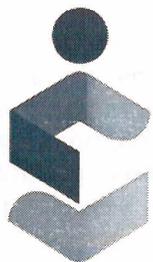


EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

UNIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE GUAPI CAUCA



Superservicios

Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, Abril de 2017

**UNIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE GUAPI
CAUCA - ID 20889**

EXPEDIENTE: 2008460351700122E

ANÁLISIS 2015 – 2017

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

1.1. Situación Actual

Guapi es Municipio Prestador Directo – MPD de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo desde el mes de julio de 2012, la operación de los servicios ya mencionados presentan deficiencias, que se ven reflejadas en la calidad y continuidad de los mismos. El municipio se encuentra descertificado desde el año 2011.

Es preciso mencionar, que la Gobernación del Cauca se encuentra realizando acompañamiento al municipio, en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, hasta la fecha no se ha logrado la prestación eficiente ni las condiciones de calidad de los servicios de los servicios; no obstante, es importante tener en cuenta que las circunstancias socioculturales, geográficas y económicas del municipio y por la falta de cultura de pago de los servicios públicos para brindar un servicio eficiente.

Con el objeto de verificar en campo el estado actual de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo por parte del municipio de Guapi, la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, a través del Grupo de Pequeños Prestadores, realizó visita de inspección los días 22, 23 y 24 de marzo de 2017.

A continuación, se relacionan los aspectos más relevantes de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que se identificaron durante las visitas de inspección efectuadas por parte de esta Superintendencia en los años 2015 y 2017, los cuales se desarrollan de manera detallada más adelante:

- La contabilidad no se lleva separada de conformidad con Numeral 4 del artículo 6 de la Ley 142 de 1994¹.
- 32% de reporte al SUI
- La continuidad del servicio de acueducto es insuficiente (0 – 10 horas/día) en un sector del municipio y no satisfactoria (10,1 - 18 horas/día) en el otro sector².

¹ Cuando los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta más de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos.

- No cuenta con micromedición³.
- Los vehículos utilizados para la recolección y transporte de los residuos sólidos no cumplen con las características establecidas para tal fin⁴
- Los residuos sólidos generados se utilizan como relleno en una zona de expansión del municipio que, no se ajusta a las condiciones técnicas que dispone la Resolución 1096 de 2000⁵ y el Decreto 1077 de 2015⁶.

1.2. Datos Generales del prestador

A continuación, se presenta la información general de la Unidad Prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Guapi Cauca:

Tabla 1. Información General del prestador

Nombre	NIT.	Representante Legal	Fecha de Constitución	Tipo de Prestador	Servicios
Unidad Prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Guapi Cauca	800084378 – 0	Danny Eudoxio Prado Granja	10/07/2012 ⁷	Municipio (Prestación Directa)	Acueducto Alcantarillado Aseo

Fuente: SUI – RUPS Actualización junio de 2016.

El prestador realizó la última actualización de su registro el 28 de junio de 2016, la cual se encuentra pendiente de revisión por parte de la SSPD.

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

Tabla 2. Actividades Registradas en el RUPS

Servicio	Actividades
ACUEDUCTO	Comercialización
	Almacenamiento
	Captación
	Conducción
	Distribución
	Tratamiento
ALCANTARILLADO	Comercialización
	Conducción De Residuos Líquidos
	Disposición Final
ASEO	Barrido Y Limpieza de Vías y Áreas Públicas
	Disposición final
	Recolección y transporte de residuos no aprovechables

Fuente: SUI- actualización RUPS 28 de junio de 2016 (Pendiente de revisión).

²Cuadro 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007

³Artículo 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 (...)".

⁴Artículo 2.3.2.2.8.79 del Decreto 1077 de 2015.

⁵Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS.

⁶Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. Aspectos Financieros

Durante la visita realizada del 22 al 24 de marzo de 2017, se solicitó a la Unidad de Servicios Públicos sus estados financieros, donde se manifestó que no contaban con estos, por lo cual se allegó el Balance General de las vigencias 2015 y 2016, el Estado de Actividad Económica, Social y Ambiental Acumulado del 2015 y Estado de la Actividad Financiera Económica, Social y Ambiental para el 2016, del Municipio de Guapi. Así las cosas, no se puede identificar la realidad financiera del prestador, toda vez que no se allegó evidencia que demuestre que la contabilidad se encuentra separa con respecto a la del municipio, conforme lo establece La Ley 142 de 1994 en el artículo 6.4.

Finalmente, el 10 de mayo de 2017, se verificó el reporte del Plan Único de Cuentas – PUC en el Sistema Único de Información –SUI, donde se evidenció que el prestador no ha realizado el reporte de la información para los servicios a cargo, de las vigencias 2014 a 2016, así como de los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

2.2. Aspectos Administrativos

2.2.1. Acto administrativo de creación de la Unidad

La Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios del municipio de Guapi se creó a través del Decreto No. 047 de 2012, para la prestación directa de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

En el artículo 6 de dicho decreto, se adopta el siguiente organigrama:

Imagen 1. Organigrama Unidad Prestadora de Servicios Públicos de Guapi



Fuente: Decreto 047 de 2012.

Por otra parte, a través del Acuerdo No. 13 de agosto de 2016, el Concejo municipal de Guapi le otorgó al alcalde facultades para la liquidación de la Unidad de Servicios Públicos y la creación de una empresa para la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Guapi. Esta actividad es uno de los productos del contrato interadministrativo No. 049 de 2015, entre el acueducto de Popayán y EMCASERVICIOS (PDA), el cual tiene como objeto *“Implementar acciones para la creación y fortalecimiento de una empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Guapi Cauca, que opere, mantenga y brinde la prestación de los servicios en las mejores condiciones de continuidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las obras de infraestructura, ejecutando las actividades establecidas en el plan de aseguramiento y de conformidad con los estudios previos los cuales hacen parte integral del presente contrato.”* En el momento de la visita el contrato se encontraba suspendido, ya que según lo informado por la

representante de EMCASERVICIOS, se requiere la aprobación de la junta directiva de EMCASERVICIOS para vincularse como socio de la empresa en un 2% de las acciones, el otro socio sería el municipio con una participación del 98%.

Adicionalmente, la representante de EMCASERVICIOS informó que, se tiene prevista la creación de la empresa de servicios públicos para el mes de junio de 2017.

2.2.2. Personal vinculado a la Unidad

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS, sin embargo una vez verificado el SUI fue posible establecer que la Unidad Prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Guapi Cauca no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo.

En este sentido, a continuación, se presenta la información del personal vinculado a la unidad, conforme a visita realizada por esta Superintendencia en el mes de marzo de 2017, fue evidenciada la siguiente conformación administrativa y operativa por parte del prestador:

Tabla 3. Personal vinculado a la Unidad

Número	Área	Tipo de vinculación	Cargo
9	Técnico acueducto y alcantarillado	OPS	7 operarios, 2 fontaneros
1	Administrativo	Planta	1 jefe de la Unidad
35	Técnicos aseo	OPS	Un coordinador, 34 operarios
1	seguridad	OPS	Vigilante

Fuente: Información suministrada por el prestador en la visita.

2.2.3. Competencias Laborales

Las Resoluciones 1076 del 2003, 1570 del 2004 y 2115 del 2007 hacen referencia al Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y sobre el plan de certificación de las competencias laborales de sus trabajadores.

En la visita realizada, el prestador presentó certificaciones en competencias laborales para las personas que laboran en el área operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo, las personas que laboran en el área operativa de aseo no cuentan con dichas certificaciones.

2.2.4. Contratos de condiciones uniformes (CCU):

Pese a que el prestador cuenta con dos contratos de condiciones uniformes, uno para los servicios de acueducto y alcantarillado y otro para el servicio de aseo, elaborados en el mes de abril de 2016, donde se establecen las obligaciones y derechos de las partes (prestador – Suscriptor), no cumple con las siguientes consideraciones allí definidas:

Servicio de acueducto:

- Continuidad: literales a y k, cláusula décima del CCU elaborado para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Calidad: literal a, cláusula décima del CCU elaborado para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Facturación del servicio de Acueducto: literales b y c, cláusula décima y cláusula vigésima quinta del CCU elaborado para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Servicio de aseo:

- Calidad: numeral 1, cláusula 12 del CCU elaborado para el servicio de aseo.
- Disposición final: numeral 17, cláusula 12 del CCU elaborado para el servicio de aseo

Es importante resaltar que dadas las condiciones especiales de suministro de los servicios, se considera que dichos contratos, requerirían de concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en los términos de lo establecido en el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994.

Por otra parte, al realizar la verificación de la información del prestador reportada en el SUI, se encontró reportado un contrato de condiciones uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado, elaborado en el año 2012. En este sentido la Unidad debe realizar la respectiva solicitud al Grupo SUI, a fin de reportar el documento actualizado.

2.2.5. Fortalecimiento institucional:

Para el buen desarrollo de la visita, y teniendo en cuenta que el municipio de Guapi se encuentra descertificado, se solicitó el acompañamiento de la Gobernación del Cauca.

En atención a dicha solicitud, asistieron funcionarios de la Secretaría de Infraestructura de la Gobernación del Cauca y de la Empresa Caucana de Servicios Públicos – EMCASERVICIOS (Plan Departamental de Agua - Programa Agua para la Prosperidad PDA-PAP).

- De acuerdo con información suministrada en la visita, se tiene conocimiento de una Acción Popular instaurada por la Procuraduría 7 Judicial Ambiental, en contra del municipio de Guapi Cauca y Otros – relacionada con la disposición inadecuada de residuos en el perímetro urbano del municipio - “convirtiéndolo en un botadero a cielo abierto”, utilizando dichos residuos incluso para “relleno” de vías de algunos barrios.

Con base en la acción popular, el municipio y la Gobernación del Cauca, junto con la Corporación Autónoma regional del Cauca (CRC) ha adelantado las siguientes acciones:

- La Gobernación del Cauca solicitó la viabilización del proyecto para la construcción de una celda de contingencia para la disposición final de los residuos sólidos. Dicha celda se ubica en las afueras del municipio, por lo que se requiere que los residuos sean transportados vía fluvial (río Guapi). Se

tiene previsto que inicie la operación de la celda en el mes de diciembre de 2017. Esta es una solución provisional, su vida útil es por tres (3) años.

- Por medio del contrato 271 del 2016, suscrito entre el Departamento del Cauca y el señor José Edgar Aranda Gálvez, se elaboraron los diseños de la celda de contingencia para la disposición de los residuos sólidos de la cabecera municipal de Guapi, departamento del Cauca.
- Actualmente se está ejecutando un contrato ⁷ por EMCASERVICIOS denominado: *“Alternativa de solución definitiva para la disposición de los residuos sólidos”*. Aún no se ha definido cuál sería el tipo de solución.
- En el año 2016 se realizó la actualización del Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS.
- En el año 2015, el Plan Departamental de Aguas –PDA, mediante la empresa del departamento - EMCASERVICIOS y la Empresa de acueducto de Popayán se firmó un acuerdo interadministrativo ⁸, el cual pretende liquidar la Unidad Prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios y crear una nueva empresa. Actualmente se encuentra suspendido el contrato, hasta tanto la junta directiva de EMCASERVICIOS apruebe la vinculación como socio de la nueva empresa.
- A través del Acuerdo municipal No. 13 de agosto de 2016, el Concejo municipal le otorgó al alcalde facultades para liquidar la Unidad de Servicios Públicos y crear una empresa encargada de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Guapi.
- A través de contrato interadministrativo No. 970 de 2015, suscrito entre el departamento del Cauca y la empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán, el cual tiene como objeto la *“Implementación de la primera fase de la PTAP y redes de distribución del sistema de acueducto, municipio de Guapi”*, se realizó la optimización de redes de acueducto a 1.272 suscriptores, priorizando el sector comercial, adicionalmente, se adquirieron equipos de laboratorio para realizar análisis de ph, físico - químicos y microbiológicos. El contrato se encuentra en ejecución, se están realizando actividades en la planta de tratamiento de agua potable (inicio de potabilización y adquisición de unas láminas o placas para los sedimentadores).
- Por medio de contrato interadministrativo No. 924 de 2015, se realizó la rehabilitación del sistema de bombeo del acueducto de la cabecera municipal de Guapi. El contrato se ejecutó y se encuentra en proceso de liquidación.
- El departamento del Cauca junto con el municipio de Guapi, se encuentran gestionando recursos con el Banco Mundial para la ejecución del plan maestro de acueducto y alcantarillado en el municipio y para la construcción de una solución definitiva para el manejo y disposición final de los residuos sólidos en el municipio de Guapi.

⁷ Recursos de Plan PAZicfco

⁸ Convenio interadministrativo No. 049 del 23 de junio de 2015 tiene como objeto: “el contratista se obliga para con EMCASERVICIOS S.A. E.S.P., a implementar acciones para la creación y fortalecimiento de una empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, para el municipio de guapi – cauca, que opere, mantenga y brinde la prestación de los servicios en las mejores condiciones de continuidad, calidad, eficiencia y sostenibilidad de las obras de infraestructura, ejecutando las actividades establecidas en el plan de aseguramiento y de conformidad con los estudios previos los cuales hacen parte integral del presente contrato.”

2.3. 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:

2.3.1. Adopción Estratificación Urbana y/o Rural

La alcaldía de Guapi en calidad de ente territorial, reportó a través de la plataforma INSPECTOR del SUI, el Decreto No. 123 del 24 de junio de 1996 mediante el cual se adopta la estratificación urbana para el municipio de Guapi, dado que el ente territorial no reporta el decreto de adopción de la estratificación para los centros poblados, este indicador no se encuentra aprobado por la SSPD.

2.3.2. Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE)

El Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE) 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*".

Sobre el particular, en la visita realizada por la SSPD el municipio informó que existe un Comité Permanente de Estratificación, sin embargo, no se presentaron documentos que soporten su creación o actas de reuniones del mismo.

2.3.3. Concurso económico 1 y concurso económico 2

Concurso económico 1 y concurso económico 2: De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que el prestador certificó que la administración municipal no le ha realizado cobro alguno con respecto al servicio de estratificación.

2.3.4. Reporte de estratificación y coberturas

Una vez verificado el indicador 23 de la plataforma INSPECTOR, que hace referencia a la Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales, se evidenció que el ente territorial no ha reportado esta información.

3. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación, se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantadas al MPD durante las vigencias 2015 - 2017.

3.1. Servicio de Acueducto

3.1.1. Generalidades:

Área de prestación: la Unidad de Servicios Públicos presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de Guapi.

Número de suscriptores: el prestador informó que al mes de febrero de 2017 se atienden 2.328 suscriptores para el servicio de acueducto.

Cobertura: el prestador informó en la visita adelantada por la SSPD, en el mes de marzo de 2017, que la cobertura de redes instaladas es del 75% (2.328 suscriptores).

La mayoría de habitantes del municipio, tienen instalados en sus viviendas tanques de almacenamiento de aguas lluvias, como solución alternativa.

3.2. Descripción del sistema:

3.2.1 Captación

Fuente de abastecimiento: el municipio cuenta con dos pozos profundos para el abastecimiento de agua (uno ubicado en el mismo predio de la PTAP y el otro en el sector Olímpico), los cuales se explotaban de manera intermitente hasta el mes de agosto de 2016.

En la visita realizada en marzo de 2017, se informó a la SSPD, que a partir de agosto de 2016 se está realizando la explotación de los pozos de manera continua, teniendo en cuenta que mediante contrato interadministrativo No. 924 de 2015, se realizó la rehabilitación del sistema de bombeo del acueducto.

Por otra parte se procedió a verificar el SUI, encontrando que en el año 2006, el prestador reportó como fuente de abastecimiento la Quebrada Guinu, adicionalmente en el año 2012 para la captación, reportó al río Guapi como fuente de abastecimiento.

Por lo anterior, la Unidad de servicios públicos debe revisar la información reportada en el SUI, y realizar las acciones respectivas a fin de reportar en el SUI la información real.

Caudal extraído (l/s):

Pozo 1 ubicado en la PTAP: 18 l/s,
Pozo 2: 13 l/s.

Fuente alterna: en la visita fue informado que se tiene contemplada como fuente alterna la quebrada El Temuey.

Concesión de aguas: por medio de la Resolución No. 0052 de 2010 la Corporación Autónoma Regional del Cauca – CRC, autorizó la explotación de los dos pozos profundos, la vigencia del acto administrativo es por el tiempo de vida útil de los pozos, conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

3.2.2. Tratamiento

Pre -tratamiento: La planta está equipada con dos unidades de aireación una para el agua proveniente de cada uno de los pozos.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP:

El municipio cuenta con una planta de potabilización de agua de tipo convencional, ubicada en el barrio Ciudadela Deportiva, conformada por una cámara a donde llega el agua de las bandejas de aireación, un vertedero rectangular, un floculador horizontal de tabiques, cuatro sedimentadores de alta tasa de placas paralelas, cuatro filtros de tasa declinante y sistema de desinfección. En el momento de la visita la planta estaba operando, sin embargo no se estaban aplicando coagulante, únicamente se estaba dosificando cloro gaseoso para la desinfección.

La Gobernación del Cauca informó que en cumplimiento del contrato No. 970 de 2015 tiene previsto cambiar las placas de los sedimentadores.

La PTAP cuenta con cerramiento y mantenimiento de las áreas verdes.

Caudal de diseño PTAP: no se tiene información del caudal de diseño.

Caudal tratado PTAP: 30 lps

Imagen 2. Localización planta de tratamiento de agua potable - PTAP



Según se señaló en el desarrollo de la visita, la planta opera de 7 am a 10 pm.

Cálculos de dotación neta máxima⁹ y bruta¹⁰.

A continuación se muestran los datos obtenidos de dotación neta y bruta, de acuerdo con la información disponible, siendo pertinente efectuar las siguientes aclaraciones:

- Se efectuó el cálculo con un porcentaje estimado de pérdidas técnicas del 25% que corresponde al valor máximo admisible. Es importante tener en cuenta que puede ser mayor ya que el prestador no tiene información real y actual sobre este indicador.
- El caudal de operación de acuerdo con lo informado por el prestador es de 30 lt/s.
- Los cálculos realizados se hicieron con base en el caudal de tratamiento de la planta de tratamiento de agua potable, teniendo en cuenta que la PTAP esté en funcionamiento las 15 horas, según lo expuesto por el prestador.
- Se consideran dos escenarios para el cálculo de la población atendida, el primero es la cantidad de suscriptores con que cuenta el prestador y el segundo corresponde a los suscriptores a los que se les está actualmente distribuyendo agua por red.
- La dotación neta máxima para nivel de complejidad Medio Alto en el escenario 1 y Medio para el escenario 2 de acuerdo con el Decreto 2320 de 2009 (135 y 125 L/hab día respectivamente), calculando una población estimada según lo expuesto en el literal c de 14.201 en el escenario 1 y de 7.759 en el escenario 2.
- Se calculó la población mencionada en el literal d con base en el índice de ocupación de vivienda de Providencia y Santa Catalina el cual es de 6,1, obtenido del link: <https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/cauca/guapi.pdf>¹¹ de la página web del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Tabla No. 4. Cálculos de dotación neta y bruta

CÁLCULO DOTACIÓN (RAS)	ESCENARIO 1 Se toma población 14.201		ESCENARIO 2 Se toma población 7.759	
	RAS	Producción de la PTAP	RAS	Producción de la PTAP
Dotación neta máxima diaria (L/día)	1.917.135	1.620.000	969.900	1.620.000
Dotación bruta máxima diaria (L/día)	2.556.180		1.293.200	
	Déficit con respecto a la dotación bruta máxima RAS al día	936.180	Superavit con respecto a la dotación bruta máxima RAS al día	326.800

Fuente: Información recopilada en la visita cálculos GPP

- Para el escenario 1, si el municipio prestara el servicio de acueducto a todos los suscriptores (2.328), existiría un déficit del 37% del total requerido para la dotación bruta, según las horas de funcionamiento del sistema (15 horas).
- Según el escenario 2, aparentemente se está produciendo el 25.2% más del caudal total requerido, respecto a la dotación bruta máxima, según las horas de funcionamiento del sistema (15 horas). Ahora bien, es posible que los suscriptores

⁹ Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

¹⁰ Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

¹¹ Boletín, Censo General DANE 2005 – perfil Guapi, Cauca

estén haciendo un consumo excesivo, teniendo en cuenta que no existe micromedición.

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: en el momento en que se realizó la visita, solamente se estaba aplicando cloro gaseoso para la desinfección del agua.

La Gobernación del Cauca informó que en cumplimiento del contrato No. 970 de 2015 tiene previsto a corto plazo (21 días) iniciar el proceso de potabilización en la PTAP.

Laboratorio: La Resolución 2115 de 2007 en el cuadro 8 del artículo 18 establece: “La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH.” En este sentido, existe un espacio dispuesto para el laboratorio el cual no se encuentra operando, se evidenció la existencia de equipos de laboratorio para realizar análisis físico – químicos y microbiológicos, lo cuales fueron adquiridos en ejecución del contrato 970 de 2015, sin embargo, en el momento de la visita no se estaban utilizando.

Macromedidores: El artículo 2.1.1.8 de la resolución CRA 151 de 2001, dispone: “Todas las personas prestadoras de servicio deben realizar programas de macromedición. Los instrumentos de macromedición deben estar presentes por lo menos a la salida de la planta de tratamiento, o en las tuberías de entrega de pozos profundos”.

Sobre este tema, en visita realizada por la SSPD en el año 2017, se identificó que el prestador cuenta con seis macromedidores en funcionamiento, instalados dos a la entrada de la PTAP y dos en cada uno de los tanques elevados (uno a la entrada del tanque y uno a la salida), se presentaron registros de lectura de los macromedidores del 21 de marzo de 2017.

Libro de registro y control: El artículo 23 de la resolución 2115 de 2007 establece que: “*REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora*”. Según lo identificado en visita, el prestador cuenta con formatos de registros y control para la operación del sistema de abastecimiento, sin embargo este se encontró desactualizado e incompleto dado que no se presenta información de calidad del agua y caudales a la entrada y salida de la planta.

3.2.3. Almacenamiento

Tanque de almacenamiento: el municipio cuenta con dos tanques de almacenamiento, con una capacidad total de 1.182 m³. Por bombeo, se suministra agua a dos tanques de distribución elevados, uno de 200 m³ de capacidad, ubicado en un predio cerca de la PTAP y el otro de 250 m³ ubicado en el barrio Santa Mónica. Para realizar el bombeo se tienen instaladas tres motobombas de 50 HP, todas se encontraron operando.

3.2.4. Distribución

Red de distribución: se realiza por gravedad, en tubería en PVC (64%) y polietileno (36%). En la tabla 6 se presenta la información de material y diámetros de la red de distribución.

Tabla 5. Red de distribución

Diámetro	PVC	Polietileno
3"	10.800 ml	5.983 ml
4"	1.648 ml	----
6"	1.286 ml	2.252 ml
8"	954 ml	558 ml
10"	1.127 ml	----
Total	15.815 ml	8.793 ml

Fuente: información suministrada por acueducto de Popayán

Por medio del contrato interadministrativo No. 970 de 2015, se realizó optimización de redes, priorizando el sector comercial del municipio

Continuidad: A partir de febrero 2017, el municipio comenzó a distribuir agua durante 15 horas/día, 30 días/mes a 1.272 suscriptores. Según el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, la continuidad para estos 1.272 suscriptores se considera no satisfactoria.

A los suscriptores restantes, es decir a 1.056, no se les distribuye agua por red, por lo tanto, según el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, la continuidad para estos suscriptores se considera insuficiente.

La situación mencionada anteriormente, resulta contraria a lo establecido en la cláusula décima del contrato de condiciones uniformes, elaborado para los servicios de acueducto y alcantarillado en el mes de abril de 2016, el cual determina lo siguiente:

“CLÁUSULA DÉCIMA.- OBLIGACIONES DE LA UASPD. *Tendrá las siguientes obligaciones:*

a.- Suministrar continuamente un servicio de buena calidad de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por UASPD.”

Por otra parte, en la visita el prestador manifestó que en el año 2015 y hasta agosto de 2016 se prestó el servicio de acueducto de manera intermitente, esto teniendo en cuenta que según lo informado, se presentaban fugas por el mal estado de las redes y no alcanzaba la presión para distribuir agua en toda la red. Adicionalmente, según se evidenció en visita realizada por la SSPD en el año 2015, algunos equipos que se utilizaban para extraer agua de uno de los pozos se encontraban dañados y el municipio en ese entonces informó que no contaba con recursos para la compra del combustible que se necesitaba para los motores utilizados para realizar el bombeo de agua.

El municipio no presentó información de cantidad de horas y días al mes en los que se pueda evidenciar cómo se realizó el suministro de agua durante ese periodo.

La Gobernación del Cauca informó que a partir del 20 de agosto de 2016 y hasta febrero de 2017, se comenzó a extraer agua de los pozos, teniendo en cuenta que se instalaron los equipos para realizar bombeo (Contrato 924 de 2015) y se realizó distribución aproximadamente a un 50% de usuarios conectados, durante 4 horas al día, los 30 días del mes. Lo que significa que según el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, la continuidad se considera insuficiente.

Micromedición: 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 (...)”.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador a la SSPD en la visita realizada en el mes de marzo de 2017, ningún usuario tiene micromedición instalada.

Concertación de puntos de muestreo: El artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 establece que la persona prestadora y la autoridad sanitaria deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para el consumo humano, mediante acta firmada por las dos partes.

Sobre este tema, el municipio cuenta con acta de concertación de puntos de toma de muestra en la red de distribución, elaborada el 9 de marzo de 2015 y acta de actualización de la concertación del 27 de marzo de 2017, en la que se concertan con la autoridad sanitaria ocho puntos para la toma de muestras en la red de distribución.

Por otra parte, los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen que las personas prestadoras deben realizar el cargue de la copia del acta de concertación y actualización de los puntos de muestreo al SUI, sobre el particular, las actas no han sido reportadas en el SUI

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

Sobre este tema, el prestador informó que no se han materializado los puntos. Por otra parte, al revisar el acta de concertación de puntos de muestreo del 27 de marzo de 2017, en la parte final del acta se observa una nota en la que se establece el compromiso de materialización de los puntos para el 26 de abril de 2017.

					Latitud:
					Altitud

Nota: En caso de no contar con dispositivos, indicar la fecha de compromiso de materialización de estos con el fin de dar cumplimiento a la Resolución 0811/08. Fecha: 26-04-2017

Se firma la presente acta por las personas que intervinieron en la diligencia, en común acuerdo sobre los puntos para la toma de muestras de agua de control de calidad.

Fuente: Acta de concertación de puntos firmada el 27/03/2017

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

y en toda época del año”, en visita fue posible establecer que el prestador no realiza el control de la calidad del agua distribuida.

De igual forma, tampoco ha realizado el reporte de información de control de la calidad del agua en el SUI, lo cual es contrario de lo previsto por la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Información de vigilancia de calidad del agua: Una vez consultada la información que reposa en la sábana del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que para los años 2015 y 2016 la Secretaría Departamental de Salud no reporta información de la Unidad Prestadora de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del municipio de Guapi Cauca.

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

Registros de daños del sistema de acueducto: el municipio informó que no se lleva el registro de daños del sistema.

Plan Maestro de acueducto: según información aportada en la visita por la Gobernación del Cauca, Findeter está elaborando los estudios para la consultoría del plan maestro de acueducto. Se tiene prevista la construcción del plan maestro con recursos del Banco Mundial.

Plan de Emergencias y Contingencias: El prestador no ha formulado el plan de contingencias y emergencias para el servicio de Acueducto.

3.3. Servicio de Alcantarillado

3.3.1. Generalidades:

Área de prestación: la Unidad de servicios públicos presta el servicio de alcantarillado en el área urbana del municipio de Guapi.

No. de suscriptores: el municipio informó que al mes de febrero de 2017 se atienden 1.504 suscriptores para el servicio de alcantarillado.

Cobertura: el prestador informó en la visita adelantada por la SSPD, en el mes de marzo de 2017, que la cobertura es del 49%.

3.3.2. Descripción del sistema:

Recolección y transporte: El sistema de alcantarillado es de tipo sanitario, funciona por gravedad, conformado por tubería de concreto y novafort, en diámetros de 8” 10” y 12”. No se presentó información de longitud de las redes.

Tratamiento: El municipio no cuenta con sistema de tratamiento para las aguas residuales domésticas que se generan.

Suscriptores no conectados al servicio de alcantarillado: algunas viviendas que no están conectadas a la red de alcantarillado cuentan con pozo séptico como solución individual, otras realizan descargas directas a fuentes superficiales, no se tiene conocimiento del número exacto de viviendas que realizan este tipo de descarga.

Disposición final: se tienen identificados 16 puntos de vertimientos:

- 14 al Río Guapi
- Cuatro a la quebrada El Barro
- Uno a la quebrada El Virrey.

Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV) y permiso de vertimientos: El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010, establece que *“El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)”*. Al respecto se indicó que el documento fue remitido a la Corporación Autónoma Regional del Cauca – CRC y se encuentra en revisión.

Plan maestro de alcantarillado: en la visita la Gobernación del Cauca informó que la actualización del documento se encuentra en ejecución y la está realizando el Ingeniero Rodrigo Alfredo Carreño, con recursos del PDA Cauca.

Plan de Emergencias y Contingencias: El prestador no ha formulado el plan de contingencias y emergencias para el servicio de Acueducto.

3.4. Servicio de Aseo

3.5. Barrido y limpieza de áreas públicas

El servicio de aseo se presta en el área urbana del municipio de Guapi.

El artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*.

Tipo de barrido: Manual

Frecuencia de barrido: Las calles principales se barren tres veces a la semana (lunes, miércoles y viernes) y el resto del pueblo dos veces a la semana (jueves y martes).

Horario: La actividad se realiza de 7:00 am a 12:00 m

Registro de operación: No

Equipo Protección Personal. El equipo de protección utilizado por personal está conformado por: overol, botas de caucho, guantes de carnaza, gafas, tapabocas y gorra con capucha.

Número de personas asignadas para la actividad: 15 operarios y una coordinadora de escobas

Cantidad de residuos recogidos: No se tiene conocimiento.

Disposición final de los residuos de barrido: El prestador deposita los residuos recolectados durante el barrido en un lugar, que según lo informado en la visita es un área de expansión del municipio.

El municipio realiza lavado de áreas públicas cada cuatro meses.

3.6. Corte y poda de céspedes y árboles

Se realiza únicamente en el parque principal, se realiza cada tres meses, en la última actualización del RUPS el prestador no registra esta actividad.

3.7. Recolección:

El Decreto 1077 de 2015 en el artículo 2.3.2.2.3.32 establece: “Parágrafo. La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.”

Frecuencia: Se realiza con una frecuencia de tres veces por semana. Lunes, miércoles y viernes. El municipio cuenta con planos de las rutas de recolección.

Número de rutas: dos rutas y tres microrutas

Área de prestación: Casco urbano

Horario: de 7:00 am a 1:00 pm

Registro de operación: Si

Cantidad de residuos recogidos: Aproximadamente 210 toneladas al mes.

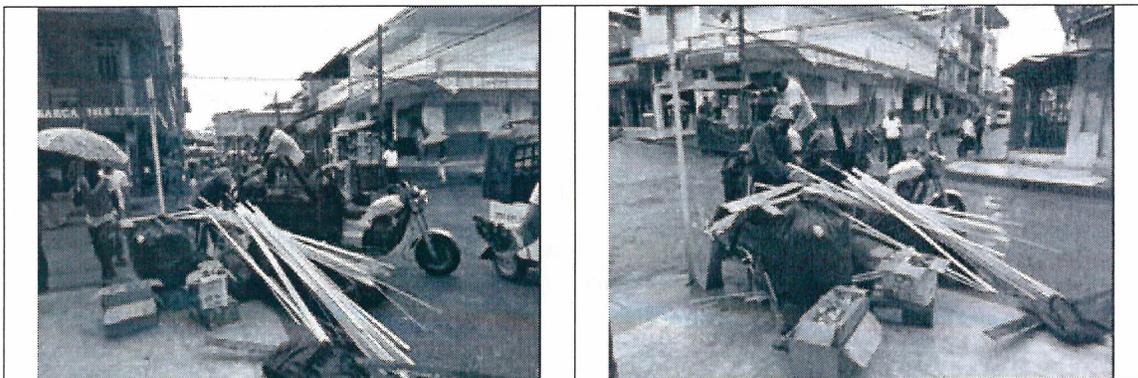
Operarios: La recolección la realizan dos conductores y cuatro operarios.

Equipo Protección Personal. El equipo de protección utilizado por personal está conformado por: overol, botas de caucho, guantes de carnaza, gafas, tapabocas y gorra con capucha.

3.8. Transporte:

Para la recolección y transporte de los residuos sólidos generados en el casco urbano de Guapi, el municipio, desde hace aproximadamente un año, alquila a una persona particular, dos motos tipo carguero, cada una de 450 kilogramos de capacidad.

A continuación se presenta registro fotográfico de uno de los vehículos utilizados actualmente por la Unidad de Servicios Públicos, para el transporte y recolección de los residuos sólidos en el municipio de Guapi.



Fotos 1 y 2. Vehículo utilizado para la recolección y transporte de los residuos sólidos.

De acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada en marzo de 2017, los vehículos utilizados por el prestador, para la recolección y transporte de los residuos sólidos

generados en el municipio de Guapi, no presentan las siguientes características que se deben evidenciar en los vehículos utilizados para tal fin y que han sido establecidas en el artículo 2.3.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015:

- Estar claramente identificados
- Los vehículos recolectores no son equipos de compactación.
- Estar dotados con equipos de carretera y atención de incendios.

3.9. Disposición Final:

La Resolución 1096 de 2000 y el capítulo 3 del Decreto 1077 de 2015, establecen los criterios para la disposición final de residuos sólidos. En la visita se evidenció que los residuos sólidos generados, se depositan en una zona de expansión del municipio, ubicada después del barrio la fortaleza, el sitio no tiene cerramiento, no se encuentra señalizado, no cuenta con licencia ambiental. En el recorrido se evidenció que a medida que se realiza el enterramiento de los residuos sólidos se presentan invasiones.

A continuación se presenta la evaluación de las características del sitio de disposición final.

Tabla 6. Aspectos técnicos de actividad de disposición final de residuos sólidos

INFORMACIÓN SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	SI	NO	Observaciones
Nombre sitio disposición final	No tiene		
Ubicación (vereda, corregimiento)	Barrio La Fortaleza		
Sistema de disposición final	SI	NO	
Botadero a cielo abierto	X		
SISTEMA DE PESAJE	SI	NO	Observaciones
Bascula		X	El sitio de disposición final carece de báscula de pesaje.
Otras alternativas de pesaje		X	
Registro de pesaje		X	
INFORMACIÓN LEGAL	SI	NO	Observaciones
Licencia Ambiental		X	
Vida Útil	---		
Permiso de Vertimientos		X	
Actualización del Plan De Gestión Integral de Residuos Sólidos	X		El documento fue actualizado en el año 2016, no se ha reportado ante la SSPD.
Acto Administrativo Adopción		X	No presentó Decreto de adopción.
Plan de Contingencias		X	
INFORMACIÓN TÉCNICA DISPOSICIÓN FINAL	SI	NO	Observaciones
Vigilancia y Seguridad		X	
Operación nocturna		X	
Equipos de protección personal	X		
Registro de operaciones		X	
Reglamento Operativo		X	
REGLAMENTO TÉCNICO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO – RAS 2000			
SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	SI	NO	Observaciones
El acceso al sitio de disposición final es por una vía pública y de trazado permanente garantizando el acceso de todo tipo de vehículos en cualquier época del año.		X	
Sistema de impermeabilización capa de arcilla y geo membrana.		X	

Sistema de recolección y evacuación de aguas de escorrentía.		X	
Sistema de recolección de Lixiviados		X	
Drenaje de gases (chimeneas)		X	
Compactación de residuos (frecuencia)		X	
Cobertura de residuos (material)	X		
Adecuación de la celda (limpieza y desmonte)		X	
DECRETO 1077 DE 2015	SI	NO	Observaciones
UBICACIÓN			
Distancia casco urbano (1km)		X	
Fuentes de agua superficial (Distancia)			
Celda seguridad residuos peligrosos / especiales		X	
Prohibición del ingreso de residuos líquidos y contaminados.		X	
Prohibición del ingreso de cenizas prendidas.		X	
Pesaje y Registro de cada uno de los vehículos que ingresan al relleno sanitario		X	
Cubrimiento diario de los residuos	X		
Control de vectores y roedores		X	
Control de acceso al público y prevención del tráfico vehicular no autorizado y descarga ilegal de residuos		X	
Prohibición de la realización de reciclaje en los frentes de trabajo del relleno		X	
Mantenimiento del registro actualizado de las operaciones realizadas		X	
Caracterización anual de residuos (Numeral F.1.4.3. título F RAS)		X	
Control y monitoreo de la calidad del recurso agua.		X	
Caracterización de aguas del sistema de drenaje		X	
Control y monitoreo a la calidad del aire		X	

Fuente: Información recopilada en visita 2017

Sobre este tema, la Gobernación del Cauca presentó copia de viabilización del proyecto “CONSTRUCCION DE CELDA DE PLAN DE CONTINGENCIA EN LA VEREDA TEMUEY DEL MUNICIPIO DE GUAPI PARA DISPOSICION DE RESIDUOS SOLIDOS DE LA CABECERA MUNICIPAL”, según lo informado, se tiene previsto que inicie operación en el mes de diciembre de 2017. Esta es una solución provisional, por tres años.

Adicionalmente, la Gobernación informó que se suscribió con EMCASERVICIOS un contrato el cual se encuentra en ejecución, denominado: “ALTERNATIVA DE SOLUCIÓN DEFINITIVA PARA LA DISPOSICIÓN DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS”. La construcción de la solución se realizaría con recursos de Plan PAZcífico, aún no se ha definido cuál sería el tipo de solución.

Toneladas de barrido, recolección y transporte: De conformidad con lo dispuesto por el artículo 8.4.1.7 de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las toneladas recogidas y dispuestas desde las áreas de prestación del servicio hasta el sitio de disposición final, una vez hecha la verificación en el Sistema Único de Prestadores (SUI), se identificó que el prestador no ha reportado información para los años del análisis.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita, se recolectan en promedio 210 toneladas mensuales de residuos sólidos.

Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP): Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario nominado “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 3. Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del área de prestación del servicio	Estado	Fecha en que adquirió el estado	Estado Envío	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
20889	UNIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE GUAPI CAUCA	38048	TEMUEY	1-Activo	13/10/2005	R	CAUCA	GUAPI	2013-10-06

Fuente: consulta SUI

Plan de emergencias y contingencias: el prestador no ha formulado el plan de contingencias y emergencias para el servicio de aseo.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1. Suscriptores

La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información de los suscriptores.

Una vez verificado el SUI, fue posible establecer que el prestador no presenta datos relacionados con los suscriptores atendidos por la Unidad de servicios públicos, no obstante, a continuación se relaciona la información suministrada en las visitas de los años 2015 y 2017.

4.1.1 Servicio de Acueducto

Tabla 7. Variación de suscriptores Acueducto 2015 – 2017

ESTRATO/ USO	ACUEDUCTO		Variación 2015 - 2017 (%)
	2015	2017	
Estrato 1	1.049	1.515	44%
Estrato 2	181	261	44%
Estrato 3	91	137	51%
Uso Comercial	231	372	61%
Uso Oficial	19	43	126%
Sin estratificar	44	---	---
TOTAL	1.615	2.328	44%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visitas 2015 y 2017

En la tabla anterior, se puede apreciar que del año 2015 al 2017 se incrementó el número de suscriptores para todos los estratos, evidenciándose una variación del 44%.

Adicionalmente, en la visita realizada en el año 2015, el prestador había informado que se tenían 44 suscriptores sin estratificar.

4.1.2. Servicio de Alcantarillado

Tabla 8. Variación de suscriptores Alcantarillado 2015 – 2017

ESTRATO/ USO	ALCANTARILLADO		Variación 2015 - 2017 (%)
	2015	2017	
Estrato 1	642	715	11%
Estrato 2	254	267	5%
Estrato 3	128	138	8%
Uso Comercial	308	348	13%
Uso Oficial	24	36	50%
TOTAL	1356	1504	11%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visitas 2015 y 2017

Como se observa en la tabla 8, en general se presenta un aumento del 11% de suscriptores para el año 2017, con respecto a los suscriptores atendidos en el año 2015, el uso oficial evidencia mayor variación con un 50% de aumento.

4.1.3. Servicio de Aseo

Tabla 9. Variación de suscriptores Aseo 2015 – 2017

ESTRATO/ USO	ASEO		Variación 2015 - 2017 (%)
	2015	2017	
Estrato 1	2.217	2.801	26%
Estrato 2	459	290	-37%
Estrato 3	274	147	-46%
Uso Comercial	254	447	76%
Uso Oficial	52	35	-33%
TOTAL	3256	3720	14%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visitas 2015 y 2017

Por otra parte, como se observa en la tabla 9, el servicio de aseo es el único que presenta disminución en la cantidad de suscriptores que atiende la Unidad, el decrecimiento se presenta en los estratos 2, 3 y el uso oficial, sin embargo, se presenta una variación del 14% en el total, teniendo en cuenta que en el uso comercial se presenta un aumento del 76%.

Tabla 10. Variación total de suscriptores 2015 – 2017

SERVICIO	AÑO		Variación (%) 2015-2017
	2015	2017	
Acueducto	1.615	2.321	44%
Alcantarillado	1356	1504	11%
Aseo	3256	3720	14%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visitas 2015 y 2017

Al comparar la variación de suscriptores atendidos entre los años 2015 y 2017, se observa que el servicio de acueducto es el que presenta mayor variación, aumentando en casi el 50%.

4.2. Peticiones, quejas y reclamos

4.2.1. Atención al cliente:

El prestador tiene asignado un espacio para la atención de las solicitudes, la persona a cargo del área comercial es la asignada para la atención al cliente en la Unidad.

4.2.2. Proceso PQR

Según lo señalado en visita, las solicitudes se registran en un formato denominado REGISTROS DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS, en el cual se consigna el nombre de quien realiza la solicitud, dirección, petición, fecha de solicitud, medio por el cual llega la solicitud (verbal, escrito, correo electrónico, telefónico) y servicio. No se presentaron soportes que evidencien la fecha en que las solicitudes fueron atendidas.

Las principales solicitudes que se presentan son permisos de instalación de acometidas, problemas de continuidad y fugas.

Horario de atención: las solicitudes son atendidas en horario de oficina.

4.2.3. 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 SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; sobre este tema, la Unidad no ha reportado información en el SUI.

La jefe de la Unidad informó que se tiene previsto iniciar la facturación del servicio de acueducto en el mes de abril de 2017.

4.3. Estudios tarifarios

4.3.1. Acueducto y alcantarillado.

Una vez verificada la información tarifaria de los servicios de acueducto y alcantarillado se establece lo siguiente:

4.3.1.1. Consideraciones a la aplicación de la metodología para el cálculo de los costos de referencia dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004.

No es posible realizar control tarifario con base en la Resolución CRA 287 de 2004, toda vez que la Unidad de Servicios Públicos de Guapi en el Estudio de Costos y Tarifas suministrado en visita en el ítem 2.1., indica que *"Para la elaboración del estudio de costos y tarifas del servicio público de acueducto y alcantarillado se consideró que; en sistemas con menos de 2500 usuarios donde no haya micromedición como es nuestra cuestión, la reglamentación prevé una manera simplificada para determinar el valor de la factura a cobrar a cada usuario. La Resolución 151 de la CRA, en su artículo 2.4.3.8, autoriza que, en estos casos, se distribuyan los costos totales entre el número de usuarios."*

No obstante, en el ítem 2.4.5.2. del mismo estudio tarifario se establece que *"Las tarifas de alcantarillado se obtuvieron con un porcentaje del 20% de acueducto, esto de acuerdo a lo establecido en la Resolución 287 de 2004 expedida por la Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en el artículo 43 (...)."*

Lo anterior evidencia que el prestador calculó las tarifas del servicio de acueducto bajo los parámetros establecidos en la Resolución CRA 151 de 2001 y el cálculo de los costos de referencia del servicio de alcantarillado se acogió a la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.

Por lo anterior, se establece que el prestador presuntamente omitió la aplicación de la Resolución CRA 287 de 2004 para el cálculo de sus tarifas del servicio de acueducto. Al respecto, nos permitimos informar que todos los prestadores de servicios públicos domiciliarios, independientemente del área de prestación y/o características particulares, deben dar aplicación a la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, entre ella, la relacionada con el establecimiento de la estructura tarifaria, conforme lo determina la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento – CRA a través de la Resolución CRA 287 de 2004 (actualmente vigente para prestadores con menos de 5.000 suscriptores), para el caso específico de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Por tanto, es necesario que el prestador calcule sus tarifas conforme a la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y surtir el procedimiento establecido en el artículo 2 de la Resolución CRA 271 de 2003 para la modificación de los costos de referencia.

Consecuente con lo anterior, una vez realice el cálculo de sus tarifas de acuerdo a los datos y fórmulas determinadas en la Resolución CRA 287 de 2004 deberá presentar el mencionado estudio de costos y tarifas con el fin de determinar si el prestador incurrió en presuntos cobros no autorizados y establecer la obligación de realizar devoluciones.

Adicionalmente, le informamos que de acuerdo a la Agenda Regulatoria adelantada por la CRA, en la actualidad nos encontramos a la espera de la expedición de la resolución definitiva del nuevo marco tarifario para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado aplicable a pequeños prestadores. Por consiguiente este grupo de prestadores deberán seguir aplicando la metodología tarifaria dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004, hasta el momento de expedición del nuevo marco normativo.

4.3.1.2. Acto de Aprobación de tarifas.

La Unidad suministra en visita la Resolución 061-30/04/16 "POR EL CUAL SE ADOPTAN LOS COSTOS Y TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, CONFORME A LA RESOLUCIÓN 287 DE 2004 Y LAS RESOLUCIONES 351 Y 352 DE 2005, QUE SE APLICARÁN EN EL MUNICIPIO DE GUAPI POR PARTE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIO". (Subrayado fuera de texto).

En dicho acto administrativo, la Unidad aprueba las siguientes tarifas:

Imagen 4. Tarifas aprobadas acueducto y alcantarillado

COSTOS DE REFERENCIA PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO			
COSTOS DE REFERENCIA	UNIDAD	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Costos Medios de Administración (CMA)	\$/Suscriptor-mes	\$ 9.682,07	\$ 4.863,28
Costos Medios de Operación (CMO)	\$/M3	\$ 2.887,94	\$ 1.450,61
Costos Medios de Inversión (CMI)	\$/M3	\$ 1.255,28	\$ 630,52
Costos Medios de Operación e Inversión (CMOI)	\$/M3	\$ 4.143,22	\$ 2.081,13

Por su parte, en el estudio de costos y tarifas suministrado por el prestador el resultado de los costos de referencia es el siguiente:

Imagen 5. Costos de referencia Acueducto

Tabla 15. Tarifas Antes de Subsidios y Contribuciones de Acueducto.						
TARIFA PARA EL SERVICIO DE ACUEDUCTO						
ESTRATOS	USUARIOS	CMA	CMO	CMI	CMT	TARIFA POR USUARIO
1	1102	\$ 7.574	\$ 2.936	\$ 1.489	\$ 59,23	\$ 12.058
2	191	\$ 7.574	\$ 2.936	\$ 1.489	\$ 59,23	\$ 12.058
3	91	\$ 7.574	\$ 2.936	\$ 1.489	\$ 59,23	\$ 12.058
OFICIAL	8	\$ 7.574	\$ 2.936	\$ 1.489	\$ 59,23	\$ 12.058
COMERCIAL	231	\$ 7.574	\$ 2.936	\$ 1.489	\$ 59,23	\$ 12.058

Fuente: Estudio de costos y tarifas

Imagen 6. Costos de referencia Alcantarillado

Tabla 16. Tarifas Antes de Subsidios y Contribuciones de Alcantarillado.						
TARIFA PARA EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO						
ESTRATOS	USUARIOS	CMA	CMO	CMI	CMT	TARIFA POR USUARIO
1	1102	\$ 1.515	\$ 587	\$ 298	\$ 11,85	\$ 2.412
2	191	\$ 1.515	\$ 587	\$ 298	\$ 11,85	\$ 2.412
3	91	\$ 1.515	\$ 587	\$ 298	\$ 11,85	\$ 2.412
OFICIAL	8	\$ 1.515	\$ 587	\$ 298	\$ 11,85	\$ 2.412
COMERCIAL	231	\$ 1.515	\$ 587	\$ 298	\$ 11,85	\$ 2.412

Fuente: Cálculos UASPD de Guapi

Fuente: Estudio de costos y tarifas

Tal como se evidencia en las imágenes anteriores, los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado aprobados por la Unidad de Servicios Públicos de Guapi no guardan relación con el resultado del estudio tarifario.

4.3.1.3. Análisis de tarifas aplicadas - Facturación

En cuanto a las facturas suministradas por la Unidad en visita, se evidencia el cobro de una tarifa plena en el año 2015 para el servicio de acueducto de \$11.131 y \$1953 para el servicio de alcantarillado.

Tabla 11. Análisis Tarifas Aplicadas Acueducto 2015

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ACU	PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO
			TARIFA PLENA usu/ mes	TARIFA PLENA
2015	Feb- Factura 16990	2	\$11.131,00	
	Feb - Factura	C.R.	\$11.131,00	
	Feb- Factura 17059	3	\$11.131,00	0%
	Feb - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	Feb - Factura 19287	Comercial	\$16.696,50	0%
	Feb - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	Feb - Factura 18200	Oficial	\$11.131,00	0%
	Feb - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	May- Factura 26178	1	\$3.339,30	0%
	May - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	May- Factura 27620	2	\$6.678,60	0%
	May - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	May- Factura 26049	3	\$0,00	0%
	May - Factura	C.R.	\$0,00	0%
	May - Factura 26628	Comercial	\$16.696,50	0%
	May - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%
	May - Factura 27312	Oficial	\$11.131,00	0%
	May - Factura	C.R.	\$11.131,00	0%

Fuente: Facturas año 2015

Teniendo en cuenta las facturas de los años 2016 y 2017, se pudo evidenciar que sólo se está realizando cobro por el servicio de alcantarillado.

Tabla 12. Análisis Tarifas Aplicadas Alcantarillado 2015-2016-2017

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ALC	PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO
			CF usu/ mes	CF
2015	Feb- Factura 16990	2	\$1.171,80	
	Feb - Factura	C.R.	\$1.953,00	
	Feb- Factura 17059	3	\$1.660,05	0%
	Feb - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	Feb - Factura 19287	Comercial	\$2.929,50	0%
	Mar/Abr - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	Feb - Factura 18200	Oficial	\$1.953,00	0%
	Mar/Abr - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	May- Factura 26178	1	\$585,90	0%
	May - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	May- Factura 27620	2	\$1.171,80	0%
	May - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	May- Factura 26049	3	\$1.660,05	0%
	May - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	May - Factura 26628	Comercial	\$2.929,50	0%
	Mar/Abr - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%
	May - Factura 27312	Oficial	\$1.953,00	0%
	May - Factura	C.R.	\$1.953,00	0%

2016	Ene- Factura 49216	1	\$723,60	24%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$2.412,00	24%
	Ene- Factura 48765	2	\$1.447,20	24%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$2.412,00	24%
	Ene - Factura 48335	Comercial	\$3.618,00	24%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$2.412,00	24%
	Ene - Factura 48325	Oficial	\$2.412,00	24%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$2.412,00	24%
	Feb- Factura 51408	2	\$4.166,64	188%
	Feb - Factura			
	C.R.	\$6.944,41	188%	
Feb- Factura 51534	3	\$5.902,74	188%	
Feb - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	188%	
Feb - Factura 50978	Comercial	\$10.416,61	188%	
Feb - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	188%	
Feb - Factura 50968	Oficial	\$6.944,41	188%	
Feb - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	188%	
Mar- Factura 54051	2	\$4.166,64	0%	
Mar - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	0%	
Mar - Factura 54177	3	\$5.902,74	0%	
Mar - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	0%	
Mar - Factura 53611	Oficial	\$6.944,41	0%	
Mar - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	0%	

2017	Ene- Factura 80660	1	\$2.083,32	0%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$6.944,41	0%
	Ene- Factura 80533	2	\$4.166,64	0%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$6.944,41	0%
	Ene- Factura 78960	3	\$5.902,74	0%
	Ene - Factura			
		C.R.	\$6.944,41	0%
	Ene - Factura 79553	Oficial	\$6.944,41	0%
Ene - Factura				
	C.R.	\$6.944,41	0%	

Tal como se puede observar en las anteriores tablas, correspondientes al análisis de las tarifas aplicadas del servicio de alcantarillado en el periodo comprendido entre febrero de 2015 y enero de 2017, el prestador actualizó sus tarifas en el periodo de enero de 2016 con un 24% y en el periodo de febrero de 2016 con un 188%. Pues pasó de un cobro de \$1.953 (mayo de 2015) a \$2.412 (enero de 2016) y luego aumentó la tarifa de alcantarillado a \$6.944,41 (febrero de 2016).

Al respecto, es preciso indicar lo establecido en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994 *“Actualización de las tarifas. Durante el periodo de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en algunos de los índices de precios que considera la fórmula.”*

Y el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004 *“Indexaciones. Una vez estimados los costos de prestación del servicio del año base, serán indexados con el IPC hasta el momento de su aplicación. De este momento en adelante, podrán ser indexados de conformidad con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.*

Por tanto, esta Superintendencia le manifiesta que el prestador se encuentra facultado para realizar la actualización de sus tarifas, sólo por acumulación del IPC bajo los criterios antes definidos.

4.3.1.4. Aplicación factores de subsidios y contribuciones.

Con relación a la aplicación de los factores de subsidios y contribución, para el periodo analizado del año 2015, no se pudo realizar la comparación respecto a los aprobados por el Concejo Municipal de Guapi para la vigencia 2015, debido a que la Unidad no suministró el acto administrativo y no se encuentra cargado en SUI.

Sin embargo, se pudo evidenciar que el prestador aplicó los porcentajes que se muestran a continuación:

Tabla 13. Aplicación Subsidios y Contribución Acueducto 2015

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ACU	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APROBADO	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO	DIFERENCIA PORCENTAJE (%) S&C APROBADO VS APLICADO
			TARIFA PLENA usu/ mes	TARIFA PLENA	TARIFA PLENA	TARIFA PLENA
2015	Feb- Factura 16990	2	\$11.131,00	-40%	0%	-40%
	Feb - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	Feb- Factura 17059	3	\$11.131,00	-15%	0%	-15%
	Feb - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	Feb - Factura 19287	Comercial	\$16.696,50	50%	50%	0%
	Feb - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	Feb - Factura 18200	Oficial	\$11.131,00	0%	0%	0%
	Feb - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	May- Factura 26178	1	\$3.339,30	-70%	-70%	0%
	May - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	May- Factura 27620	2	\$6.678,60	-40%	-40%	0%
	May - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	May- Factura 26049	3	\$0,00	-15%	0%	-15%
	May - Factura		C.R.	\$0,00	0%	0%
	May - Factura 26628	Comercial	\$16.696,50	50%	50%	0%
	May - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%
	May - Factura 27312	Oficial	\$11.131,00	0%	0%	0%
	May - Factura		C.R.	\$11.131,00	0%	0%

Tabla 14. Aplicación Subsidios y Contribución Alcantarillado 2015

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ALC	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APROBADO	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO	DIFERENCIA PORCENTAJE (%) S&C APROBADO VS APLICADO
			CF usu/ mes	CF	CF	CF
2015	Feb- Factura 16990	2	\$1.171,80	-40%	-40%	0%
	Feb - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	Feb- Factura 17059	3	\$1.660,05	-15%	-15%	0%
	Feb - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	Feb - Factura 19287	Comercial	\$2.929,50	50%	50%	0%
	Mar/Abr - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	Feb - Factura 18200	Oficial	\$1.953,00	0%	0%	0%
	Mar/Abr - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	May- Factura 26178	1	\$585,90	-70%	-70%	0%
	May - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	May- Factura 27620	2	\$1.171,80	-40%	-40%	0%
	May - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	May- Factura 26049	3	\$1.660,05	-15%	-15%	0%
	May - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
	May - Factura 26628	Comercial	\$2.929,50	50%	50%	0%
	Mar/Abr - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%
May - Factura 27312	Oficial	\$1.953,00	0%	0%	0%	
May - Factura		C.R.	\$1.953,00	0%	0%	0%

Se pudo evidenciar en las facturas analizadas, que en el periodo de febrero del año 2015, para los estratos 2 y 3 del servicio de acueducto, el prestador no aplicó porcentaje de subsidio.

Por otro lado, teniendo en cuenta que el prestador aportó el Acuerdo No. 05 de marzo de 2016, se realizó la comparación de los porcentajes de subsidios y contribución aprobados por el Concejo Municipal de Guapi mediante el mencionado acuerdo, con los aplicados por la Unidad en las facturas, identificando que el prestador en los

periodos analizados 2016 y 2017 se encuentra aplicando adecuadamente los factores de subsidios y contribución.

Tabla 15. Aplicación Subsidios y Contribución Alcantarillado 2016-2017

Año	Mes	Estrato - Uso	FACTURAS SUI- ALC	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APROBADO	PORCENTAJE (%) DE SUBSIDIO Y/O CONTRIBUCIÓN APLICADO	DIFERENCIA PORCENTAJE (%) S&C APROBADO VS APLICADO
			CF usu/ mes	CF	CF	CF
2016	Ene- Factura 49216	1	\$723,60	-70%	-70%	0%
	Ene - Factura					
		C.R.	\$2.412,00	0%	0%	0%
	Ene- Factura 48765	2	\$1.447,20	-40%	-40%	0%
	Ene - Factura					
		C.R.	\$2.412,00	0%	0%	0%
	Ene - Factura 48335	Comercial	\$3.618,00	50%	50%	0%
	Ene - Factura					
		C.R.	\$2.412,00	0%	0%	0%
	Ene - Factura 48325	Oficial	\$2.412,00	0%	0%	0%
	Ene - Factura					
		C.R.	\$2.412,00	0%	0%	0%
	Feb- Factura 51408	2	\$4.166,64	-40%	-40%	0%
	Feb - Factura					
		C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%
	Feb- Factura 51534	3	\$5.902,74	-15%	-15%	0%
	Feb - Factura					
		C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%
Feb - Factura 50978	Comercial	\$10.416,61	50%	50%	0%	
Feb - Factura						
	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Feb - Factura 50968	Oficial	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Feb - Factura						
	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Mar- Factura 54051	2	\$4.166,64	-40%	-40%	0%	
Mar - Factura						
	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Mar - Factura 54177	3	\$5.902,74	-15%	-15%	0%	
Mar - Factura						
	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Mar - Factura 53611	Oficial	\$6.944,41	0%	0%	0%	
Mar - Factura						
	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%	

2017	Ene- Factura 80660	1	\$2.083,32	-70%	-70%	0%
	Ene - Factura	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%
	Ene- Factura 80533	2	\$4.166,64	-40%	-40%	0%
	Ene - Factura	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%
	Ene- Factura 78960	3	\$5.902,74	-15%	-15%	0%
	Ene - Factura	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%
	Ene - Factura 79553	Oficial	\$6.944,41	0%	0%	0%
	Ene - Factura	C.R.	\$6.944,41	0%	0%	0%

Por todo lo expresando en el presente informe, el prestador deberá aclarar las inconsistencias evidenciadas por esta Superintendencia.

Adicionalmente, el municipio presentó constancias de solicitud de subsidios presentadas por el municipio mensualmente en el año 2016 y enero de 2017 a la Gobernación del Cauca, se indica lo siguiente:

“Se deja expresa constancia que debido a dificultades en la prestación del servicio de acueducto la facturación de este servicio a los suscriptores se presentó en cero pesos. Para la liquidación de los subsidios se aplicó solo al cargo fijo, que representa los costos medios de administración, los cuales fueron objeto de aplicación del subsidio correspondiente.”

Sobre este tema, no es claro si el municipio realizó solicitud por concepto de subsidios a la Gobernación durante el año 2016 y lo corrido del 2017, para el servicio de acueducto, cuando en las facturas presentadas se evidencia el no cobro de este servicio. Por tal razón se solicita aclarar esta situación.

4.3.2. Aseo

Para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria en el servicio de aseo establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, es necesario contar con un estudio de costos y tarifas elaborado y reportado en SUI, más lo reportado en el Sistema Único de Información dentro del formato de tarifas aplicadas y demás 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.

Con relación al tema tarifario del servicio de aseo, esta Superintendencia procedió a realizar verificación en el Sistema Único de Información – SUI, encontrando que el prestador UNIDAD PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE GUAPI CAUCA identificado con ID 20889, no presenta reporte de la siguiente información:

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF) **(reporta un documento correspondiente a Decreto 078 el 22 de agosto de 2013)** – el estudio entregado en físico debe ser cargado al SUI.

- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016) 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

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

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)

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

Formato Facturación Comercial de Aseo

Respecto de las facturas reportadas en SUI, no reporta para 2015-2016 por cada estrato y cada mes (Formato PDF) **reporta el mismo documento correspondiente a Decreto 078 el 22 de agosto de 2013 en cada mes hasta septiembre de 2013** – las facturas entregadas en físico deben ser cargadas al SUI.

Ahora bien, con relación a los documentos suministrados en visita, se procedió a realizar verificación de su contenido, para lo cual hacemos las siguientes observaciones:

4.3.2.1. Estudio de Costos y tarifas de Aseo elaborado abril de 2016:

Se pudo constatar que no realizaron las estimaciones contempladas en la resolución CRA 352 de 2005, la cual establece el procedimiento y fórmulas para estimar el TDi - Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor.

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

Así mismo para los diferentes componentes de la tarifa de Aseo, (TBL-TRT-TTE-TDT y TFR) si bien es cierto en dicho estudio hacen referencia a los mismos, con las diferentes variables que afectan su respectivo cálculo, no realizaron registro de las correspondientes estimaciones de las tarifas por cada uno.

Con lo anterior se concluye, que en el estudio no existen registros que permitan evidenciar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

4.3.2.2. Resolución 19 del 15 de Febrero de 2017 Adopción de Costos y Tarifas:

En este documento se pudo evidenciar inconsistencia en los valores para aseo, ya que la sumatoria de las tarifas adoptadas no coinciden al tomar los valores antes de subsidios de los estratos 1, 2 y 3, que al aplicarlos dan como resultados diferencias:

Barrido y Limpieza	383,95	SUMATORIA DE TARIFAS EN LA RESOLUCION 19 DEL 15 DE FEBERO DE 2017	DIFERENCIAS
Recolección y Transporte	4.715,94		
Disposición Final	4.892,51		
COSTOS FIJOS	5.408,00		
COSTOS VARIABLES	720,00		
TOTAL TARIFA BASE ANTES DE SUBSIDIOS	16.120,40		
TARIFA FINAL ESTRATO 1 DESPUES DE SUBSIDIOS	4.836,12	4.833,03	3,09
TARIFA FINAL ESTRATO 2 DESPUES DE SUBSIDIOS	9.672,24	7.028,01	2.644,23
TARIFA FINAL ESTRATO 3 DESPUES DE SUBSIDIOS	13.702,34	10.202,98	3.499,36

De igual forma para la tarifa de Barrido y Limpieza se observa que el valor es diferente entre los estratos 1,2 y 3, lo que no corresponde a la correcta aplicación de la Resolución CRA 351 de 2005, ya que al aplicar la respectiva fórmula, con kilómetros de barrido, suscriptores y costo CBL, el resultado es una misma tarifa para el uso residencial y no residencial, esta misma inconsistencia se observa en las facturas.

Así mismo se observó en dicha resolución, que para los diferentes componentes (TRT-TTE-TDT y TFR), en los estratos 1, 2 y 3 las tarifas antes de subsidios son diferentes, lo que no corresponde a una correcta aplicación de la metodología, ya que los factores de producción por cada suscriptor que establece la norma para estos estratos es el mismo, por lo que las tarifas resultantes al aplicar las diferentes fórmulas deben ser iguales, esta misma inconsistencia se observa en las facturas.

4.3.2.3. Facturas

Una vez verificadas las facturas se evidenciaron diferencias en las tarifas para los estratos 1, 2 y 3, frente a las registradas en el Estudio de Costos y la Resolución 19 del 15 de Febrero de 2017 Adopción de Costos y Tarifas, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla 16. Comparación tarifas facturas – estudios de costos y resolución 19 de 2017

ESTRATO	TARIFA FINAL ESTUDIO DE COSTOS ABRIL 2016	FACTURA 2016	DIFERENCIAS ESTUDIO vs FACTURA 2016	FACTURA 2017	RESOLUCION 19 DEL 15 DE FEBERO DE 2017	DIFERENCIAS RES ADOPCION vs FACTURA 2017
ESTRATO 1	3.555,50	1.991,70	1.563,80	3.899,98	4.833,03	(933,05)
ESTRATO 2	7.111,00	4.272,60	2.838,40	7.814,57	7.028,01	786,56
ESTRATO 3	10.073,92	11.049,99	(976,07)	10.633,28	10.202,98	430,30

De igual forma al comparar facturas de años 2016-2017 para los estratos 1,2 y 3, se evidencio inconsistencia como se mencionó anteriormente, registrando tarifas antes de subsidios diferentes y teniendo en cuenta que los factores de producción que establece la norma son los mismos, los valores deben ser iguales para estos estratos:

	FACTURA 49216 ESTRATO 1			FACTURA 48765 ESTRATO 2			FACTURA 2016- ESTRATO 3			
	COMPONENTE	TARIFA BASE	SUBSIDIO 70%	TARIFA FINAL	TARIFA BASE	SUBSIDIO 40%	TARIFA FINAL	TARIFA BASE	SUBSIDIO 15%	TARIFA FINAL
2016	Barrido y Limpieza	-	-	-	482,00	192,80	289,20	514,56	77,18	437,37
	Comercialización y Recaudo	1.174,00	821,80	352,20	1.174,00	469,60	704,40	1.253,98	188,10	1.065,88
	Cargo Variable	723,00	506,10	216,90	723,00	289,20	433,80	783,59	117,54	666,05
	Recolección y Transporte	4.742,00	3.319,40	1.422,60	4.742,00	1.896,80	2.845,20	10.447,86	1.567,18	8.880,68
	TARIFA FINAL	6.639,00	4.647,30	1.991,70	7.121,00	2.848,40	4.272,60	12.999,99	1.950,00	11.049,99
	FACTURA 80660 ESTRATO 1			FACTURA 80533 ESTRATO 2			FACTURA 78960 ESTRATO 3			
	COMPONENTE	TARIFA BASE	SUBSIDIO 70%	TARIFA FINAL	TARIFA BASE	SUBSIDIO 40%	TARIFA FINAL	TARIFA BASE	SUBSIDIO 15%	TARIFA FINAL
2017	Barrido y Limpieza	514,54	360,18	154,36	514,57	205,83	308,74	-	-	-
	Comercialización y Recaudo	1.253,93	877,75	376,18	1.253,93	501,57	752,35	1.253,93	188,09	1.065,84
	Cargo Variable	783,59	548,51	235,08	807,96	323,18	484,77	807,96	121,19	686,76
	Recolección y Transporte	10.447,86	7.313,50	3.134,36	10.447,86	4.179,15	6.268,71	10.447,86	1.567,18	8.880,68
	TARIFA FINAL	12.999,92	9.099,94	3.899,98	13.024,32	5.209,73	7.814,57	12.509,75	1.876,46	10.633,28

De igual forma para el estrato 1 en 2016 y estrato 3 en 2017, no cobran la actividad de barrido, situación que no corresponde a una correcta aplicación de la metodología.

Por lo anterior, para la elaboración del estudio de costos y tarifas de aseo y las respectivas actualizaciones por cada componente de la tarifa, el prestador debe aplicar lo que establece la norma CRA, Resoluciones 351 y 352 de 2005, las cuales definen parámetros y fórmulas para las diferentes estimaciones.

La norma establecida en la Resolución CRA 351 de 2005, le permite realizar actualizaciones periódicas a las tarifas calculadas en el estudio de costos y tarifas con base en las variaciones del IPC y el salario mínimo a precios de las vigencias que requiera. Dichas actualizaciones son autorizadas por la norma para que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se disminuyen, ocasionando posibles pérdidas, amenazando la viabilidad del servicio y su prestación.

Con los soportes suministrados en visita se evidenciaron inconsistencias en su contenido, lo que presume una inadecuada aplicación de la metodología tarifaria, de igual forma es importante que tenga en cuenta que dichos documentos son necesarios para hacer un control tarifario, por lo que deben corregirse de manera inmediata.

Por otra parte no reporta la información en SUI, en el formato de tarifas aplicadas aseo, toneladas y suscriptores, por lo que de manera inmediata debe realizar las gestiones que correspondan en cuanto a reporte de información en su totalidad, con el fin de que esta entidad dentro de sus funciones de vigilancia y control pueda proceder a verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

La falta de información al SUI, impide la verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, por tal motivo debe tener en cuenta que el no reporte resulta contrario a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema "se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a

su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

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

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.

5. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El municipio presenta un total de 2.298 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales el 82,6% se encuentran pendiente por reportar en el SUI, como se muestra a continuación:

Tabla 17. Estado de cargue del prestador

ESTADO	TOPICO	Año															Total general	%
		2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016		
Certificado	Administrativo y Financiero											5					5	0,2
	Comercial y de Gestión											104	128			18	250	10,9
	Técnico operativo					10						67	62				139	6,0
Total Certificado						10						176	190			18	394	17,1
Certificado No Aplica	Administrativo									1							1	0,05
	Comercial y de Gestión									1		1				2	4	0,2
	Técnico operativo											1					1	0,05
Total Certificado No Aplica										2		2				2	6	0,3
Pendiente	Administrativo											4	4	4	4	4	20	0,9
	Administrativo y Financiero	2	2	8	8	8	8	8	8			29	44	44	38	32	240	10,4

Auditor											39	29	29	32	29	158	6,9
Comercial y de Gestión											12	78	204	204	179	724	31,5
Contribuciones 2016														1		1	0,0
Generalidades-Riesgos													2	2	2	7	0,3
MOVET											5					5	0,2
NSC													1	1	1	3	0,1
Proceso NIF													1			1	0,0
Riesgos Acueducto													3	7	15	31	1,3
Riesgos Alcantarillado													3	7	15	31	1,3
Riesgos Aseo													3	7	15	28	1,2
Técnico operativo										41	49	82	137	160	144	649	28,2
Total Pendiente	2	2	8	8	8	8	8	8	8	41	138	237	431	463	436	1.898	82,6
Total general	2	2	8	8	18	8	8	8	2	41	316	427	431	463	456	2.298	

Fuente: Consulta SUI abril 2017

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

6.1. Visitas de inspección

- En septiembre de 2013, se realizó visita de inspección los días 17, 18 y 19 de septiembre de 2013. En la visita se encontraron deficiencias significativas en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, tales como no tener contabilidad separada, deficiencias en la continuidad de la prestación del servicio de acueducto, los residuos sólidos se utilizaban para el relleno de vías y lotes. El informe de visita fue remitido al municipio con radicado No. 20134600775041 del 22 de noviembre de 2013.
- En junio de 2015, nuevamente se realizó visita al prestador encontrando una situación similar a la descrita anteriormente. El informe de la visita se envió a la Gobernación del Cauca, con copia a la Procuraduría y la Contraloría, a través de radicado No. 20154600563271 de 24 de septiembre de 2015.

6.2. Mesas de trabajo

Con el fin de hacer seguimiento del estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, se realizaron dos mesas de trabajo:

- El 26 de agosto de 2016, se adelantó encuentro entre la SSPD, el Subgerente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán S.A. E.S.P., el Gerente de EMCASERVICIOS y la Coordinadora de Aseguramiento EMCASERVICIOS. A pesar de haber sido convocada, la Administración Municipal de Guapi no asistió, razón por la que se requirió al Alcalde, remitiendo copia a la Procuraduría General de la Nación.
- Mesa de trabajo realizada el 28 de octubre de 2016, a esta reunión asistieron el alcalde municipal y el jefe de la Unidad de servicios públicos, la información que presentaron relacionada con el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

6.3. Acuerdo de mejoramiento

El 2 de julio de 2009 mediante radicado No. 20094600522621 se suscribió con el municipio de Guapi el acuerdo de mejoramiento para los estadios 1 y 2, el 27 de abril de 2011 mediante radicado No. 201146215861 se suscribieron los estadios 3 al 4; posteriormente, con documentos No. 20114601012551 del 15 de diciembre de 2011 y 20124600158211 del 23 de marzo de 2012 se realizó el seguimiento final al Acuerdo de Mejoramiento vigencia 2011, encontrándose que el prestador no remitió informe de avance de las actividades pactadas y el porcentaje de cumplimiento fue del 37%.

6.4. Evaluación de gestión y resultados

En el mes de diciembre de 2010, se remitió a la persona prestadora a través del radicado SSPD No. 20104601197641, el resultado de la evaluación de la gestión integral a partir de la información que reposa en el sistema único de información – SUI.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Aspectos financieros

- La contabilidad de la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Guapí no está separada de la contabilidad del municipio.

7.2. Aspectos administrativos

- Las personas que laboran en el área operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado cuentan con certificaciones en competencias laborales.
- Cuenta con dos contratos de condiciones uniformes, uno para los servicios de acueducto y alcantarillado y otro para el servicio de aseo. No cuenta con concepto de legalidad de la CRA.
- El prestador presuntamente no da cumpliendo total a lo establecido en los contratos de condiciones uniformes.
- A través de convenio interadministrativo No. 049 de 2015, suscrito entre EMCASERVICIOS y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Popayán, se está asesorando al municipio para realizar la liquidación de la Unidad de servicios públicos y la creación y fortalecimiento de una empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que preste los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con continuidad, calidad y eficiencia.
- El departamento del Cauca junto con el municipio de Guapi, se encuentran gestionando recursos con el Banco Mundial para la ejecución del plan maestro de acueducto y alcantarillado en el municipio y para la construcción de una solución definitiva para el manejo y disposición final de los residuos sólidos en el municipio de Guapi.
- Las personas que laboran en el área operativa del servicio de aseo no cuentan con certificaciones en competencias laborales.

7.3. Aspectos Técnicos

- La unidad de servicios públicos cuenta con concesión de aguas para el uso de las fuentes de abastecimiento, a través de la Resolución CRC o. 0052 de 2010, la cual se encuentra vigente por el tiempo de vida útil de los pozos.
- A partir del 20 de agosto de 2016 se comenzó a extraer agua de los pozos, teniendo en cuenta que se instalaron los equipos para realizar bombeo (Contrato 924 de 2015).

- El prestador cuenta con seis macromedidores instalados y funcionando, dos instalados a la entrada de la PTAP y dos instalados en cada uno de los tanques elevados, uno a la entrada y el otro a la salida.
- Por medio del contrato interadministrativo No. 970 de 2015, se realizó optimización de redes, priorizando el sector comercial del municipio. Por lo tanto, actualmente, se distribuye agua durante 15 horas/día, 30 días/mes a 1.272 suscriptores, a los demás se les presta el servicio de manera intermitente en épocas de sequía.
- El municipio no cuenta con micromedición instalada.
- El municipio tiene concertados con la autoridad sanitaria, ocho puntos para la toma de muestras de calidad del agua en la red de distribución.
- No se evidenció la existencia de acta de recibo a conformidad de los puntos concertados.
- El prestador no realiza análisis de control de calidad del agua que distribuye.
- Teniendo en cuenta que el INS no reporta información de control de vigilancia de la calidad del agua para los años 2015 y 2016 del municipio de Guapi, no se conoce la calidad del agua distribuida por el municipio.
- El prestador no cuenta con el Programa de uso eficiente y ahorro del agua – PUEAA.
- Respecto a la visita realizada en el año 2015 por la SSPD, se observan los siguientes avances en la prestación del servicio de acueducto: se adquirieron equipos para realizar el bombeo del agua extraída de los pozos subterráneos, la PTAP se encuentra operando, se ha realizado optimización de redes al 55% de los suscriptores, a través de contrato interadministrativo No. 970 de 2015 se adquirieron equipos para la realización de análisis físico químicos y microbiológicos, concertación de puntos para la toma de muestras en la red de distribución.

7.4. Servicio de alcantarillado

- El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV, fue remitido a la autoridad ambiental y se encuentra en proceso de revisión.

7.5. Servicio de aseo

- El barrido de áreas públicas se realiza tres veces a la semana en las calles principales y en el resto del municipio dos veces, la actividad se realiza de 7 am a 12 m.
- La recolección de los residuos sólidos generados en el municipio se realiza con una frecuencia de tres veces por semana, conforme a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015.
- Se recolectan aproximadamente 210 toneladas de residuos sólidos al mes.
- Los vehículos recolectores no se ajustan a todas las características establecidas en el Decreto N° 1077 de 2015.
- Los residuos se depositan en un sitio no adecuado para tal fin. Este se encuentra a menos de 1000 metros al límite del área urbana, cercana al área de influencia directa de la población.
- El actual sitio no cumple con las especificaciones técnicas para ser catalogado como celda, celda transitoria o relleno sanitario. Incumpliendo aspectos como:
 - Área definida para disponer adecuadamente
 - Manejo de la compactación de los residuos
 - Manejo de gases y lixiviados

- Impermeabilización del terreno
- Cerramiento, vías de acceso, control de vectores, bascula de pesaje, entre otros
- No se emplea material de cobertura de los residuos
- No tiene permisos ambientales.
- No se cuenta con estudios hidrogeológicos, por lo que se presume una contaminación al suelo y potenciales fuentes hídricas cercanas.
- El manejo actual de los residuos sólidos en el municipio de Guapi, puede generar problemas de salud pública a los habitantes, lo que genera riesgos en la salud, ambientales y de prestación del servicio.
- El prestador no ha elaborado el plan de emergencia y contingencias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, situación que impide al prestador realizar la atención de manera organizada, oportuna y eficiente de las contingencias que se pueda presentar durante la prestación de los servicios públicos atendidos.

7.6. Aspectos comerciales

- El prestador presuntamente omitió la aplicación de la Resolución CRA 287 de 2004 para el cálculo de sus tarifas del servicio de acueducto.
- No existen registros que permitan evidenciar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.
- El municipio tiene asignado un lugar para la atención de peticiones, quejas y reclamos, son atendidas por la persona a cargo del área comercial y se llevan registros de las solicitudes.

7.7. Reporte de información al SUI

- De 2.2.98 formatos y formularios habilitados, el municipio certifica 394, es decir el 17,1%, por tal razón debe proceder a realizar el reporte de la información que se encuentra pendiente.
- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Proyectó: Andrés Felipe Olaya Guarnizo - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
 Omar Rodrigo Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
 Carolina Sarmiento Ríos - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
 Diana M. Guayán Cárdenas - Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores