado en competencias laborales, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la resolución 1570 de 2004⁴.
- El prestador aportó los contratos de condiciones uniformes para los servicios de alcantarillado y aseo, los cuales no cuentan con concepto de legalidad emitido por la CRA, pues aún no han sido atendidas las recomendaciones realizadas por la CRA al prestador. De igual manera es necesario que la relación entre usuarios y empresa se rija bajo las condiciones establecidas en el CCU. Aunado a lo anterior, el prestador no tiene reportado el documento.
- El prestador cuenta con administración de la documentación o archivo propio, así como un organigrama donde se refleja la estructura administrativa y operativa del mismo.
- El prestador debe informar a la entidad, el acto administrativo municipal implementado a los suscriptores respecto de la estratificación urbana y rural, dadas las observaciones realizadas en los aspectos comerciales.
- No existe vocal de control que represente a los usuarios.

Aspectos Técnicos

Servicio de Alcantarillado

- El prestador opera un sistema de alcantarillado es mixto (tramos de red combinados y separados).
- A pesar que el prestador cuenta con PSMV aprobado para el casco urbano y para el corregimiento de Moctezuma.

⁴ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

- El prestador opera un STAR, no obstante este presenta una cobertura de tratamiento del 15% del total de las aguas recolectadas a través de las redes instaladas.
- No realiza el monitoreo de los vertimientos, ni efectúa campañas de medición de caudal, así como tampoco tiene reportada información del particular al SUI, situación que limita a la entidad conocer la calidad del vertimiento, así como establecer la eficiencia actual del STAR, situación contraria de lo establecido en los artículos 130 y 217 de la resolución 330 de 2017.

Servicio de Aseo.

- El prestador no ha adelantado el censo de puntos críticos, situación contraria de lo dispuesto por el artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador no cuenta con página web disponible donde se señalen la información que requerida en el artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente no cuenta con el programa para la prestación del servicio de aseo, así como tampoco lo ha remitido a la entidad, situación contraria a lo establecido por el artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo algunas de los aspectos que exige el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015, relacionado con el vehículo de recolección verificado en visita.
- No se realiza la actividad de recolección selectiva, pese a ello existe un recuperador de residuos aprovechables que este no se encuentra formalizado.
- Se encuentra desactualizada la información reportada de las microrrutas de recolección y transporte, situación que limita adelantar las acciones que le competen a la entidad frente al particular.
- El prestador atiende el servicio de recolección con el mínimo de número de veces establecida a través del Decreto 1077 de 2015 para el casco urbano; no obstante esta situación no se ajusta con el área rural, teniendo en cuenta que se recoge una vez por semana.

7.1. Aspectos comerciales

- Se presenta una inconsistencia con el número de suscriptores atendidos por el prestador, situación que debe ser aclarada por el prestador.
- En visita se estableció que se tiene a disposición una oficina donde se reciben las Peticiones, Quejas y Recursos – PQR, sin embargo, el prestador no se encuentra llevando una estadística de las mismas, así como tampoco se hace el trámite correspondiente.
- De conformidad con la de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006, se considera el SUI como el medio oficial para el reporte de información tarifaria, al presentarse ausencia de información tarifaria los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, limita a la entidad en verificar si se encuentra adelantando la aplicación tarifaria de la metodología dispuesta en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.
- El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”*. A su vez, el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *“Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la*

cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.

Teniendo en cuenta que no existe micromedición en funcionamiento, no es posible establecer el consumo de los usuarios y trasladarlo como el elemento principal del precio que se cobra al suscriptor o usuario, situación que se suma a las pérdidas comerciales del prestador sobre el particular al no cobrar el agua producida por el mismo.

- El prestador debe dar las explicaciones correspondientes a las observaciones realizadas en los aspectos comerciales –tarifarios.
- Se presentan unas alertas importantes frente al cobro del prestador al municipio por concepto de subsidios, lo cual debe ser aclarado respectivamente de manera prioritaria.
- Se presentan inconsistencias frente a las facturas aportadas por el prestador, de lo que se requiere explicación por parte de la empresa.
- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS

- El prestador debe adelantar las acciones pertinentes para su respectiva actualización o cancelación del Registro Único de Prestadores - RUPS, conforme a lo establecido en la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual indica que deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año.
- Por otro lado, tienen inscrita la actividad de disposición final de residuos sólidos y no la realizan pues esta actividad está a cargo de TRIBUNAS CORCEGAS en el relleno sanitario la Glorita administrado por ATESA DE OCCIDENTE, contrato anual, situación que fue evidenciada en visita, razón por la cual deben realizar la respectiva actualización.

Así mismo, usted podrá consultar los procedimientos para su actualización accediendo al siguiente link:

http://www.sui.gov.co/suibase/documentos/manual_usuario_RUPS_ESP_26_12_16.pdf.

Información reportada al SUI

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

Proyectó: Mary Angélica Jiménez – Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores
Juan David Rivera - Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores
Andrés Felipe Olaya – Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores