

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

**DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, diciembre de 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	6
1.1	Sumario.....	6
1.2	Datos Generales del Prestador	6
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	6
2	ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....	8
2.1	Aspectos administrativos.....	8
2.1.1	<i>Empleados</i>	8
2.1.2	<i>Convención Sindical</i>	8
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	8
2.1.4	<i>Informe de Gestión y Resultados</i>	9
2.1.5	<i>Revisoría Fiscal</i>	9
2.1.6	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	9
2.1.7	<i>Competencias laborales</i>	11
2.2	Aspectos financieros	12
2.2.1	<i>Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF</i>	12
2.2.2	<i>Reportes financieros aplicación NIF.....</i>	13
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017</i>	14
2.2.4	<i>Estado de Situación Financiera – Años 2018 – 2017.....</i>	15
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Resultados Integrales 2018 – 2017</i>	17
2.2.6	<i>Resultados de operación</i>	18
2.2.7	<i>Resultado del Ejercicio</i>	19
2.2.8	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017.....</i>	19
2.2.9	<i>Notas a los estados financieros</i>	20
2.2.10	<i>Indicadores Financieros.....</i>	20
2.3	Contribuciones	20
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	22
3.1	Aspectos técnicos de acueducto	22
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	22
3.1.2	<i>Red de distribución</i>	36
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	37

3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	37
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución</i>	37
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	38
3.2.4	<i>Índice de Agua no Contabilizada – IANC</i>	41
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	41
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	42
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	48
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	48
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i>	48
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	55
3.4	Plan de Emergencia y Contingencia.....	55
4	ASPECTOS COMERCIALES	57
4.1	Aspectos generales del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones.	57
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	57
4.3	Sistema de Información Comercial – SIC	58
4.4	Suscriptores	58
4.4.1	<i>Suscriptores mensuales</i>	58
4.4.2	<i>Reporte de Beneficiarios ICBF y Catastro de Suscriptores</i>	65
4.5	Micromedición	65
4.6	Tarifas	66
4.7	Facturación y recaudo	67
4.7.1	<i>Ciclos de facturación</i>	67
4.7.2	<i>Proceso de facturación</i>	67
4.7.3	<i>Proceso de toma de lecturas. Pre- crítica y crítica, suspensiones y cortes</i>	68
4.7.4	<i>Facturas</i>	68
4.7.5	<i>Proceso de recaudo</i>	72
4.7.6	<i>Recaudo total</i>	72
4.7.7	<i>Gestión comercial – Recaudo</i>	73
4.7.8	<i>Recaudo</i>	74
4.7.9	<i>Eficiencia del recaudo</i>	76
4.7.10	<i>Reporte de suscriptores en mora y estado actual (Activo, suspendido, cortado)</i>	77
4.8	Cartera	77
4.8.1	<i>Cartera morosa</i>	77

4.9	Estratificación aplicada.....	78
4.10	Subsidios y Contribuciones	78
4.10.1	<i>Acuerdo de subsidios</i>	78
4.11	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	79
4.11.1	<i>Descripción del proceso</i>	79
4.11.2	<i>Sedes, horarios y personal</i>	80
4.11.3	<i>Casos frecuentes</i>	80
4.11.4	<i>Inventario de negativas</i>	80
4.11.5	<i>Inventarios de solicitudes de conexión</i>	80
4.11.6	<i>Proceso de atención personalizada</i>	80
4.11.7	<i>Estadística SAP</i>	80
4.11.8	<i>Estadísticas de otros recursos</i>	80
4.11.9	<i>Trámites ante la Dirección Territorial de SSPD</i>	80
4.11.10	<i>Puntos de atención de usuarios, personal atendiendo y horarios</i>	81
4.11.11	<i>Causales de reclamación y estadísticas, para los años 2017, 2018 y lo que va corrido del 2019.</i>	82
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	84
5.1	Indicador Financiera Agregado.....	84
5.2	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	84
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	85
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	85
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador	86
7	ACCIONES DE LA SSPD	88
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
8.1	Aspectos administrativos	91
8.2	Aspectos financieros	91
8.3	Aspectos técnico – operativos	93
8.4	Aspectos comerciales.....	94
9	ANEXOS	96
9.1	Aspectos financieros – admirativos	96
9.1.1	<i>Estructura organizacional</i>	96
9.2	Análisis plan de emergencia y contingencia	97

9.2.1	<i>Desarrollo del análisis</i>	97
9.2.2	<i>Elaboración de inventarios</i>	99
9.2.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	101
9.2.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i>	103
9.2.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	103
9.2.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	103
9.2.7	<i>Línea de mando</i>	104
9.2.8	<i>Comunicaciones</i>	104
9.2.9	<i>Protocolo de actuación</i>	104
9.2.10	<i>Formato para evaluación de daños</i>	105

AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P.

ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018 Y 2019

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Puerto Wilches – Santander, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de septiembre de 2019 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD y los reportes de información al Sistema Único de Información – SUI que realiza el prestador.

Dentro de los antecedentes al desarrollo del presente documento, es importante mencionar aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad en la prestación de dicho servicio en el corto y mediano plazo, de acuerdo con la visita mencionada, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

1.2 Datos Generales del Prestador

AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P., se constituyó, mediante Acuerdo Municipal No. 42 del 22 de octubre de 2009. Lo anterior se oficializó mediante escritura pública No. 415 del 14 de diciembre de 2009 de la Notaría Única de Puerto Wilches, y se registró ante la Cámara de Comercio de Barrancabermeja bajo el número 13248 del libro IX del registro mercantil el 12 de marzo de 2010, como una sociedad por acciones simplificadas de carácter oficial, con el objeto social de prestar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Puerto Wilches, Santander.

La empresa asumió la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio de Puerto Wilches a partir del día 01 de marzo de 2010. No obstante, dicho Decreto no especifica si el municipio le entregó la infraestructura al prestador para su operación.

1.2.1 Composición accionaria

AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P., cuenta con la siguiente distribución del capital accionario, como consta en la certificación emitida por la contadora de la empresa, el día 16 de septiembre de 2019.

Tabla 1. Composición Accionaria.

Accionista	No. De acciones	Participación (%)
Municipio de Puerto Wilches	53.956,80	99,92%
E.S.E Edmundo German Arias Duarte Puerto Wilches	43,20	0,08%
Total	54.000	100%

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. - visita sept/2019

Por otra parte, según la información relacionada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS de esta entidad, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 2. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	23428
Razón social	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P.
Sigla	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P.
Tipo de sociedad	SOCIEDAD ANONIMA-MUNICIPAL- OFICIAL
NIT	900346154 - 6
Fecha última de actualización RUPS	06 de febrero de 2019
Fecha de constitución	14 de diciembre de 2009
Fecha inicio de operaciones	01 de marzo de 2010
Nombre Representante Legal	Janexi Alcoser Narváez
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de posesión representante legal	02 de enero de 2019
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado del prestador	Operativo
Zona rural atendida	NA
Zona urbana atendida	Puerto Wilches
Estado de la certificación del municipio - SGP 2018	Certificado Resolución SSPD 20184010112555 del 11 de septiembre de 2018

Fuente: RUPS 06 de febrero de 2019 – visita septiembre de 2019

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

Conforme a la información entregada durante la visita de inspección, respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias bajo análisis, se tiene lo siguiente:

Tabla 3. Personal

Área	Personal			Salario		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Administrativa	3	3	3	\$2.476.447	\$2.583.263	\$2.725.343
Operativa	7	7	7	\$1.659.741	\$1.760.820	\$1.857.665
Total	10	10	10	\$1.904.753	\$2.007.553	\$2.117.968

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. - visita sept/2019

De acuerdo con los resultados anteriores, la planta de personal durante las vigencias bajo análisis se ha mantenido en 10 empleados, de los cuales, tres son de libre nombramiento y remoción, tres de carrera administrativa y 4 son empleados oficiales, el promedio de incremento durante 2017 fue del 5,4% y para el 2018 fue de 5,5%.

2.1.2 Convención Sindical

Actualmente el prestador cuenta con una convención colectiva, celebrada entre AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P., Wilches y ASTDEMP, que va desde el año 2016 hasta el 2019.

El prestador no entregó ninguna información relacionada con el costo de los beneficios entregados a sus empleados y el impacto financiero de dichos beneficios en los resultados del periodo, por lo cual, no es posible realizar ningún análisis al respecto.

2.1.3 Estructura Organizacional

AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P., cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y de acuerdo con la última actualización entregada a esta Superintendencia, está compuesta en su cabeza de la Asamblea de Accionistas, seguida de la Junta Directiva y la Gerencia General, de la cual se desprenden tres (3) áreas, así: Área Operativa, Área Control Interno y Área Comercial y Financiera.

En el anexo 9.1 se relaciona el organigrama general de la empresa para mayor detalle.

2.1.4 Informe de Gestión y Resultados

En cumplimiento del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, párrafo único el cual plasma “*las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior*”. En visita no fueron suministrados los informes de gestión preparados por la alta gerencia correspondientes a los años 2017 y 2018.

2.1.5 Revisoría Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “*obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos*”.

Al respecto, y de acuerdo con los Estados Financieros correspondientes a los años 2017 y 2018, el vigilado estaba obligado a tener Revisor Fiscal para los años 2017 al 2019, porque superó los topes de ingresos, de acuerdo con lo indicado en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Ingresos y Activos

Concepto	Conceptos		
	Valor	En SMMLV	Observación
Ingresos 2016	\$3.042.581.674	4.413	Cumple
Ingresos 2017	\$3.735.861.199	5.064	Cumple
Ingresos 2018	\$3.507.490.901	4.490	Cumple
Activos 2016	\$1.587.314.638	2.302	No supera tope
Activos 2017	\$1.483.026.925	2.010	No supera tope
Activos 2018	\$1.348.228.525	1.726	No supera tope

(Cifras en Pesos)

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. - visita sept/2019

En necesario aclarar, que los ingresos tomados por esta Superintendencia para determinar si el prestador supera o no los topes establecidos en la norma, incluyen los correspondientes a la prestación de servicios públicos domiciliarios, a los rendimientos financieros, los ingresos por convenios de acueducto, alcantarillado y aseo y finalmente los otros ingresos, todo lo anterior, teniendo en cuenta que la norma habla de ingresos en general y no hace ningún tipo de distinción.

2.1.6 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa es de naturaleza jurídica pública y no se encuentra obligada a contratar auditoría externa porque presta sus servicios en el municipio de Puerto Wilches –

Santander clasificado como de sexta categoría, conforme con lo establecido en el artículo 51¹ de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

No obstante, la empresa cuenta con una Oficina de Control Interno que ejerce dichas funciones. Sin embargo, el prestador no suministró informe del 2017 y entregó dos informes correspondientes al año 2018 y al periodo enero – abril del 2019, donde en resumen se indicó lo siguiente:

Para la vigencia 2018. Se evalúan los compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional. A continuación, se presentan los relacionados con información financiera preparada bajo NIF:

Tabla 5. Auditoría Interna 2018

Compromisos asociados al cumplimiento del objetivo institucional	Indicador	Medición Compromisos	
		Resultado (1-10)	Análisis Resultados
Reporte información financiera a entes de vigilancia y control en forma oportuna	N° informes enviados / N° total informes requeridos	9	Óptimo Se realiza dentro de los plazos establecidos de acuerdo con la solicitud
Elaboración y reporte de estados financieros de acuerdo a la normatividad aplicable a la empresa	Cualitativo	9	Óptimo
Realizar informes de avances del proceso contable en la implementación y ejecución de las NIIF	N° informes realizados en el trimestre / N° total de informes programados en el trimestre	9	Adecuado
Gestionar el 100% de acciones plan de mejoramiento institucional pertinentes al proceso financiero	N° acciones de mejora realizadas en el trimestre / N° total acciones de mejora planes de mejoramiento en el trimestre	8	Adecuado

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. - visita sept/2019

En resumen, el Auditor respecto del año 2018, concluye que de acuerdo con los resultados obtenidos de los compromisos que fueron avalados para el área presupuestal y

¹ "Artículo 6°. Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)"

No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:

Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994. (...)"
(Subrayado por fuera del texto original)

financiera, se logró un nivel de cumplimiento de 9,0%, calificándose como SATISFACTORIO para los requerimientos de la empresa Aguas de Puerto Wilches SAS-ESP, en materia financiera y presupuestal.

Para el periodo enero-abril del 2019. Se presentó un informe definitivo de auditoría, con los siguientes datos de información general:

- Proceso Auditado: Área Financiera y Comercial
- Procedimiento Auditado: Contabilidad
- Periodo Auditado: Del 01 de noviembre del 2018 al 12 de febrero del 2019

Al respecto, las observaciones presentadas por el Auditor respecto del periodo indicado muestran que, revisados los Estados Financieros al cierre del 31 de diciembre del 2018, se encuentran con sus respectivas notas, realizando un comparativo con el año anterior se puede observar que los activos, los pasivos y el patrimonio tuvieron una variación del 7% menos.

El prestador debe dar claridad de los periodos auditados por control interno.

Análisis Informes Control Interno: En general, el auditor califica como satisfactorio el cumplimiento de los objetivos e indica que no hay hallazgos relacionados con los Estados Financieros del 2018 del vigilado.

2.1.7 Competencias laborales

Se pudo evidenciar que la entidad cuenta con 9 operarios con las siguientes competencias laborales:

Tabla 6. *Certificados en competencias laborales personal operativo.*

Norma	Número de empleados	Fecha de certificación
Descontaminación de suelos y/o aguas a través de la biorremediación	1	01/Sept/2018
Básico en manejo de plantas de potabilización de agua	3	20/Abr/2016
Manejo integral de residuos solidos	4	02/Jul/2018
Inducción de sistemas de gestión ambiental	1	04/Ago/2018

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. - visita sept/2019

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, de los empleados operativos, solamente un trabajador no posee ninguna certificación en competencias laborales, lo cual equivale al

86% del personal operativo certificado, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004².

En relación con las certificaciones en competencias laborales del personal administrativo se evidenció lo siguiente:

- La auxiliar administrativa posee dos certificaciones en temas administrativos y una en operativos.
- La gerente posee una certificación en temas operativos.
- La secretaria posee dos certificaciones en temas administrativos y dos en operativos.
- La tesorera posee una certificación en temas operativos y una en temas administrativos.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El día 13/07/2018 el prestador certificó el formulario Información General, informando que se encuentra clasificado en el Grupo 2, lo cual, es incoherente con su naturaleza jurídica pública y porque aparece dentro del listado de las empresas obligadas a aplicar la Resolución 414 de 2014, emitido por la Contaduría General de la Nación.

Por lo anterior, el prestador deberá realizar la solicitud de reversión de su clasificación y el retiro de todos los formatos y taxonomías que le han sido habilitados de forma automática asociados al Grupo 2, para luego clasificarse correctamente y realizar el reporte de la totalidad de información financiera que actualmente tiene pendiente por certificar al SUI.

Adicionalmente, el prestador no ha realizado el reporte de información financiera al Sistema Único de Información – SUI, desde el año 2015 hasta el 2018.

² Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

Imagen 1. Reporte de información financiera para las vigencias 2015 a 2018

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Directo		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Grupo 2 Consolidado - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	16/09/2019				Ver	
23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto		Pendiente	16/09/2019				Ver	

Fuente: SUI - Consulta Estado de Cargue NIF

Es de precisar que la información una vez es reportada al SUI es válida para todas las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanta esta Superintendencia.

2.2.2 Reportes financieros aplicación NIF

Una vez el prestador corrija su clasificación, el sistema le habilitará de manera automática la totalidad de reportes financieros de los años 2015 al 2018, que se relacionan a continuación:

- Los formatos 11, 12 y 13 que contienen el Estado de Situación Financiera de Apertura, la Conciliación Patrimonial y las revelaciones y políticas de la aplicación por primera vez, requeridos en la Resolución SSPD 20151300020385, los cuales tenían como plazo oportuno de reporte el 15 de octubre del 2015.
- La Taxonomía 2015, donde se reportan los estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, que deben estar preparados bajo nuevo marco normativo, y fueron requeridos mediante la Resolución SSPD 20161300013475, cuyo plazo oportuno de reporte fue hasta el 15 de julio del 2016.
- La Taxonomía 2016, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, elaborados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 04 y el 10 de julio del 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en las Resoluciones SSPD 20171300042935 y 20171300082805.
- La Taxonomía vigencia 2017, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, preparados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 07 y el 12 de mayo del 2018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.

- La Taxonomía vigencia 2018, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, preparados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 22 y el 26 de abril del 2019, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20191300006825.
- Se aclara que a todos los archivos en Taxonomía XBRL de los años 2016 a 2018, se les debe anexar un archivo en formato pdf con los Estados Financieros debidamente firmados, el acta de aprobación de los mismos, las notas a los estados financieros y el dictamen del revisor fiscal (Si aplica).

Por lo anterior, se concluye que el prestador ha venido incumpliendo su obligación de reporte de información financiera al SUI, desde el año 2015 hasta la fecha.

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita realizada en el mes de septiembre del 2019, los cuales están compuestos por:

- Los Estados Financieros suministrados en visita, correspondientes a los años 2017, 2018 y junio del 2019, los cuales son comparativos con el año anterior y se encuentran debidamente firmados por la Representante Legal y el Contador, con lo cual, se incumple lo establecido en la Resolución 414 de 2014, donde se establece que deben presentarse de forma anual comparado con el año inmediatamente anterior.
- El acta de aprobación correspondiente al año 2018, realizada el 14 de marzo del 2019, donde se presentaron unos Estados Financieros diferentes a los suministrados en visita, donde el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados no están comparados con el año anterior, con lo cual, se incumple la Resolución 414 de 2014, donde se establece que debe presentarse el juego completo de estados financieros, los cuales deben ser comparados con el año inmediatamente anterior.
- El Estado de Cambios en el patrimonio correspondiente a la vigencia 2018, presentado de forma comparativa con el año anterior y debidamente firmado por los responsables.
- El Estado de Flujos de Efectivo correspondiente al año 2018. No obstante, no está elaborado con la estructura establecida en la Resolución 414 de 2014 y adicionalmente se encuentra descuadrado, porque al flujo neto de actividades de operación, no le suman las variaciones de las actividades de inversión ni financiación, por lo tanto, dicho estado financiero no será objeto de ningún análisis.
- Las notas a los Estados Financieros del 2018, indican que Aguas de Puerto Wilches pertenece a la Resolución 414, y que para la preparación y presentación de los estados financieros se observa el Plan General de Contabilidad Pública establecido por la Contaduría General de la Nación y las disposiciones contables emitidas por la superintendencia de servicios.
- Las notas a los Estados Financieros del 2017, no establecen claramente el marco normativo que fue utilizado para la preparación y presentación de los estados financieros.

2.2.4 Estado de Situación Financiera – Años 2018 – 2017

A continuación, se presenta el Estado de Situación Financiera de forma comparativa entre las vigencias 2018 y 2017 con su respectivo análisis, el cual corresponde a la información suministrada en visita.

Tabla 7. Estado de Situación Financiera 2018-2017 (Cifras en miles de pesos)

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Efectivo y equivalentes al efectivo	26.631	50.927	1,98%	-24.296	-47,71%
Cuentas por cobrar	1.238.057	1.346.314	91,83%	-108.258	-8,04%
ACTIVO CORRIENTE	1.264.688	1.397.242	93,80%	-132.554	-9,49%
Propiedad, planta y equipo	83.541	85.785	6,20%	-2.244	-2,62%
ACTIVO NO CORRIENTE	83.541	85.785	6,20%	-2.244	-2,62%
TOTAL ACTIVO	1.348.229	1.483.027	100,00%	-134.798	-9,09%
Cuentas por pagar	193.092	261.453	14,32%	-68.362	-26,15%
Beneficios a empleados	37.103	31.664	2,75%	5.439	17,18%
PASIVO CORRIENTE	230.194	293.117	17,07%	-62.923	-21,47%
Otros pasivos	0	0	0,00%	0	0,00%
PASIVO NO CORRIENTE	0	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL PASIVO	230.194	293.117	17,07%	-62.923	-21,47%
Capital suscrito y pagado	540.000	540.000	40,05%	0	0,00%
Impacto transición nuevo marco	0	133.985	0,00%	-133.985	-100,00%
Resultados ejercicios anteriores	515.926	451.030	38,27%	64.895	14,39%
Resultados del ejercicio	62.108	64.894	4,61%	-2.786	-4,29%
PATRIMONIO	1.118.034	1.189.910	82,93%	-134.798	-9,09%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	1.348.229	1.483.027	100,00%	-134.798	-9,09%

Fuente: Visita SSPD, sept/2019

Activos

El 93,80% de los activos corresponden al activo corriente y el 6,20% corresponden al activo no corriente. El mayor componente del Estado de Situación Financiera corresponde a las cuentas por cobrar por valor de \$1.238 millones que corresponde al 91,83% de los activos totales para la vigencia 2018. Los activos corrientes para la vigencia 2018 tuvieron una reducción del -9,49%, en comparación de la vigencia anterior.

Efectivo

La empresa posee diecisiete cuentas bancarias, de las cuales tres son de ahorros y catorce son corrientes. Respecto a las conciliaciones bancarias, fueron presentadas en formato pdf, con algunas partidas conciliatorias no mayores a 30 días y no tienen firmas que permitan evidenciar que las mismas pasaron por un proceso de revisión y aprobación.

Adicionalmente algunas de estas cuentas corrientes no aparecen en la relación de bancos reportado en las notas (Cuentas Nros. 1955, 1930, 1922, 4794, 4695 y 4638) y el saldo en libros reportado en las conciliaciones no concuerda con el mismo informado en las notas de los Estados Financieros al cierre de 2018.

Cuentas por cobrar

En cuanto a los deudores al cierre del 2018, se tiene un saldo acumulado de \$1.238 millones, equivalentes al 91,83% del total del activo del vigilado, mostrando una reducción del -8,04% respecto del año 2017. Cifra que no concuerda con el informe de cartera por edades suministrado por el vigilado en visita, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Cuentas por cobrar por edades

CUENTAS POR COBRAR ACUEDUCTO AÑO 2018							
	0 a 12 meses	12 a 24 meses	25 a 36 meses	37 a 48 meses	49 a 60 meses	Mayor a 60 meses	TOTAL
ACUEDUCTO	51.525	70.879	114.559	80.679	72.408	523.364	913.414
ALCANTARILLADO	30.800	34.870	86.023	37.528	33.075	241.665	463.961
ASEO	22.004	24.608	64.996	26.418	25.906	195.164	359.095
TOTAL	104.329	130.357	265.578	144.625	131.389	960.192	1.736.471

CARTERA INCOBRABLE MAYOR A 5 AÑOS	960.192
-----------------------------------	---------

VALOR REAL EN BALANCE A 31 DE DICIEMBRE DE 2018	776.279
---	---------

(Cifras en Miles de pesos).

Fuente: Visita SSPD, sept/2019

De acuerdo con lo anterior, no se evidencia el reconocimiento del deterioro de cartera al cierre del ejercicio 2018, a pesar que gran parte de la cartera supera los 12 meses de vencimiento, lo cual, genera gran incertidumbre frente al valor real de la cartera recuperable en los Estados Financieros del 2018 y su reconocimiento en cumplimiento del marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014.

Propiedad, planta y equipo

La propiedad, planta y equipo representa solamente el 6,2% del total del activo, mostrando una reducción del -2,62% respecto del año inmediatamente anterior.

En la nota 3, se informa que estos activos se encuentran registrados por su costo de adquisición y se debe realizar un inventario físico para continuar con la aplicación de la depreciación acumulada. Adicionalmente se indica que es necesario realizar una consulta referente a los bienes que aporció el municipio ya que legalmente dichos bienes continúan en propiedad del ente público así la empresa está beneficiándose. Por lo tanto, dichas cuentas están sujetas a depuración contable.

Lo anterior, significa que el prestador no está cumpliendo el marco normativo contable en cuanto al reconocimiento de cada uno de los elementos de la propiedad, planta y equipo y su actualización por medio de la depreciación.

Pasivos

En los pasivos corrientes se observa una reducción del -21,47% para la vigencia 2018 con relación a la vigencia anterior. El monto más representativo corresponde a las cuentas por pagar por valor de \$193 millones, representados principalmente por deudas por adquisición de bienes y servicios, impuestos, recaudos a favor de terceros y retenciones en la fuente.

En la nota 4, el vigilado se limita a presentar sus cuentas por pagar, de acuerdo con las diferentes cuentas contables sin mayores explicaciones, por lo cual, no es posible realizar mayores análisis al respecto.

Adicionalmente, la entidad no reporta pasivos no corrientes o a largo plazo al cierre del 2018.

Patrimonio

De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal del 23/08/2019, suministrado por el prestador en visita, el vigilado fue constituido con un capital suscrito y pagado por valor de \$540 Millones, conformado por 54.000 acciones con valor nominal de \$10.000 cada una.

Tabla 9. Composición accionaria.

Accionista	No. De acciones	Valor
Municipio de Puerto Wilches	53.956,80	\$539.568.000
E.S.E Edmundo German Arias Duarte Puerto Wilches	43,20	\$532.000
Total	54.000	\$540.000.000

Fuente: Visita SSPD, sept/2019

En el Estado de Situación Financiera se muestra un resultado acumulado de ejercicios anteriores por valor de \$515 Millones, lo cual no concuerda, con lo informado en la Nota 7, donde la entidad presenta los siguientes resultados de ejercicios de vigencias anteriores:

Tabla 10. Resultados acumulados.

Año	Resultado ejercicios
2014	521.920.546
2015	202.286.994
2016	-57.503.886
2017	64.894.475
Total	731.598.129

Fuente: Notas Estados Financieros 2018, visita SSPD, sept/2019

Adicionalmente dentro de su patrimonio del 2018 no se contempla el impacto patrimonial derivado de la transición al nuevo marco normativo, el cual, al parecer sí existía al cierre del año anterior por valor de \$133 Millones, lo cual, podría ser evidencia que no se están arrastrando los saldos, incumpliendo el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014.

2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2018 – 2017

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integral de las vigencias 2018-2017 con su respectivo análisis:

Tabla 11. Estado de Resultados Integral 2018-2017 (Cifras en miles de pesos)

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Ingresos por prestación de servicios	1.362.721	1.919.904	38,93%	-557.183	-29,02%
Otros Ingresos	2.137.746	1.815.039	61,07%	322.707	17,78%
INGRESOS TOTALES	3.500.467	3.734.943	100,00%	-234.475	-6,28%
Costo de prestación de servicios	2.768.221	2.663.350	79,08%	104.871	3,94%
GANANCIA BRUTA	732.246	1.071.592	20,92%	-339.346	-31,67%
Gastos de administración	649.323	493.116	18,55%	156.207	31,68%
Provisión, amortización y depreciación	18.173	297.184	0,52%	-279.011	-93,88%
Otros gastos operacionales	7.913	216.086	0,23%	-208.173	-96,34%
GANANCIA OPERATIVA	56.837	65.206	1,62%	-8.369	-12,84%
Ingresos financieros	7.024	918	0,20%	-6.105	664,69%
Otros gastos financieros	1.752	1.230	0,05%	522	42,42%
RESULTADO INTEGRAL	62.108	64.894	1,77%	-2.786	-4,29%

Fuente: Visita SSPD, sept/2019

2.2.6 Resultados de operación

La empresa presenta ingresos de actividades ordinarias producto de la venta de servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Para la vigencia 2018, los ingresos por la prestación de los servicios públicos domiciliarios alcanzaron un acumulado de \$1.362 Millones, donde, el 17,52% correspondieron al servicio de acueducto, los ingresos de alcantarillado equivalen al 13,63%, y los ingresos relacionados con aseo representan el 7,79%, y todos ellos presentan una reducción frente al año anterior del -29,02%, el restante 61% de los ingresos provienen de la ejecución convenios firmados con el municipio. Lo anterior, genera incertidumbre teniendo en cuenta que los ingresos normalmente deben aumentar por el incremento de las tarifas y el catastro de usuarios, situación que no se refleja en los Estados Financieros del 2018 del prestador.

Adicionalmente, teniendo en cuenta la antigüedad superior a 12 meses de la mayoría de la cartera, que se reflejaría en un bajo nivel de recaudo, incumpliendo así el marco normativo contable en el reconocimiento de ingresos por la baja probabilidad de recaudo de los mismos.

La empresa dentro de su estado de resultados muestra costos por la prestación de servicios públicos domiciliarios por valor de \$2.768 Millones, que, comparados con los ingresos por el mismo concepto, generan una pérdida por valor de \$-1.405 Millones, situación que demuestra que ninguno de los servicios prestados es individualmente sustentable. Adicionalmente no es posible conocer con detalle los diferentes conceptos de costos porque las notas a los estados financieros no contienen información detallada al respecto.

En cuanto a los gastos de administración representaron el 18,55% de sus ingresos totales y presentan un incremento del 31,68% respecto del año anterior, que comparado con la disminución del -6,28% de los ingresos, y las pérdidas por la prestación de los servicios

públicos domiciliarios, generan gran incertidumbre acerca de la capacidad del prestador de continuar operando en el corto, mediano y largo plazo.

Por su parte, los otros ingresos, representan el 61,07% del total de los ingresos del prestador y corresponden principalmente a recursos provenientes de convenios firmados con el municipio para cada uno de los servicios, que no fueron detalladamente explicados en las notas, evitando así realizar mayores análisis al respecto.

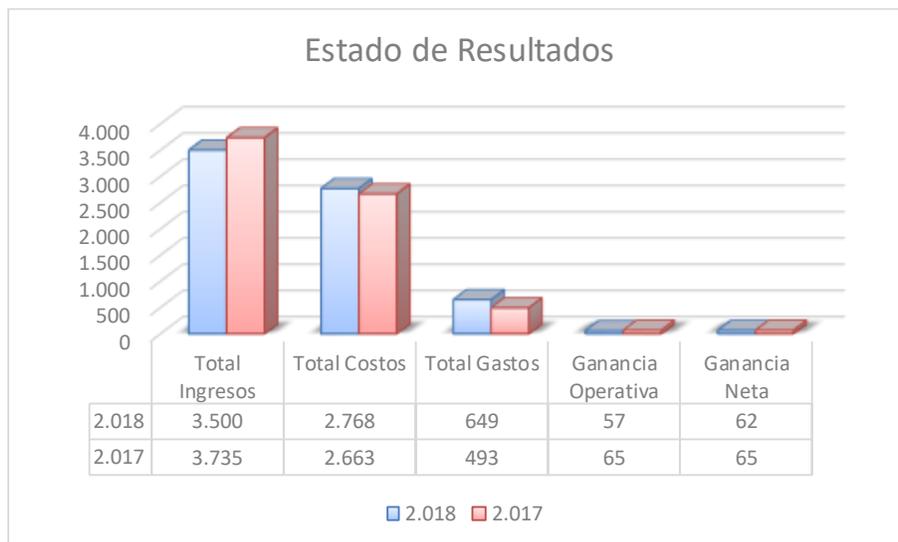
El resultado de la operación fue positivo, presentando una utilidad de \$62 Millones, que es menor en \$2,7 respecto del resultado que se presentó en la vigencia anterior.

Lo anterior, permite concluir que el resultado positivo, se presentó gracias a los otros ingresos que recibe el prestador proveniente de los convenios firmados con el municipio, por lo tanto, sin ellos, la entidad estaría generando pérdidas.

2.2.7 Resultado del Ejercicio

El Resultado Neto para el año 2018 presentó los mismos resultados operativos ya informados, teniendo en cuenta que el prestador no realizó el reconocimiento del impuesto a las ganancias para los años 2018 y 2017, así como tampoco realizó el cálculo de los gastos o ingresos impuestos diferidos, incumpliendo así, lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados 2018-2017.



Fuente: Visita SSPD, sept/2019

2.2.8 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017

El prestador suministró el Estado de Flujos de Efectivo del 2018 comparado, que se encuentra descuadrado, que no se incluyó en el acta de aprobación de los Estados Financieros Oficiales de la entidad y no cumple con la estructura definida en la Resolución 414 de 2014, por lo tanto, no será objeto de ningún análisis.

2.2.9 Notas a los estados financieros

En general, las notas no contienen ningún nivel de desagregación adicional a las cifras presentadas en los Estados Financieros, más allá de las cuentas contables, por lo tanto, se evidencia un incumplimiento de la totalidad de revelaciones exigidas en el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, emitida por la Contaduría General de la Nación.

Adicionalmente, en las notas no se hace una declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de la Resolución 414 y tampoco se realiza un análisis del principio de contabilidad pública denominado "*Negocio en marcha*" que debe realizar la administración, teniendo en cuenta que la prestación de los servicios públicos domiciliarios generó pérdidas incurridas los últimos años.

2.2.10 Indicadores Financieros

Luego de los análisis realizados a la información financiera, presentada por la empresa Aguas de Puerto Wilches, se evidencia que:

- Los juegos de estados financieros referentes a los años 2018 y 2017 están incompletos, ya que no están compuestos por: El Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo, los cuales deben ser comparativos con el año inmediatamente anterior.
- De acuerdo con los análisis realizados el proceso de convergencia hacia la Resolución 414 no se realizó de forma adecuada, por lo cual se presume que los Estados Financieros correspondientes a los años 2018 y 2017, no fueron preparados y presentados cumpliendo integralmente con la mencionada resolución.
- Las posibles inconsistencias detectadas en las notas a los estados financieros, generan incertidumbre sobre la aplicación adecuada de la Resolución 414.
- No es conveniente calcular indicadores financieros, ni establecer la viabilidad financiera del prestador por lo informado anteriormente.

2.3 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que el prestador no ha realizado el pago de la contribución especial de las vigencias 2017, 2018 y 2019.

Imagen 2. Estado de Cuenta Superservicios

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P - AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P							9003461546	
OBLIGACIONES EN FIRME (5)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Ultimo Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2017	20175340034086	ASEO	09/08/2017	11/09/2017	4.905.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2017	20175340033896	ACUEDUCTO	09/08/2017	11/09/2017	5.623.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2017	20175340033996	ALCANTARILLADO	09/08/2017	11/09/2017	3.453.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2018	20185340040726	ACUEDUCTO	22/10/2018	23/11/2018	5.075.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2018	20185340040926	ASEO	22/10/2018	19/09/2019	3.121.384,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041036	ACUEDUCTO	16/08/2019	6.086.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041136	ASEO	16/08/2019	5.308.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340041256	ALCANTARILLADO	16/08/2019	3.737.000,00		Pague Aquí	

Fuente: Dirección Financiera SSPD

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de septiembre de 2019 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora. Esta empresa se encarga de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Puerto Wilches.

3.1 Aspectos técnicos de acueducto

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuente de abastecimiento y concesión de aguas subterráneas

La captación del Agua para el Acueducto de Puerto Wilches se hace de Fuentes Subterráneas. Existen cinco (5) Pozos profundos de absorción de agua para el tratamiento de potabilización, de los cuales solo dos cuentan con permiso de concesión (pozo1 y Pozo 2) otorgados por la Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS).

Conforme el análisis hecho de la documentación suministrada en visita se tiene las siguientes concesiones de agua para el abastecimiento del sistema de acueducto en el municipio de Puerto Wilches.

Tabla 12. Concesión de agua pozos profundos

Empresa	Nombre del Pozo	Tablero de control pozo 1	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la concesión	Fecha final de la concesión	Vigencia (años)	Caudal adjudicado (l/s)	Régimen de explotación (h/día)
Aguas De Puerto Wilches S.A.S. E.S.P.	Pozo 1	Resolución 758 del 30 de junio 2010	Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS).	30-06-2010	30-06-2030	20 (años)	29,136 (l/s)	18(h/día)
	Pozo 2			30-06-2010	30-06-2030	20 (años)	20 (l/s)	18 (h/día)

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019.

En relación con la concesión de aguas subterráneas para los dos pozos, se otorgó dicho permiso ambiental mediante Resolución No. 758 del 30 de junio de 2010, con una vigencia de 20 años. Dicha resolución otorga permiso para la captación de 18 l/s con un régimen de explotación que no puede ser superior. No obstante, dado que el prestador no cuenta con formatos ni bitácoras de operación de los pozos, no fue posible verificar el cumplimiento de dicho régimen de explotación.

Por lo anterior, debe adelantar la gestión para obtener el permiso de explotación de los demás pozos que no cuentan con concesiones de agua.

Durante la visita se evidenció que no se cuenta con un sistema de bombeo alterno en caso de mantenimiento o falla de la bomba que opera, y tampoco se cuenta con planta

alterna de energía, lo que hace al sistema vulnerable ante eventos de suspensiones del fluido eléctrico y daños electromecánicos.

Ahora bien, al consultar la información en el SUI relacionada con las fuentes subterráneas (pozos) de uso en abastecimiento, el prestador no ha realizado el registro de estas dos fuentes.

En ese sentido, la empresa debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³. Además, es pertinente recordar que conforme lo previsto en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003, los prestadores de servicios públicos a los que se refiere la Ley 142 de 1994 deben reportar la información a través del SUI, que la información una vez reportada al SUI se considera oficial para todos los fines previstos en la ley y que es responsabilidad del representante legal de la compañía, conforme lo establece la Circular SSPD 01 de 2006.

Captación

Pozo 1 de la PTAP

Pozo subterráneo ubicado en la PTAP, cuenta con una capacidad de 29,13 l/s, donde se realiza la captación a través de una tubería de 6" con 20 tubos de 3 metros cada uno acoplado a una bomba electro sumergible de 30 HP, este pozo tiene una profundidad de 120 metros; la conducción del agua se hace mediante una tubería de 6", la cual se reduce a una tubería de 4" y el agua pasa directamente a la torre de aireación que se encuentra ubicada a lado norte de la PTAP.

Imagen 3. Pozo 1 de la PTAP



Pozo 1



Tablero de control

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

³ 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.

Pozo 2 de la PTAP

Pozo subterráneo ubicado en la PTAP, con una capacidad de 20 l/s donde se realiza la captación a través de una tubería de 6" con 20 tubos de 3 metros cada uno acoplado a una bomba electro sumergible de 30 HP, este pozo tiene una profundidad de 120 metros; la conducción del agua se hace mediante una tubería de 6", y de esta a una de 4" para igualmente pasar a la torre de aireación ubicada al lado sur de la planta (PTAP).

Imagen 4. Pozo de la PTAP



Pozo 2



Tablero de control

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Los dos pozos (pozo 1 y pozo 2), Abastecen a la PTAP, la cual hace la distribución a los Barrios Ciénaga, Yarima, Palmar, Jacinto, Prado, Ceiba, Aeropuerto, Villa pinzón, Nueva Esperanza, San Rafael, Comuneros, Candelaria, Provivienda, Lagos, Díaz, la Helda, 7 de abril y La Granja, no obstante, el prestador no suministró información sobre el número de usuarios que abastecen en estos barrios. No se cuenta con sistema de energía de respaldo.

En relación con la medición del caudal captado, en la visita realizada el día 16 de septiembre de 2019, se evidenció que los pozos no cuentan con macromedidor para la medición de dicho caudal ni a la entrada ni a la salida de la captación. Asimismo, el prestador no mide el caudal captado de ninguna manera, ni se cuenta con bitácora de bombeo para verificar las horas de explotación del pozo.

Pozo barrio Arenal

Este pozo se encuentra ubicado en el Barrio Arenal, donde se realiza la captación a través de una tubería de 3" con 13 tubos de 3 metros cada uno acoplado a una bomba electro sumergible tipo lapicero de 15 HP, tiene una profundidad de 80 metros, con un caudal de 6,9 l/s, este pozo se une con la tubería del pozo de centro por medio de una T que se unifica a una sola línea de conducción hasta llegar a la Planta de Tratamiento de Agua Potable para pasar directamente a las dos (2) Torres de Aireación. Este pozo Abastece el Barrio Arenal, no cuenta con energía de respaldo.

Imagen 5. Pozo barrio Arenal



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Pozo del barrio Centro

Este pozo maneja un caudal de 17 l/s tiene una profundidad de 100 metros, se encuentra ubicado en el sector de barrio centro, barrio al cual abastece. La captación se realiza a través de una tubería de 3" con 18 tubos de 3 metros cada uno acoplado a una bomba electro sumergible de 20 HP de tipo lapicero. La conducción de este pozo se encuentra a 700 metros de distancia de la PTAP. La tubería de conducción de agua cruda que se extrae de los pozos ubicados en el Barrio Arenal y el Centro se unifica en un punto de encuentro para articularse a una sola línea de conducción hasta llegar a la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en el Barrio la Feria, donde esta conducción se une con la tubería que conduce el agua que se absorbe del pozo de 40 l/s de la PTAP.

Imagen 6. Pozo barrio Centro



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Pozo del barrio Los Almendros

Este pozo maneja un caudal de 27 l/s, está ubicado en el barrio los Almendros; el bombeo se realiza a través de una tubería de 4" con 20 tubos de 3 metros cada uno acoplado a una bomba electro sumergible de 25 HP de tipo lapicero, este pozo tiene una profundidad

de 120 metros Este sistema de captación no cuenta con tratamiento continuo. El agua captada en el pozo es tratada únicamente mediante cloración.

La aplicación de una solución de hipoclorito de calcio llamado también cloro granulado se realiza con una bomba de inyección de cloro de 1 HP, se le adiciona una dosis de 0,05 mililitros/litros según comenta el prestador.

Este pozo abastece directamente a los Barrios Los Almendros, Barrió Colombia, La Esso, Villa Wendy, San Francisco, Nuevo Terraplén y San Jorge. No cuenta con energía de respaldo.

En el momento de la visita no se evidenció que los cinco pozos de captación cuenten con bitácoras de bombeo y de dosificación de cloro para el pozo de los Almendros, por lo que no es posible verificar los mantenimientos que se realizan a los pozos, ni constatar que el bombeo cumple 18 horas tal y como lo expuso la empresa. No se cuenta con macromedidor ni a la entrada ni a la salida por lo cual no es posible conocer el caudal real captado. En el caso del pozo de los Almendros en esta estructura se evidencia fugas y deterioro de las estructuras, presenta oxidación.

Durante la visita se evidenció que todos los pozos no cuentan con un sistema de bombeo alterno ni con un el sistema de energía de respaldo, lo que hace al sistema vulnerable ante eventos de suspensiones del fluido eléctrico y/o daños electromecánicos.

En lo referente a los operarios, se designan los mismos para que verifiquen dos o tres veces al día que las bombas estén en funcionamiento

Finalmente, al comparar la información suministrada con la información del SUI, esta información no corresponde, a su vez el último cargue de información se hizo por parte del prestador se realizó el 1 de enero del 2008. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Imagen 7. Pozo los Almendros



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Imagen 8. Equipo de dosificación del pozo de los Almendros



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Al hacer la verificación en SUI se encuentra el reporte de solo tres de los cinco pozos, así:

Imagen 9. Reporte de captaciones SUI

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS															Acueducto			
Acueducto/Técnico-operativo/Captación															calidad del reporte			
[Para formato HTML] N° Registros en pantalla todos															Generar reporte en formato			
Año 2006															XLS HTML PDF CSV			
Departamento SANTANDER																		
Municipio PUERTO WILCHES																		
Empresa UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO WILCHES (S)																		
Captación																		
Año 2006																		
Departamento SANTANDER																		
Municipio PUERTO WILCHES																		
Empresa UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO WILCHES (S)																		
Codigo DANE	Departamento	Municipio	Identificador de la Empresa	Empresa	Nombre	Tipo	Longitud	Minutos Longitud	Segundos Longitud	Latitud	Minutos Latitud	Segundo Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombes	Periodo reportado: Fecha inicial	Periodo reportado: Fecha final
68_575	SANTANDER	PUERTO WILCHES	353	UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO WILCHES (S)	ARENAL	Subterranea Pozo	73.90792	ND	ND	7.332688	ND	ND	64	POZO ARENAL	17	S	01-01-2006	31-12-2006
68_575	SANTANDER	PUERTO WILCHES	353	UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO WILCHES (S)	CENTRO	Subterranea Pozo	73.92877	ND	ND	7.343488	ND	ND	64	POZO EL CENTRO	12	S	01-01-2006	31-12-2006
68_575	SANTANDER	PUERTO WILCHES	353	UNIDAD ADMINISTRADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE PUERTO WILCHES (S)	LAS FERIAS	Subterranea Pozo	73.92017	ND	ND	7.38817	ND	ND	64	POZO LAS FERIAS	33	S	01-01-2006	31-12-2006

Fuente SUI - 2109

Aducción

La planta cuenta con dos líneas de aducción que se encuentran conectadas de manera independiente a la PTAP. La conducción del agua que se extrae se hace mediante una

tubería de 6" y pasa a una de 4" por medio de una T instalada en la tubería para pasar directamente a las dos (2) Torres de Aireación. Y como se dijo anteriormente, el caudal de los pozos ubicados en el Barrio Arenal y el Centro se unifica en un punto de encuentro para articularse a una sola conducción hasta llegar a la Planta de Tratamiento de Agua Potable ubicada en el Barrio la Feria, donde esta conducción se une con la tubería que conduce el agua que se absorbe de los cuatro pozos para un caudal total de 40 l/s que llega a la PTAP.

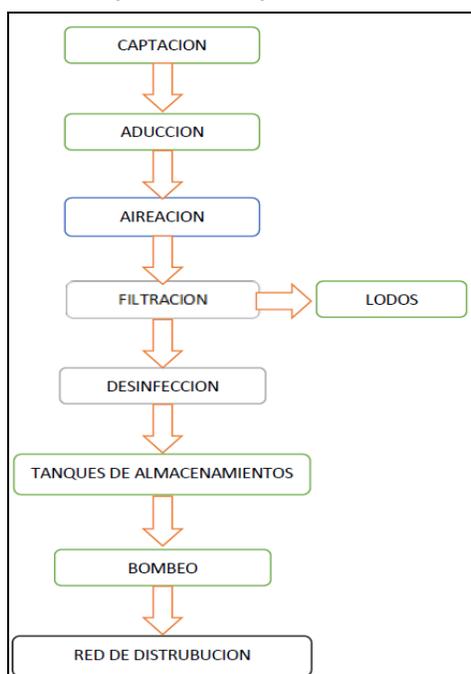
En el momento, el prestador no ha realizado el reporte correspondiente al registro de aducciones en el SUI. Por ende, debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Finalmente, en relación con los caudales de entrada y salida de la planta, en la visita realizada el día 16 de septiembre de 2019, se evidenció que no se cuenta con macromedidores para la medición de dichos caudales. Por lo cual se es incumpliendo con el artículo 86 de resolución 1096 del 2000 y el artículo 73 de la Resolución 330 del 2017.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La planta de tratamiento de Puerto Wilches es de tipo convencional y fue diseñada para tratar un caudal de 40 a 45 l/s. Sin embargo, se desconoce el caudal de operación actual ya que no cuentan con ningún tipo de medición a la entrada de la planta. La infraestructura está compuesta por dos baterías de tratamiento, las cuales cuentan con procesos de aireación, filtración, y desinfección. Posteriormente, cuenta con dos tanques de almacenamiento, de capacidad 570 m³ cada uno para un total de 1.140 m³. Desde ese punto se distribuye el agua a red de distribución de municipio de Puerto Wilches.

Imagen 10. Esquema de la planta de Puerto Wilches



Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019.

Es necesario indicar que para el momento de la visita la planta no contaba con los siguientes procesos:

- En el canal de entrada no se hace medición de caudal.
- No cuenta con stock de químicos (cloro) necesarios para la potabilización del agua captada
- No se cuenta con sistema para la dosificación de cloro.
- La dosificación de cloro se realiza de manera manual a los tanques de filtración lenta y los tanques de almacenamiento.
- Las torres de aireación se encuentran deterioradas y se observa sus estructuras oxidadas.
- Los módulos filtración se encuentran con presencia de algas que hacen que a la vista se observen deteriorados, falta de mantenimiento de estos y presencia de vectores (arañas).
- En los tanques de almacenamiento se observa presencia de vectores, en esta etapa es muy delicado de estos vectores, puede deberse a la falta de mantenimiento de los tanques, el lavado de los mismos.

Dados los hallazgos anteriormente mencionados, presuntamente la planta de tratamiento presenta falencias operativas que puede verse reflejado en los resultados de calidad del agua. Únicamente se lleva una bitácora en la cual se registra la adición de cloro granulado. El operario manifiesta que se realiza lavado de filtros cada 6 meses.

Torres de aireación

El agua ingresa de manera independiente a cada una las torres de aireación de 4 niveles, estas bandejas están hechas en fibra de vidrio con recubrimientos epóxicos; cada bandeja de 2 m x 2 m x 1 m para una capacidad de carga de 4 m³ la función en general de las torres de aireación es transferir oxígeno al agua para aumentar el oxígeno disuelto, Disminuir concentración de CO₂, oxidar hierro y manganeso, remover sustancias volátiles productoras de olores y sabores provenientes de estas aguas que son subterráneas y esta pasa a través de una tubería a los filtros lentos de arena y grava de la PTAP si están en funcionamiento, sino pasa el agua directamente a los tanques de almacenamiento. Las torres están separadas a una distancia de 40 metros una de la otra.

Imagen 11. Torres de aireación



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

En la visita realizada en septiembre del 2019, se evidenció que las dos estructuras presentan oxidación, decoloración, presencia de plantas, deterioro de la fibra de vidrio por falta de mantenimiento, también se observa que estas estructuras no han sido llenadas con carbón activado, no se evidencia mantenimientos.

Filtración

Después de la sección de aireación, el agua pasa a los filtros, existen 8 filtros, en el cual cada una de las Torres de Aireación tiene conexión directa a 4 de ellos, cada torre de aireación pasa el agua mediante una tubería de 6" a un filtro lento (arena y grava), y de este pasa a tres (3) filtros rápidos con el fin de retener la materia que aún queda en suspensión en el agua. En el filtro lento se le realiza adición de cloro granulado.

Los filtros rápidos tienen una ventana con caída de agua aproximadamente de 1.8 m para oxigenarla y el agua pasa directamente a una bodega donde se va recolectando para después pasar a los tanques de almacenamiento.

Cuando los filtros no se encuentran funcionando por algún inconveniente el agua que sale de las Torres de Aireación pasa directamente a los Tanques de Almacenamiento.

Imagen 12. Filtración lenta y rápida



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

En la visita realizada se observó en los filtros presencia de vectores y falta de mantenimiento en las estructuras.

Esos vectores pueden deberse a la filtración lenta, cuando pasa el agua a través de una capa de arena en la cual se han creado condiciones propicias para una acción biológica. Esta acción biológica es posible por los siguientes factores:

- Formación de colonias de microorganismos encargados de la remoción de las impurezas orgánicas y de bacterias.
- Disposición de las colonias de microorganismos en una capa sobre la superficie de la arena, llamada película biológica Schmutzdecke, acá las bacterias penetran hasta 4 cm. de la arena.
- Falta de mantenimiento de los filtros.

Desinfección

La desinfección se realiza suministrando cloro por canecas de 40 Kg de cloro granulado, la cual lo mezcla con agua para formar una solución, la dosificación es medida por el operador de planta por medio de un test kit para medir cloro, la preparación es manual con un promedio de 3600 gramos/12 horas que luego es conducida y aplicada en los filtros lentos 2600 gramos y en cada uno de los tanques de almacenamiento y distribución 1000 gramos.

Tanque de almacenamiento y distribución

En la planta cuenta con dos (2) tanques de almacenamiento y distribución construidos en concreto y se dividen así:

- Tanque 1, este tiene una capacidad de 570 m³ y una profundidad de 3.94 m. En este tanque se aplica el cloro gaseoso para efectuar la desinfección y terminar el proceso de potabilización.
- Tanque 2, tiene una capacidad de 570 m³ y una profundidad de 3.94 m. En este tanque se aplica el cloro gaseoso para efectuar la desinfección y terminar el proceso de potabilización.

Imagen 13. Tanques de almacenamiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Para un total de 1140 m³, las dimensiones son: Largo 24.47 metros, ancho 9.67 metros, alto 2.15 metros. hacen la distribución a los Barrios Ciénaga, Yarima, Palmar, Jacinto Prado, Ceiba, Aeropuerto, Villa pinzón, San Rafael, Comuneros, Nueva Esperanza, Candelaria, Provienda, Lagos, Diaz, la Helda, 7 de abril y La Granja.

En la visita realizada a la planta se evidencio vectores (arañas nadadoras) en los tanques de almacenamiento, esto puede deberse a la falta de mantenimiento. No es recomendable adicionar cloro granulado al tanque de almacenamiento este deberá ser adicionado antes de que se almacene.

Existen dos (2) tanques de almacenamiento aéreos con una capacidad de 570 m³, que se encuentran ubicados en barrio Díaz el cual se hace el llenado por medio una tubería de 6” proveniente de la PTAP para la distribución del barrio Bellavista y en barrio San Francisco

y se ubica el otro tanque con las mismas características, pero no se encuentra en funcionamiento porque aún la alcaldía no se los ha entregado.

Imagen 14. Tanque de almacenamiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Bombas centrifugas

Existen cuatro (4) bombas centrifugas en la PTAP que se encuentran localizadas al final del tratamiento para hacer la conducción del agua potabilizada; cada una de las bombas trabaja con 50 HP para realizar la conducción del agua hasta llegar al punto de unificación de la tubería y hacer la entrega del agua a los usuarios.

Cada una de las bombas centrifugas realizan la captación del agua para hacer la conducción del recurso por medio de una tubería de hierro de 6" y luego se unifican los cuatro (4) conductos a una sola red de distribución de 10", con el fin de abastecer a los usuarios.

Cada tanque de almacenamiento provee agua por medio de dos redes cada una de 6" a través de dos (2) bombas centrifuga. Tienen una planta eléctrica, pero esta no se encuentra en funcionamiento. Por lo tanto, no cuenta con energía de respaldo.

Imagen 15. Bombas centrifugas de distribución





Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Macromedidor a la salida

A la salida de la planta se encuentra un macromedidor, en la visita el mismo no se encuentra funcionando. Por lo tanto, no se conoce el caudal distribuido.

Imagen 16. Macromedidor salida de la PTAP



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Los lodos producidos de la planta son los provenientes de los tanques de sedimentación y del agua del lavado de los filtros. Los lodos generados del proceso de filtración son dispuestos al tanque de retro lavado. Cual se hace el precipitado de los lodos y el bombeo de las aguas generadas de este proceso hacia la red de alcantarillado, no cuenta con permiso de vertimientos.

Imagen 17. Tanque de Retro lavado



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Laboratorio de control de procesos

En el sistema de tratamiento no se cuenta con un laboratorio de control de procesos. Tampoco se cuenta con instrumentos para realizar dicho control. Así las cosas, el prestador no realiza el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento vulnerando la resolución 1096 del 2000 y la resolución 330 del 2007 Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS.

Operación y mantenimiento

El prestador solo cuenta con un formato de adición de cloro y no se encontró en la visita formatos de operación de los sistemas de tratamiento. Tampoco se cuenta con bitácoras donde se anoten las eventualidades relacionadas con el proceso de tratamiento del agua. Lo anterior, presuntamente incumpliendo con el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007, la cual establece que se debe contar con un registro que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- Cantidad de agua captada.
- Cantidad de agua suministrada.
- Resultados de los análisis de control de calidad del agua.
- Cantidad de productos químicos utilizados.
- Bitácora o libro de novedades presentadas

Imagen 18. Formato de adición de cloro

FECHA	HORA SALIDA	INDICE CLORO	CLORO ENTRADA	CLORO SALIDA	ERRA RESPONSABLE
2.09.19	8:45 PM	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
3.09.19	11:50 am	1800 gr	-	-	H. de la R. de la comuna
4.09.19	2:30 PM	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
6.09.19	11:00 am	1800 gr	-	-	H. de la R. de la comuna
7.09.19	4:00 am	1800 gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
09.09.19	6:30 PM	1800 gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
08.09.19	10:00 am	1800 Gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
09.09.19	5:00 am	1800 gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
09.09.19	6:00 PM	1800 Gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
10.09.19	6:30 PM	1800 gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
10.09.19	6:45 PM	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
11.09.19	9:00 am	1800 Gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
11.09.19	10:30 PM	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
12.09.19	12:30 pm	1800 gr	-	-	H. de la R. de la comuna
13.09.19	12:30 am	1800 gr	1800 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
13.09.19	12:30 PM	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna
14.09.19	2:00 am	1800 gr	-	-	H. de la R. de la comuna
19 Agosto 19	1:45 pm	1800 Gr	1900 Gr	3600 Gr	H. de la R. de la comuna

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Adicionalmente, la empresa entregó en visita realizada el programa de mantenimiento electromecánico realizado al sistema de bombeo.

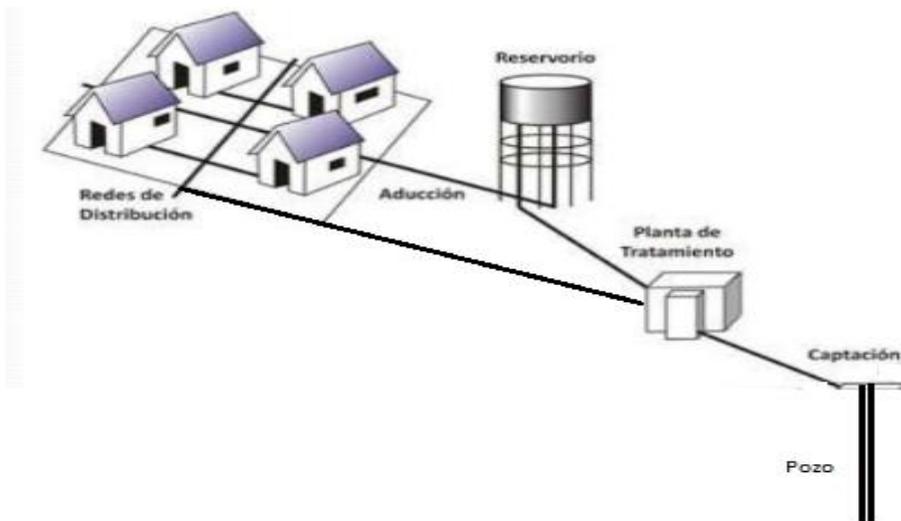
En cuanto al mantenimiento, el lavado del tanque se realiza cada 6 a 12 meses. Según lo informado por el prestador, este proceso es subcontratado. Sin embargo, el prestador no suministró soportes de lo anterior.

3.1.2 Red de distribución

El municipio no cuenta con catastro de redes, actualmente la red de distribución se encuentra hecha en PVC, asbesto y cemento esta lleva aproximadamente 40 años de construida. De la planta de tratamiento sale una tubería galvanizada con diámetro de 10”, esta tubería se conecta a la red de distribución primaria de 6” de tipo RDE 21 PVC que suministra a la red secundaria de 3” también hecha en RDE de 21 PVC, que distribuye agua a todos los barrios, esta infraestructura no se encuentra sectorizada hidráulicamente.

No se cuenta con catastro de redes conforme lo informó el prestador en la visita de inspección realizada, como consta en el acta de la misma.

Imagen 19. Red de distribución



Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de acueducto es superior al 99%. Sin embargo, no suministró información de las variables con las cuales realiza el cálculo.

Tabla 13. Cobertura de acueducto en el municipio de Puerto Wilches

Año	N° Suscriptores	% De Cobertura
2017	4344	99,98%
2018	4350	100%
2019	4348	100%

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

3.2.2 Presiones en red de distribución

El prestador no realizó la medición de presiones en la red de distribución durante las vigencias bajo análisis. Tampoco cuenta con instrumentos para la medición de presiones. Por ende, se presenta un incumplimiento de lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador - CCU, se define lo siguiente:

“Presión mínima del servicio en la red de distribución (98,06 kPa) ó 10 m.c.a. acorde al artículo 82 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico - RAS, o sea de acuerdo al nivel de complejidad del sistema, que es de nivel medio, pues la población en el área de

prestación está entre 2.500 y 12.500 habitantes y con capacidad económica baja.”

Por lo anterior, no es posible verificar el cumplimiento de lo establecido en el anexo técnico del CCU, como de la Resolución 1096 de 2000.

3.2.3 Índice de Continuidad

El prestador no suministró las variables de cálculo establecidas en las resoluciones 2115 de 2007 y CRA 315 de 2005 para las vigencias bajo análisis.

No obstante, según lo informado por el prestador en visita, a cada una de las zonas en las que se divide la red de distribución, se le presta el servicio de acueducto de 18h/día. Aproximadamente, según dice la gerente que la continuidad del servicio al mes se referencia en un 85%. La empresa no cuenta con registros diarios ni históricos de continuidad, y se confirma

Al respecto, es de precisar que, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador suministrado en visita, se establece lo siguiente:

“Continuidad del servicio: Veinticuatro (24) horas diarias de acuerdo con la Ley 142 de 1994, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor o caso fortuito que lo imposibiliten, o en los casos correspondientes a mantenimientos generales, reparaciones u otras circunstancias que incidentalmente exija la suspensión del servicio.”

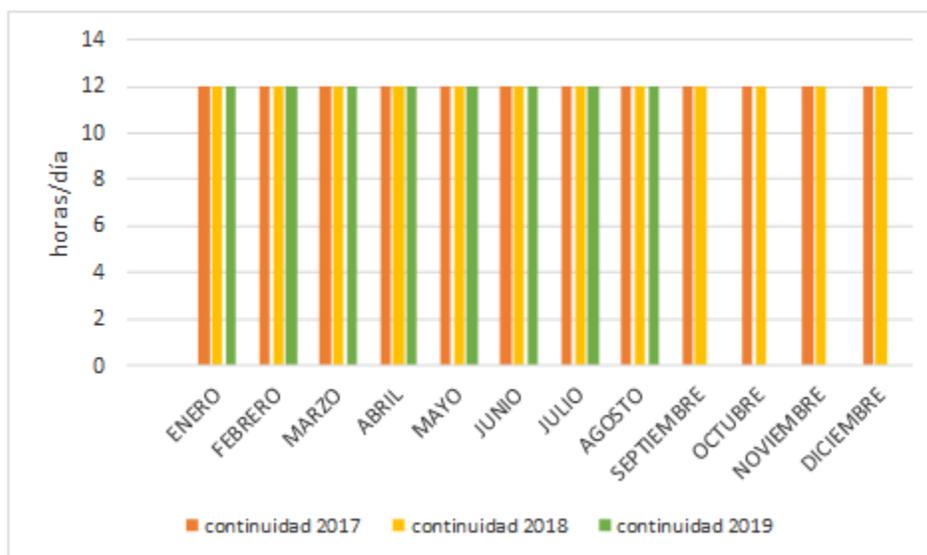
Por consiguiente, la continuidad durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 presuntamente no cumplió con lo dispuesto en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes.

De igual manera, para dichas vigencias de acuerdo con el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 la continuidad se clasifica como insuficiente y no satisfactoria.

Al verificar la información en SUI, la continuidad del municipio esta información no es concordante con la información dicha en la visita por lo cual se estaría incumpliendo con los sistemas de información que deben organizar y mantener actualizados las personas que presten servicios públicos sometidos al control, inspección y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos de acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994, deben servir de base de información y ser concordantes con el Sistema Único de Información de que trata el presente artículo”.

Una vez analizada la información suministrada por el prestador en la visita se presenta en la siguiente tabla resultados del índice de continuidad de las vigencias bajo análisis de manera mensual. se puede observar que el prestador se contradice, pues no son 18 horas días, si no 12 horas /día En relación al cálculo del índice de continuidad con la Resolución 315, el prestador no suministró la información relacionada con el indicado

Gráfica 2. Índice de continuidad municipio



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Al verificar la información en SUI

Imagen 20. Reporte de continuidad

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Acueducto

acueducto/Comercial/CONTINUIDAD POR MUNICIPIO calidad del reporte

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla Generar reporte en formato

AÑO:

PERIODO:

DEPARTAMENTO:

MUNICIPIO:

EMPRESA:

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

AÑO: 2019
 PERIODO: ENERO
 DEPARTAMENTO: SANTANDER
 MUNICIPIO: PUERTO WILCHES

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
23428	AGUA S DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	SANTANDER	PUERTO WILCHES	Enero	-5303.45	ND	-22404.9

Fuente: Reporte del SUI -2019

Suspensiones

El prestador entregó en visita la relación de horas de suspensión, el cual concuerda con lo reportado en SUI, con ocasión de Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios, Racionamientos por fuerza mayor con aviso a los usuarios, Suspensiones no programadas, no avisadas y Prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles.

Adicionalmente, una vez revisada la información reportada por el prestador en el SUI, se evidenció que ha realizado el reporte de las suspensiones presentadas en las vigencias 2017, 2018 y 2019. Concordando con los suministrado en SUI. Dado que el prestador no cuenta con macromedición del caudal a la salida de la planta de tratamiento ni micromedición de los consumos de los suscriptores, éste no cuenta con los insumos para el cálculo de sus pérdidas de agua, no se conoce el estado del indicador.

Tabla 14. Reporte se suspensiones

Año	Meses	Avisadas	Duración			Nº suscriptores afectados
			Horas	Días	Total (horas)	
2017	Enero	X	6	31	186	4328
2017	Febrero	X	6	28	168	4353
2017	Marzo	X	6	31	186	4347
2017	Abril	X	6	30	180	4344
2017	Mayo	X	6	31	186	4344
2017	Junio	X	6	30	180	4342
2017	Julio	X	6	31	186	4347
2017	Agosto	X	6	31	186	4345
2017	Septiembre	X	6	30	180	4349
2017	Octubre	X	6	31	186	4343
2017	Noviembre	X	6	30	180	4343
2017	Diciembre	X	6	31	186	4341
2018	Enero	X	6	31	186	4336
2018	Febrero	X	6	28	168	4332
2018	Marzo	X	6	31	186	4329
2018	Abril	X	6	30	180	4349
2018	Mayo	X	6	31	186	4353
2018	Junio	X	6	30	180	4354
2018	Julio	X	6	31	186	4357
2018	Agosto	X	6	31	186	4358
2018	Septiembre	X	6	30	180	4360
2018	Octubre	X	6	31	186	4357
2018	Noviembre	X	6	30	180	4356
2018	Diciembre	X	6	31	186	4355
2019	Enero	X	6	31	186	4351
2019	Febrero	X	6	28	168	4351

Año	Meses	Avisadas	Duración			Nº suscriptores afectados
			Horas	Días	Total (horas)	
2019	Marzo	X	6	31	186	4350
2019	Abril	X	6	30	180	4349
2019	Mayo	X	6	31	186	4348
2019	Junio	X	6	30	180	4348
2019	Julio	X	6	31	186	4347
2019	Agosto	X	6	31	186	4343

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019.

3.2.4 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

De acuerdo con lo informado por el prestador, no se contabilizan las pérdidas de agua en la red de distribución. Lo anterior debido a la falta de macromedición y micromedición en la red de distribución.

Sin embargo, el prestador estima que las pérdidas de agua se encuentran entre 35% y 45%. Es de precisar que dicha estimación no tiene soporte alguno.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

El prestador no suministró copia del PUEAA durante la visita realizada por parte de la SSPD. Tampoco informó si se cuenta con dicho programa. Así las cosas, se presume un incumplimiento de lo estipulado en la Ley 373 de 1997.

Programa de reducción de pérdidas

El prestador no suministró copia del plan de reducción de pérdidas durante la visita realizada por parte de la SSPD. Tampoco informó si se cuenta con dicho plan.

3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda

A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico.

Para las pérdidas de agua, y dado que el prestador no tiene un cálculo de dicho indicador dada la falta de micromedición, se supuso un valor de IANC igual a 20%. Así las cosas, este escenario supone un escenario en donde las pérdidas de agua en la red de distribución sean inferiores al 30%, valor definido como máximo permisible según la Resolución CRA 151 de 2001.

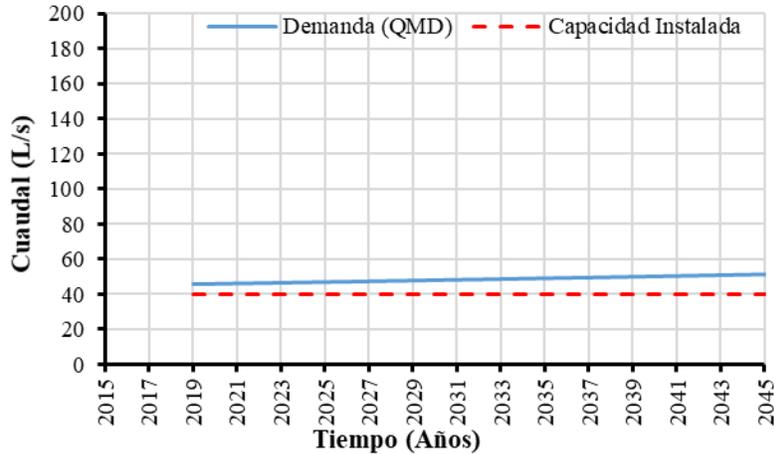
Los datos de entrada son:

Tabla 15. Datos de entrada

Año [AAAA]	Municipio	Población (DANE 2019) [hab]	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005) [%]	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d _{meta} residencial [L/hab-día]	IANC [%]	k1 (RAS 2000) [adimen.]
2019	Puerto Wilches	17.040	0,47	Medio Alto	Cálido	192,86	30,00	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 3. Cálculo Oferta vs. Demanda 2019



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual del pozo 1 y pozo 2 no sería suficiente para abastecer al municipio de Puerto Wilches.

La producción de agua para el año 2019 tendría que ser cercana a 45 l/s para abastecer al municipio. Sin embargo, la capacidad del pozo 1 es de 29,13 l/s. y el pozo 2 es de 20 l/s. Por ende, existiría una mayor demanda de agua en comparación con la oferta.

Es de precisar que no se realizó el cálculo con las pérdidas reales del sistema por lo que la oferta puede disminuir aún más.

Ahora bien, dado que este escenario supone unas pérdidas de agua de 30%, es de precisar que en caso que las pérdidas sean mayores a dicho valor, la demanda se incrementaría. Por ende, existiría una mayor diferencia respecto a la capacidad del pozo.

Dado que el abastecimiento se realiza por espacios de 18 horas /días, es de suponer que las pérdidas de agua en efecto son superiores a 20% y, por ende, la demanda de agua es superior a la oferta disponible.

3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua

potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la resolución 2115 de 2007.

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

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de Puerto Wilches por parte de la empresa prestadora de servicio público

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

Como se puede observar en la figura 19 se evidencia el acta de concertación del año 2019, en la cual definen los lineamientos de los lugares y puntos de muestreo que el prestador realiza con la Secretaria Nacional de Salud de Santander.

Imagen 21. Actas de calidad de agua

 AGUAS DE PUERTO WILCHES NIT 900.346.154-6	ACTA DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREOS	PUERTO WILCHES VIGENCIA 2019 Página 1 de 1
--	--	--

 AGUAS DE PUERTO WILCHES NIT 900.346.154-6	ACTA DE MATERIALIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREOS	PUERTO WILCHES VIGENCIA 2019 Página 1 de 1
---	---	--

ACTA DE CONCERTACION DE PUNTOS Y LUGARES DE MUESTREO

No 001 DE 2019

Las personas abajo firmantes, en representación de la *Secretaría de Salud de Santander* y de *Aguas de Puerto Wilches SAS-ESP*, se reunieron en el Municipio de Puerto Wilches, para concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano, siguiendo los criterios establecidos en los artículos del 1° al 4° de la resolución número 0811 de 2008, expedida por los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial " *Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y la personas prestadoras concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreos para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución*".

Hacen parte de la presente Acta los formularios de Registro de Lugares y Puntos de Muestreos concertados. Incluido el análisis de los criterios para la localización explicados al final de estos.

Para constancia se firma el día 31 de enero de 2019


ELKIN ARENAS SUAREZ
 Tec Operativo en salud ambiental.


JANEXI ALCOSER NARVAEZ
 Gerente Aguas de Pto Wilches

Artículo 5° de la Resolución número 0811 de 2008 expedidas por los ministerios de la protección social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, "Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la Autoridad Sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución"

ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREOS

No 001 de 2019

Las personas abajo firmantes, en representación de la **SECRETARIA DE SALUD DE SANTANDER** y la **EMPRESA AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS.ESP**, se reunieron en el Municipio de Puerto Wilches a fin de Materializar los siguientes puntos de muestreos:

PUNTO No 1, ubicado en la Carrera 9- Planta de Tratamiento con una altura de 62 msnm y una coordenadas de 1020117 Este y 1304049 Norte.

PUNTO No 2, Ubicado en la Cra 3 No 4-76 Barrio San Rafael, con una Altura de 60 msnm y una coordenada de 1019640 Este y 1304579 Norte.

PUNTO No 3, Ubicado en la Cra 8 No 6-45 Parque Infantil, con una Altura de 61 msnm y una coordenada de 1019975 Este y 1304402 Norte.

PUNTO No 4, Ubicado en la Cra 7 No 6-03 Defensa Civil, con una altura de 62 msnm y una coordenada de 1019753 Este y 1304405 Norte.

PUNTO No 5, Ubicado en la Cra 3 No 4-76 Barrio Centro, con una altura de 60 msnm y una coordenada de 1019258 Este y 1304202.

Lo anterior se hace siguiendo los lineamientos de la resolución 0811 de 2008.

Para constancia se firma el día 31 de Enero de 2018.

FUNCIONARIO DE SALUD


ELKIN ARENAS SUAREZ
 C.C. No 91.043.979
 CARGO: Tec Operativo en Salud Ambiental.
 INSTITUCIÓN: Secretaría de Salud de Santander

POR PARTE DE LA EMPRESA


JANEXI ALCOSER NARVAEZ.
 C.C. No 35.014.163.
 CARGO: Gerente
 INSTITUCIÓN: Aguas de Pto Wilches

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019

Imagen 22. Reporte de actas de calidad de agua

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:32:01
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCION RANGO 2 (PDF o TIFF)	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:24:29
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 2 PDF	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:27:11
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BASICAS RANGO 2 PDF	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:32:45
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 2 PDF	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:29:43
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 2 (PDF o TIFF)	CERTIFICACION RANGOS PDF	2019-01-22 17:21:35

Fuente SUI -2019

Por lo anterior, Aguas de Puerto Wilches S.A ESP, NO estaría cumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010., debido a que se revisó el reporte y este no corresponde a las actas de concertación.

Ahora, según la información entregada por el prestador durante la visita, se tiene acta de “Actualización de puntos y lugares de muestreo” del 001 del 2019 en la cual se establecieron 5 puntos en la red de distribución. De acuerdo con lo anterior, se observa que la empresa, cuenta con las actas de actualización y de materialización para cada uno de los años en que ha operado el sistema de acueducto del municipio de Puerto Wilches cumpliendo con lo establecido en el parágrafo del artículo 5 y los artículos 6 y 7 de la Resolución 811 de 2008, cumpliendo con el mínimo de puntos.

A continuación, se señalan los puntos de muestreo actualizados en el acta del año 2019 antes citada:

Tabla 16. Relación puntos de muestreo para control de la calidad del agua

Área de Prestación	ID Punto	Dirección	Coordenadas	Altura
Planta de tratamiento	Punto 1	Cra9	1020117 ESTE 1304049 NORTE	62 msnm
Barrio San Rafael	Punto 2	Calle 2 No 5-03	1019640 este 1304579 Norte	60 msnm
Parque Infantil	Punto 3	Carrera 8 N 65-45	1019975 este 1304402 Norte	61 msnm

Área de Prestación	ID Punto	Dirección	Coordenadas	Altura
Defensa Civil	Punto 4	Carrera 7 N 6 -03	1019753 este 1304405 Norte	62 msnm
Barrio Centro	Punto 5	Carrera 3 N 4-76	1019258 este 1304202 Norte	60 msnm

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S E.S.P.- Visita SSPD, sept 2019.

En tal sentido, durante la visita de inspección se realizó visita in situ a varios puntos de muestreo como se señala a continuación. Sin embargo, no fue posible verificar parámetros físicos químicos ya que la empresa no cuenta con los equipos para realizar muestreo in situ.

Tabla 17. Inspección in situ puntos Muestreo Puerto Wilches

Registro fotográfico	Puntos de muestreo
	<p>Punto 1 Planta de tratamiento</p>
	<p>Punto 3 Parque Infantil</p>

Registro fotográfico	Puntos de muestreo
	<p>Punto 4 Defensa Civil</p>
	<p>Punto 5 Barrio Centro</p>

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017 y SSPD 20195290218912 de 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 18. IRCA Vigilancia 2017 a 2019

Año	Área de prestación definitiva	IRCA mensual												Número de muestras Tratada	Nivel de riesgo
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
2017	Urbana	0,0	33,3	31,3	22,2	0	24,4	0,0	44,4	22,2	53,3	53,3	22,2	24	Medio
2018	Urbana	24,4	0,0		0,0	2,4	0,0	13,0	0		0,0	68,8	48,7	19	Medio
2019	Urbana	0,0	0,0	0,0	19	0,0	0,0							30	Medio

Fuente: SUI SIMICAP

Como se observa en la anterior tabla, para los meses en que la autoridad sanitaria tomó muestras en la red de distribución para el municipio de Puerto Wilches (Urbano) se registró un IRCA superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que, para los meses de febrero, marzo, abril, junio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2017 se suministró agua no apta para el consumo humano.

Respecto a los resultados de vigilancia de calidad del agua para el año 2018, se registró un IRCA superior al 5% para el para los meses enero, julio, noviembre y diciembre también se suministró agua no apta para el consumo humano.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución es realizado por el laboratorio de Biocontrol Care SAS. Este laboratorio se encontró autorizado según la Resolución 5160 de 2015 y participa en el PICCAP.

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 2500 - 10.000 (Población atendida por persona prestadora por municipio - habitante), debe realizar como mínimo las siguientes frecuencias:

- **Características Físicas y Químicas del agua para consumo humano:** tres (3) muestras mensuales de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; 3 muestra mensual de Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; y dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros.
- **Características microbiológicas:** Coliformes totales y E. Coli tres (3) muestras mensuales respecto el prestador entregó resultados de las muestras de control para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019 dado que ha realizado las mismas, y ha contratado un laboratorio certificado para la toma y análisis de muestras. Por lo anterior, Aguas de Puerto Wilches., cumplió con la frecuencia en la toma de muestras de control de la calidad del agua para las vigencias bajo análisis, según lo señalado en el artículo 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, pero ha incumplido muestras anuales de COT y Fluoruros.
- Ahora bien, de acuerdo con la información suministrada en visita, se evidencia que el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de análisis de los siguientes parámetros: muestras anuales de COT y Fluoruros.

Tratabilidad del agua

No se cuenta con registro de test de jarras, no se cuenta con equipo mínimo para tomar los parámetros fisicoquímicos de la planta. Por lo cual, se no se realiza este procedimiento, presuntamente incumpliendo el artículo 111 de la Resolución 330 del 2017. Por otro lado, las instalaciones de la planta no cuentan con equipos de medición, ni un laboratorio de procesos, presuntamente incumpliendo el artículo 129 de la Resolución 330 de 2017. En términos generales se pudo evidenciar que la infraestructura de esta planta se encuentra deteriorada.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador no cuenta con mapa de riesgos adoptado por la autoridad sanitaria.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

En la visita el prestador manifestó no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria; por lo que no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo, y que sean de interés en cuanto a la salud pública.

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de alcantarillado es de aproximadamente el 90%. Sin embargo, no cuenta con las respectivas variables de cálculo.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio Puerto Wilches – Santander, funciona como un sistema combinado las aguas lluvias se mezclan con las aguas residuales, en la visita el prestador manifestó que esto se debe a:

- Las aguas lluvias que caen dentro de las viviendas (patios y solares) son evacuadas por la red de alcantarillado interna y entregadas a la red municipal.
- Por los orificios de las tapas de los pozos de inspección se filtran aguas lluvias.

- Varios sumideros de las aguas lluvias, están conectados a la red de alcantarillado municipal. Lo anterior es debido a la baja capacidad de algunos tramos de la red de alcantarillado, genera que, durante fuertes aguaceros, las tuberías colapsen y presenten reflujos o rebosamiento de las aguas combinadas, lo que ocasiona inundaciones en las calles, arrastre de tapas de los pozos de inspección y olores altamente ofensivos al olfato humano. La red de alcantarillado de este municipio está conformada por tubería de 8", 10" 12" 16" y 24" de diámetro, con acometidas de 6" de diámetro.

El sistema de alcantarillado en el municipio Puerto Wilches se encuentra dividido en tres sectores así:

- Sector 1 denominado Arenal, conformado principalmente por la zona sur del municipio
- Sector 2 denominado San Rafael, conformado por el barrio que tiene este mismo nombre
- Sector 3 conformado por los demás barrios.

Asociado a lo anterior hay un barrio denominado Bella Vista cuyas aguas residuales domésticas al igual que el sector 1 y sector 2 son recolectadas y conducidas a tres puntos diferentes, donde se realiza bombeo para conducirlos al sitio denominado como Pozo Cero.

Plan de mantenimiento

La empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P ha realizado mantenimientos a la red de alcantarillado como soportes de los mantenimientos hechos, se presentó por parte de la empresa registro fotográfico y el Plan de mantenimiento y limpieza del sistema de alcantarillado (redes y estaciones de bombeo) del sistema operativo, que se le realizó en el año 2019. No obstante, este Plan de mantenimiento y limpieza se sugiere ajustarlo debido a que no es claro el plan de mantenimiento mensual, ni tampoco el cronograma de actividades este no presenta las actividades que van hacer desarrolladas, no se entiende el significado de cada color que está en el cronograma.

En la visita realizada en el mes de septiembre del 2019, se verificaron algunos puntos de inspección y colectores de aguas lluvias, se evidenció que los colectores de aguas lluvias se encontraron colmatados y en mal estado como se muestra a continuación.

Imagen 23. Colectores de aguas lluvias



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales

El sistema de alcantarillado en el municipio Puerto Wilches se encuentra dividido en tres sectores por EBAR así:

Sector 1 Arenal

Conformado principalmente por la zona sur del municipio, solo descarga el agua residual del barrio arenal cuenta con una bomba electro sumergible de 7 hp con salida de 3” y un tablero de arranque directo. Estas aguas son conducidas a la red principal de Barrio Colombia evacuando por gravedad hasta llegar hasta pozo de inspección final “pozo cero”. No cuenta con energía de respaldo. No se cuenta con registros de mantenimiento.

Imagen 24. EBAR Sector 1 - Arenal



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Sector 2 llamado San Rafael

Cuenta con una bomba electro sumergible de 7 hp con salida de 3" y un tablero de arranque directo, descarga el agua residual del barrio san Rafael, al igual que el sector 1, estas aguas son conducidas a la red principal de Barrio Colombia evacuando por gravedad hasta llegar hasta pozo de inspección final "pozo cero". Esta estación no cuenta con energía de respaldo. No se cuentan con registros de mantenimiento

Imagen 25. EBAR Sector 2 – San Rafael



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Sector 3 llamado Pozo cero

Se encuentra ubicado en el barrio Ciudadela del Aeropuerto, dentro de un predio de propiedad del Municipio Puerto Wilches, sitio en el cual, existe otro sistema de bombeo para finalmente verter las aguas residuales a la Ciénaga Yarirí que se encuentra a aproximadamente 200 m.

Cuenta con una bomba electro sumergible de 30 Hp con salida de 6" y un tablero con arrancador suave, recibe las aguas residuales de los Barrios Los Almendros, Barrió Colombia, La Esso, Villa Wendy, San Francisco, San Jorge, Torcoroma, centro, Ciénaga, Yarima, Palmar, Jacinto Prado, Ceiba, Aeropuerto, Villa pinzón, Nueva Esperanza, Comuneros, Candelaria, Provivienda, Lagos, Díaz, la Helda, 7 de abril y La Granja, no cuenta con energía de respaldo.

Aunado a lo anterior también recibe las aguas residuales del barrio denominado Bella Vista al igual que el sector 1 y sector 2.

Imagen 26. EBAR Pozo cero



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

En el momento de la visita (17 de septiembre de 2019) fue posible verificar el funcionamiento de las mismas, no se observaron rebosamientos y los tres pozos de inspección estaban en un nivel normal de operación, estos se activan automáticamente.

La empresa no cuenta con bitácoras de bombeo para registrar las horas en las que funcionan las estaciones de bombeo, ni se cuenta con registros de los mantenimientos realizados a las mismas.

Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

La empresa no cuenta con sistema de tratamiento de aguas residuales. El prestador informó que se encuentra una estructura de sistema de tratamiento AR ubicada en el mismo punto donde se encuentra el pozo cero, pero esta nunca fue puesta a funcionar.

En la visita realizada el día 17 de septiembre 2019, a la STAR se evidenció que la misma no se encuentra en operación. Así las cosas, las aguas residuales son vertidas en un punto sin tratamiento alguno.

En la visita realizada a la infraestructura se observó falta de mantenimiento y olores ofensivos de gas de sulfuro de hidrogeno esto desechos acarrean bacterias, hongos, parásitos y virus que pueden causar infecciones intestinales, pulmonares y de otro tipo.

Imagen 27. STAR de Puerto Wilches



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Puntos de vertimiento

Actualmente solo hay un punto de vertimiento, las aguas residuales son vertidas directamente a la Ciénaga Yarirí que se encuentra a aproximadamente 200 m de la estación de bombeo Pozo 0.

Imagen 28. Punto de vertimiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita septiembre de 2019

Aforo y caracterización de vertimientos

La empresa no está realizando aforos y caracterizaciones de los vertimientos generados en el municipio de Puerto Wilches, y no hizo entrega, durante la visita, de soportes o resultados de tales muestras. Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 127 de la Resolución 330 de 201 y la resolución 1096 de 2000.

Aunado a lo anterior, al consultar el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la empresa no ha realizado el cargue correspondiente a esta información. Consecuentemente, no fue posible determinar el cumplimiento del Decreto 1594 de 1984, en donde se establecen los valores admisibles para estos vertimientos. Asimismo, se evidencia un presunto incumplimiento de la de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 20109 por parte del prestado

3.3.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.

Se cuenta con un PSMV aprobado mediante Resolución No. 1087del 04 de noviembre de 2011 , la actualización del PSMV, está a cargo de las administración municipal, se han considerado varias solicitudes realizadas por la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, referentes a ajuste Su horizonte de planificación es de 10 años y debe ser aprobado por la Autoridad Ambiental competente que para el caso del municipio Puerto Wilches – Santander, es la Corporación Autónoma Regional de Santander – CAS, quien además, le hará el respectivo control y seguimiento durante su ejecución.

Ahora bien, una vez revisada la información reportada en el SUI, no se encontró información relacionada con el PSMV. Por ende, el prestador debe adelantar el reporte de esta información conforme lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

3.4 Plan de Emergencia y Contingencia

El municipio de Puerto Wilches ha presentado diferentes eventos de riesgo, los cuales han afectado la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado en el municipio. Durante el año 2016, se presentaron eventos de tipo antrópico intencional y de sequía que afectaron la prestación del servicio público de acueducto, específicamente en los componentes de red de distribución y conducción, consecuencia de los hechos, alrededor de 5000 suscriptores se vieron afectados. Además, para la vigencia 2017, se presentó la ocurrencia de un nuevo evento antrópico intencional, el cual afectó a 4900 suscriptores por el impacto a la red de distribución.

Respecto al servicio público de alcantarillado, en el año 2016 se materializaron afectaciones al sistema de bombeo de agua residual, producto de la ocurrencia de vendavales en la zona, dicha situación afectó la prestación del servicio 4700 suscriptores. En cuanto al año 2017, se reitera la ocurrencia de vendavales en el municipio, en esta oportunidad se presentan afectaciones a las redes de recolección, lo generó la afectación a un promedio de 5000 suscriptores.

Por lo anterior y de conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, esta Dirección Técnica llevó a cabo la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 22 de febrero de 2019 por el prestador AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P. para el municipio de Puerto Wilches.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2019, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimientos en diez (10) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

Tabla 19. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 22/02/2019

Aspecto	Observaciones
1. La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.	El prestador debe incluir los posibles impactos que podrían acarrear la ocurrencia de vendavales en su área de prestación. Lo anterior conforme a la reiterada ocurrencia de estos eventos, los cuales han afectado la prestación del servicio público de alcantarillado.
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, recursos económicos, almacenes, comunicaciones y sistemas de monitoreo.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos adelantados por la empresa se encuentran incompletos. Los ítems con información faltante son: recurso humano, recursos económicos, edificaciones, vehículos, equipos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias y sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe establecer los medios de comunicación que durante la emergencia se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe establecer un organigrama por amenaza o escenario de riesgo para la atención de las emergencias.
1.3.2 Comunicaciones	El prestador debe construir un protocolo de los medios de comunicación para convocar a los actores involucrados para la toma de decisiones y la atención al evento. Dicho protocolo debe estar acorde con la línea de mando establecida. Además, debe especificar que únicamente el Gerente o su delegado es el autorizado para entablar comunicación con otras entidades y emitir comunicados al público en general.
1.3.3 Protocolo de actuación	El prestador debe integrar al sistema de alerta temprana, las acciones para atender la situación que han activado dichas alertas. Además, debe integrar las actividades mínimas requeridas por la Resolución 154 para este aspecto.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	Incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.
Aspecto 4: Análisis posterior al evento	El prestador debe incluir en su documento una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante los eventos ocurridos en las vigencias 2016 y 2017.
Capítulo 2: ejecución de la respuesta	Debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, describiendo el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si estuviese atendiendo una situación real.

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Aspectos generales del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones.

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

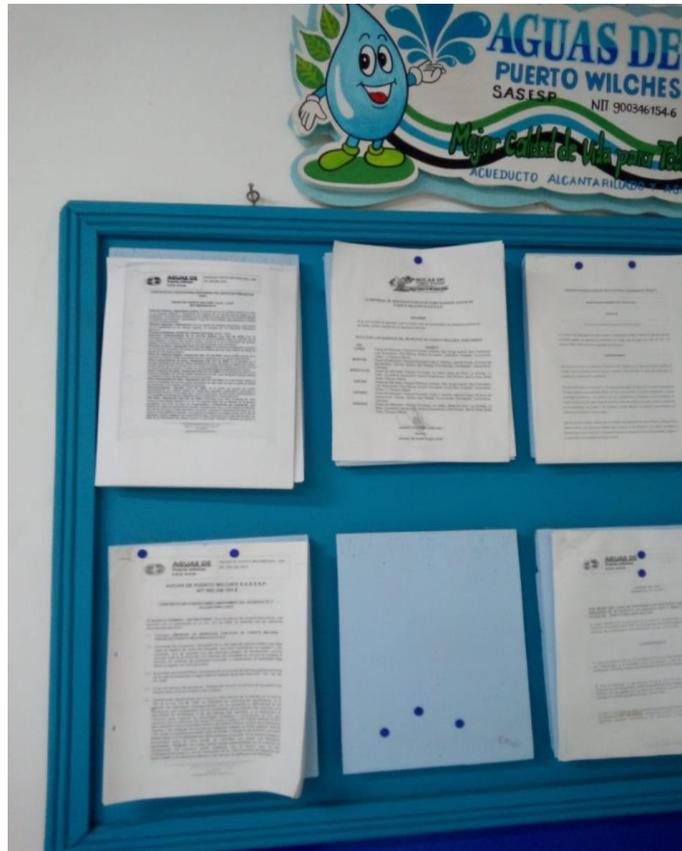
4.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

El Prestador dispone de Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se encuentra suscrito por la Gerente General Yuly Aidee Quintero Villar, sin fecha de expedición. No informó si, adoptó el CCU propuesto por la Resolución CRA 873 de 2019 o si ha solicitado concepto de legalidad a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.

Asimismo, dispone del CCU del servicio público domiciliario de aseo, suscrito por la Gerente General y Representante Legal el 17 de abril de 2006.

Respecto a la divulgación del CCU, lo tienen en la cartelera de la Empresa ubicada en la recepción, como se observa en la siguiente imagen.

Imagen 29. Cartelera en la que publican el CCU



Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Si un usuario requiere copia del CCU, debe realizar la solicitud por escrito, la cual pasa a la Gerencia para que autorice la entrega. En caso que sea autorizada, se envía por correo electrónico o se hace entrega en físico, de acuerdo con la solicitud.

Por otra parte, de conformidad con la consulta realizada en el Sistema Único de Información - SUI, se observa que la fecha de expedición del CCU fue el 18 de agosto de 2010, no se dispone de fecha de actualización, no cuenta con concepto de legalidad expedido por CRA y lo remitió a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante oficio con radicado 20195290248172 del 18 de marzo de 2019.

Imagen 30. Información Contrato de Condiciones Uniformes

Empresa	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad
AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	23428	2019-02-06	Acueducto	001	2010-08-18	ND	NO	ND	ND

Contratos de condiciones uniformes

Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	18/08/2010		NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	18/08/2010		NO		

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – noviembre de 2019.

4.3 Sistema de Información Comercial – SIC

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

4.4 Suscriptores

4.4.1 Suscriptores mensuales

Una vez analizada la información suministrada por el prestador en visita se tiene la siguiente tabla:

Tabla 20. Suscriptores acueducto 2017

Estrato / uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	2.954	2.949	2.949	2.953	2.953	2.954	2.952	2.955	2.953	2.954	2.953	2.953
Estrato 2	1.085	1.085	1.082	1.079	1.078	1.077	1.077	1.078	1.077	1.078	1.078	1.078
Estrato 3	225	224	224	224	223	223	224	224	222	22	219	218
Comercial	78	78	78	77	77	82	81	81	80	80	80	76
Industrial	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Incremento %		-0,14	-0,07	0,00	-0,05	0,12	-0,05	0,09	-0,14	-4,56	4,73	-0,12
Total	4.353	4.347	4.344	4.344	4.342	4.347	4.345	4.349	4.343	4.145	4.341	4.336

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 21. Suscriptores acueducto 2018

Estrato / uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	2.950	2.948	2.970	2.974	2.975	2.977	2.979	2.980	2.981	2.980	2.979	2.976
Estrato 2	1.076	1.077	1.075	1.078	1.078	1.081	1.080	1.082	1.079	1.079	1.079	1.079
Estrato 3	219	219	219	217	218	216	216	215	214	214	214	213
Comercial	76	74	75	74	73	73	73	73	72	72	72	72
Industrial	11	11	10	10	10	10	10	10	11	11	11	11
Incremento %		-0,07	0,46	0,09	0,02	0,07	0,02	0,05	-0,07	-0,02	-0,02	-0,09
Total	4.332	4.329	4.349	4.353	4.354	4.357	4.358	4.360	4.357	4.356	4.355	4.351

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Respecto a los suscriptores del servicio público de acueducto en la vigencia del año 2017 se presentó una disminución del -0,18%, el promedio mensual fue de -0,02%. En noviembre se presentó un incremento de 4,73% y en agosto de 0,09%.

En relación con la vigencia del año 2018 se incrementaron en 0,44%, el promedio mensual fue de 0,04% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron marzo con un incremento de 0,46%, seguido por abril con 0,09% y agosto con 0,05%.

En cuanto a la vigencia del año 2019 la empresa no entregó información.

La Empresa ha efectuado los siguientes reportes en el Sistema Único de Información – SUI:

Tabla 22. Suscriptores acueducto 2017

2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total suscriptores	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: SUI noviembre de 2019.

Tabla 23. Suscriptores acueducto 2018

2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Total suscriptores	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Fuente: SUI noviembre de 2019.

Tabla 24. Suscriptores acueducto 2019

2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estrato 1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	3	3	3	3	3	3
Industrial	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total No Residencial	2	2	2	2	2	2
Total suscriptores	5	5	5	5	5	5

Fuente: SUI noviembre de 2019.

La Empresa, respecto a los suscriptores de acueducto, para las vigencias 2017, 2018 y el primer semestre de 2019 ha cargado los mismos datos de suscriptores que, entre residenciales y no residenciales ascienden a cinco (5), reportes que no corresponden ni se asemejan a los entregados en visita. La Prestadora debe aclarar esta situación.

Tabla 25. Suscriptores alcantarillado 2017

Estrato / uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	3.537	3.530	3.528	3.532	3.532	3.529	3.525	3.528	3.523	3.524	3.523	3.523
Estrato 2	1.095	1.095	1.092	1.089	1.087	1.086	1.086	1.086	1.085	1.086	1.086	1.086
Estrato 3	226	225	225	225	224	224	225	225	223	221	220	219
Comercial	80	80	80	79	79	84	84	84	83	83	83	83
Industrial	12	12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11
Incremento %		-0,16	-0,10	0,00	-0,06	0,02	-0,06	0,06	-0,20	0,00	-0,04	-0,02
Total	4.950	4.942	4.937	4.937	4.934	4.935	4.932	4.935	4.925	4.925	4.923	4.922

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 26. Suscriptores alcantarillado 2018

Estrato / uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	3.520	3.522	3.545	3.544	3.545	3.547	3.549	3.550	3.549	3.548	3.547	3.540
Estrato 2	1.084	1.085	1.084	1.087	1.086	1.089	1.088	1.090	1.088	1.088	1.087	1.087
Estrato 3	220	220	220	218	220	218	218	217	217	217	217	216
Comercial	84	83	84	84	82	82	82	82	81	81	81	81
Industrial	12	12	11	11	11	11	11	11	12	12	12	12
Incremento %		0,04	0,45	0,00	0,00	0,06	0,02	0,04	-0,06	-0,02	-0,04	-0,16
Total	4.920	4.922	4.944	4.944	4.944	4.947	4.948	4.950	4.947	4.946	4.944	4.936

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Respecto a los suscriptores del servicio público de alcantarillado en la vigencia del año 2017 se presentó una disminución del -0,57%, el promedio mensual fue de -0,05%. En agosto se presentó un incremento de 0,06% y en junio de 0,02%.

En relación con la vigencia del año 2018 se incrementaron en 0,33%, el promedio mensual fue de 0,03% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron marzo con un incremento de 0,45%, seguido por junio con 0,06% y febrero y agosto con 0,04%.

En cuanto a la vigencia del año 2019 la Empresa no entregó información.

La Empresa ha efectuado los siguientes reportes en el Sistema Único de Información – SUI:

Tabla 27. Suscriptores alcantarillado 2017

Alcantarillado 2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Alcantarillado 2017	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3
Industrial	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Comercial	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total NO Residencial	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
Total suscriptores	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5

Fuente: SUI noviembre de 2019.

Tabla 28. Suscriptores alcantarillado 2018

Alcantarillado 2018	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Residencial	3	3	3	3								
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total NO Residencial	2	2	2	2								
Total suscriptores	5	5	5	5								

Fuente: SUI noviembre de 2019.

Tabla 29. Suscriptores alcantarillado 2019

Alcantarillado 2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estrato 1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0

Alcantarillado 2019	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Total Residencial	3	3	3	3	3	3
Industrial	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total NO Residencial	2	2	2	2	2	2
Total suscriptores	5	5	5	5	5	5

Fuente: SUI noviembre de 2019.

La Empresa, respecto a los suscriptores de alcantarillado, hasta junio de 2017 reportó un (1) y a partir de agosto de 2017, 2018 y el primer semestre de 2019 ha cargado los mismos datos de suscriptores que, entre residenciales y no residenciales ascienden a cinco (5), reportes que no corresponden ni se asemejan a los entregados en visita. La Prestadora debe aclarar esta situación.

Tabla 30. Reporte de suscriptores acueducto

Estrato / uso	Dic-17	Dic-18	Incremento dic17-dic18
Estrato 1	2.953	2.976	0,78%
Estrato 2	1.078	1.079	0,09%
Estrato 3	218	213	-2,29%
Comercial	76	72	-5,26%
Industrial	11	11	0,00%
Total	4.336	4.351	0,35%

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 31. Reporte de suscriptores alcantarillado

Estrato / uso	Dic-17	Dic-18	Incremento dic17-dic18
Estrato 1	3.523	3.540	0,48%
Estrato 2	1.086	1.087	0,09%
Estrato 3	219	216	-1,37%
Comercial	83	81	-2,41%
Industrial	11	12	9,09%
Total	4.922	4.936	0,28%

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

En relación con los suscriptores del servicio público de acueducto para el año 2017 el 68,10% pertenecían al estrato 1, el 24,86% al estrato 2, el 5,03% al estrato 3, el 1,75% al uso comercial, el 0,25% al industrial. Llama la atención que no reporte usuarios con tipo de uso oficial.

Respecto a la vigencia del año 2018 el 68,40% pertenecían al estrato 1, el 24,80% al estrato 2, el 4,90% al estrato 3, el 1,65% al uso comercial, el 0,25% al industrial. Llama la atención que no reporte usuarios con tipo de uso oficial.

En cuanto a la vigencia del año 2019 la Empresa no entregó información.

Ahora bien, el incremento presentado de la vigencia del año 2017 al 2018 para los suscriptores del servicio de acueducto fue: para el estrato 1 de 0,78%, para el 2 de 0,09%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -2,29%; para los suscriptores de uso comercial la disminución fue de -5,26%, para los industriales no hubo variación.

En cuanto al servicio público domiciliario de alcantarillado, para el año 2017 el 71,58% pertenecían al estrato 1, el 22,06% al estrato 2, el 4,45% al estrato 3, el 1,69% al uso comercial, el 0,22% al industrial. Llama la atención que no reporte usuarios con tipo de uso oficial.

Respecto del año 2018 el 56,15% de los suscriptores de alcantarillado pertenecían al estrato 1, el 22,02% al estrato 2, el 4,38% al estrato 3, el 1,64% al uso comercial, el 0,24% al industrial. Llama la atención que no reporte usuarios con tipo de uso oficial.

Ahora bien, el incremento presentado de la vigencia del año 2017 al 2018 para los suscriptores del servicio de alcantarillado fue: para el estrato 1 de 0,48%, para el 2 de 0,09%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -1,37%; para los suscriptores de uso comercial la disminución fue de -2,41%, para los industriales se incrementó en 9,09%.

Tabla 32. Reporte SUI – Suscriptores acueducto y alcantarillado

Suscriptores	Acueducto			Alcantarillado		
	dic-17	dic-18	jun-19	dic-17	dic-18	jun-19
Estrato 1	1	1	1	1	1	1
Estrato 2	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	1	1	1	1	1	1
Estrato 4	0	0	0	0	0	0
Estrato 5	0	0	0	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0
Total, Residencial	3	3	3	3	3	3
Industrial	1	1	1	1	1	1
Comercial	1	1	1	1	1	1
Oficial	0	0	0	0	0	0
Otros	0	0	0	0	0	0
Total, No Residencial	2	2	2	2	2	2
Total	5	5	5	5	5	5

Fuente: Reporte SUI noviembre de 2019

Respecto a la información de suscriptores de acueducto y alcantarillado suministrada por la Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. difiere de la reportada en el Sistema Único de Información – SUI y reporta para todos los períodos cinco (5) suscriptores.

Es importante informar que, de conformidad con el numeral 9 del artículo 79 y el artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, corresponde a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, establecer, administrar, mantener y operar un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos, el cual fue denominado en la Ley, como el Sistema Único de Información - SUI que se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control.

El SUI tiene dentro de sus propósitos principales, servir de base a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el cumplimiento de sus funciones de control, inspección y vigilancia, así como de las funciones asignadas a los ministerios y demás autoridades que tengan competencia en el sector de los servicios públicos de que tratan las Leyes 142 y 143 de 1994.

Asimismo, una vez reportada la información, por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el SUI, se considera oficial para todos los fines previstos en la Ley, de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003.

4.4.2 Reporte de Beneficiarios ICBF y Catastro de Suscriptores

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

4.5 Micromedición

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto de los ítems de:

- Reporte de micromedición.
- Estadísticas de micromedición Nominal
- Cobertura de micromedición efectiva
- Proceso de micromedición
- Estadísticas de medidores
- Laboratorio de medidores
- Proceso de instalación de medidores
- Proceso de cambio de medidores
- Posibilidades de adquisición del medidor

4.6 Tarifas

Durante la visita llevada a cabo en el mes de septiembre de 2019, el prestador entregó información relacionada con los costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa y las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado aplicadas a los suscriptores en el municipio de Puerto Wilches.

Al momento de revisar lo entregado por la empresa, se evidencia lo siguiente:

- El estudio de costos de los servicios de acueducto y alcantarillado entregado corresponde al elaborado conforme la metodología dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004.
- Acuerdo de Junta Directiva No. 018 de 2011, por medio del cual se aprueban los costos de referencia calculados según la metodología dispuesta en la Resolución CRA 287 de 2004.

No obstante, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado mediante consecutivo SSPD No. 20194200492731 del 28 de junio de 2019, procedió a solicitar información sobre aplicación de la metodología dispuesta en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018 para el cálculo de los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En la carta de presentación de esta visita bajo radicado SSPD 20194210741141 del 11 de septiembre, se reiteró lo requerido en relación a los costos de referencia calculados y aprobados por la empresa y las tarifas aplicadas a partir de la metodología dispuesta Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018.

El prestador en la visita no dio respuesta a lo solicitado, por lo tanto, se requiere pronunciarse remitiendo todos los soportes a los que haya lugar.

Conforme lo anterior, la empresa presuntamente no está dando aplicación a la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, para el cálculo de los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Ahora bien, en el archivo de Excel entregado en visita denominado “6.4. TARIFAS”, entregado por la empresa durante la visita (Resolución CRA 287 de 2004) se remiten las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado aplicadas por el prestador durante el período 2010 – 2018. Al respecto, es importante precisar:

- No es posible determinar los cargos fijos y los cargos por consumo y vertimiento que aplica la empresa. El prestador dispone sólo un valor fijo.
- La empresa dispone valores por cobrar para los estratos “8” y “9”, frente a los cuales se requiere precisar los usuarios a los que hace referencia.

Se solicita pronunciarse respecto de lo observado por esta Superintendencia remitiendo todos los soportes a los que haya lugar.

4.7 Facturación y recaudo

4.7.1 Ciclos de facturación

La Empresa informó que, las facturas las expide el primer día hábil de cada mes, las entrega al usuario el tercer, cuarto y quinto día hábil de cada mes y tienen fecha límite de pago hasta el último día hábil de cada mes.

Tabla 33. Ciclo de facturación

Ruta	Fecha de expedición	Fecha aprox de entrega	Fecha límite de pago
10101-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10102-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10103-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10104-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10105-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10106-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10107-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10108-00010-0000	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes
10109-00010-0001	Primer día hábil de cada mes	Tercer día hábil de cada mes	Último día de cada mes

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

4.7.2 Proceso de facturación

La Empresa efectuó la descripción del proceso de facturación la siguiente forma:

- Se ingresa a la página de Efecty, quien es una de las entidades de recaudo de los servicios públicos domiciliarios, para expedir la relación de los usuarios que cancelaron el servicio; solicita al Banco Agrario quien es la otra entidad encargada del recaudo, para que diariamente realice la entrega de los cupones de pago que reciben por concepto de pago de servicios públicos.
- Se ingresa diariamente el pago de todos los usuarios que, cancelaron el servicio en los puntos de pago ya mencionados.
- Se expide el reporte diario de los dineros ingresados por concepto de servicios públicos domiciliarios, al igual que el reporte contable de facturación y se entrega a la oficina de la auxiliar administrativa, para el cargue al programa contable.

- Se procede a enviar a la Oficina de Contabilidad, copia en medio magnético, la base de datos de los usuarios de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, para actualizar información contable.
- Se efectúa una copia de seguridad del programa de facturación GDSOFT
- Se emite la relación de los usuarios que tienen predio desocupados para realizar el respectivo código de observación a estos predios y, así cobrar solo el cargo fijo.
- Se expide el reporte final del resumen de facturación para ser entregado a la Oficina de Contabilidad.
- Se procede a colocar los promedios para el consumo del respectivo mes, a todos los usuarios para el respectivo cobro de los servicios públicos Domiciliarios.
- Se realiza el cierre de facturación.
- Se procede a liquidar las facturas.
- Se verifica que los valores a cobrar por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo sean los correctos.
- Una vez verificada la información se expide la relación de usuarios, el valor facturado por estrato y entregar a la Oficina Contable.
- Se procede a imprimir las facturas por rutas.
- Se entregan las facturas al funcionario encargado del reparto de las mismas, a todas las viviendas del casco urbano que cuentan con los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

La Empresa, no entregó la información, ni la precritica, ni la crítica, ni lo relativo a las suspensiones y cortes.

4.7.3 Proceso de toma de lecturas. Pre- crítica y crítica, suspensiones y cortes

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

4.7.4 Facturas

Se presenta la imagen de una factura ejemplo, con el resultado de la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016.

Imagen 31. Facturas de servicios públicos de la Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P.



AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P.
NIT: 900346154-6
Mejor calidad de vida para todos...

ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO No. 00502485		
FECHA EXPIRACION	PAGO ACEPTADO HASTA	FECHA DE VENCIMIENTO CON MORA
SEP/1/2019	SEP/30/2019	SEP/5/2019
CÓDIGO SUScriptor: 000689 10101-04680-0000	CICLO: 1	MEDIDOR No.:
CLASE USUARIO: RESIDENCIAL	ESTRATO: Aseo: RESIDENCIAL	MARCA MEDIDOR: 0
NOMBRE: MORENO LUIS E	ESTRATO: 1	LECTURA ANTERIOR: 0
DIRECCIÓN PREDIO: ARENAL	RUTA:	LECTURA ACTUAL: AGO/1/2019
DIRECCIÓN ENVÍO: ARENAL		FECHA LEC. ANTERIOR: SEP/1/2019
MESES VENCIDOS: 26.00	VALOR ULTIMO PAGO: \$ 10,546	FECHA LEC. ACTUAL: 20
FECHA ULTIMO PAGO: JUN/16/2017	CONSUMO DE: AGOSTO	CONSUMO MES: M3 77 CONSUMO
		TIPO DE CONSUMO: PROMEDIO

ULTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO

20	20	20	20	20
FEB	MAR	ABR	MAY	JUN

PROMEDIO HISTORICO M

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO	
CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
CARGO FIJO	1.932	CARGO FIJO	1.705	CARGO FIJO	1.932
SUBSIDIO CARGO FIJO	-1.302	SUBSIDIO CARGO FIJO	-773	RECOLEC. Y TRANSPORTE	3.482
Consumo BASICO(1-20)	18.239	Consumo BASICO(1-20)	8.468	DISPOSICION FINAL	1.297
SUBSIDIO CONSUMO	-12.781	SUBSIDIO CONSUMO	-5.928	COMERCIALIZACION	1.208
				SUBSIDIO ASEO	-4.308
SUBTOTAL MES	\$ 6.058	SUBTOTAL MES	\$ 2.872	SUBTOTAL MES	\$ 1.932
SALDO ANTERIOR	\$ 156.269	SALDO ANTERIOR	\$ 74.091	SALDO ANTERIOR	\$ 49.840
TOTAL ACUEDUCTO	\$ 162.327	TOTAL ALCANTARILLADO	\$ 76.963	TOTAL ASEO	\$ 51.772
COSTO DE REFERENCIA CONSUMO (SM)		COSTO DE REFERENCIA CONSUMO (SM)		COSTO MEDIO REFERENCIA	
COSTO DE REFERENCIA CARGO FIJO (SM)		COSTO DE REFERENCIA CARGO FIJO (SM)		SURSCOS	
TASA AMBIENTAL - USO DE AGUA (SM)		TASA AMBIENTAL - USO DE AGUA (SM)		AFORTE SOLIDARIO	

AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENCIDOS.

FINANCIACIONES			
CONCEPTO	SALDO	V. CUOTA	PAGADAS PENDIENTE

TOTAL FACTURA \$ \$ 291,062

ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO
FACTURA No. 00502485

PERIODO DE CONSUMO: AGOSTO
CÓDIGO SUScriptor: 000689 10101-04680-0000
FECHA DE VENCIMIENTO: SEP/30/2019
TOTAL A PAGAR \$ \$ 291,062



00008001201757050248590006890029106220190931

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO No. 00498910
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

ÚLTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO

CÓDIGO SUScriptor: 003359	10104-04160-0000	CÓDIGO: 2	MEDIDOR No.:
CLASE USUARIO: RESIDENCIAL	ESTRAT. (ZONA): RESIDENCIAL	BAJADA MEDIDOR:	0
NOMBRE: URRUTIA PEÑA AGUSTIN	ESTRAT. (CALLE): 2	LECTURA ANTERIOR:	0
NOMBRE: CRA 4 # 8-29	LECTURA ACTUAL: JUL/17/2019	LECTURA ANTERIOR:	0
DIRECCION PRECIO: CRA 4 # 8-29	FECHA LEC. ACTUAL: JUL/17/2019	FECHA LEC. ANTERIOR:	0
DIRECCION ENVIO:	RUTA:	FECHA LEC. ACTUAL:	20
MESES VENDIDOS: 0.00	VALOR ULTIMO PAGO: \$ 21,722	CONSUMO MES No.:	20
FECHA ULTIMO PAGO: JUL/26/2019	CONSUMO DE:	TIPO DE CONSUMO:	REGULAR

CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
CONTRIBUCION CARGO FUE	7.304	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448
CONTRIBUCION BASICO (25)	18.299	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448
CONTRIBUCION CONDOMINIO	7.304	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944

AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENDIDOS.

TOTAL FACTURA \$ 21,722

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO No. 00497965
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

ÚLTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO

CÓDIGO SUScriptor: 000464	10102-04980-0000	CÓDIGO: 3	MEDIDOR No.:
CLASE USUARIO: RESIDENCIAL	ESTRAT. (ZONA): RESIDENCIAL	BAJADA MEDIDOR:	0
NOMBRE: PONAL POLICIA NACIONAL	ESTRAT. (CALLE): 3	LECTURA ANTERIOR:	0
NOMBRE: CRA 2 # 2-45	LECTURA ACTUAL: JUL/17/2019	LECTURA ANTERIOR:	0
DIRECCION PRECIO: CRA 2 # 2-45	FECHA LEC. ACTUAL: JUL/17/2019	FECHA LEC. ANTERIOR:	0
DIRECCION ENVIO:	RUTA:	FECHA LEC. ACTUAL:	20
MESES VENDIDOS: 0.00	VALOR ULTIMO PAGO: \$ 30,773	CONSUMO MES No.:	20
FECHA ULTIMO PAGO: JUL/8/2019	CONSUMO DE:	TIPO DE CONSUMO:	REGULAR

CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
CONTRIBUCION CARGO FUE	18.299	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448
CONTRIBUCION BASICO (25)	12.398	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448
CONTRIBUCION CONDOMINIO	12.398	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944

AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENDIDOS.

TOTAL FACTURA \$ 30,773

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA No. 00498910

PERIODO DE CONSUMO: JULIO
CÓDIGO SUScriptor: 003359 10104-04160-0000
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

TOTAL A PAGAR \$ 21,722

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA No. 00497965

PERIODO DE CONSUMO: JULIO
CÓDIGO SUScriptor: 000464 10102-04980-0000
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

TOTAL A PAGAR \$ 30,773

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO No. 00497960
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

ÚLTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO

CÓDIGO SUScriptor: 000465	10102-04930-0000	CÓDIGO: 2	MEDIDOR No.:
CLASE USUARIO: INDUSTRIAL	ESTRAT. (ZONA): INDUSTRIAL	BAJADA MEDIDOR:	0
NOMBRE: TELECOMUNICACIONES COLOMBIA	ESTRAT. (CALLE): 1 # 1-43	LECTURA ANTERIOR:	0
NOMBRE: CALLE 1 # 1-43	LECTURA ACTUAL: JUL/17/2019	LECTURA ANTERIOR:	0
DIRECCION PRECIO: CALLE 1 # 1-43	FECHA LEC. ACTUAL: JUL/17/2019	FECHA LEC. ANTERIOR:	0
DIRECCION ENVIO:	RUTA:	FECHA LEC. ACTUAL:	20
MESES VENDIDOS: 0.00	VALOR ULTIMO PAGO: \$ 47,067	CONSUMO MES No.:	20
FECHA ULTIMO PAGO: JUL/10/2019	CONSUMO DE:	TIPO DE CONSUMO:	REGULAR

CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
CONTRIBUCION CARGO FUE	18.299	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448
CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448
CONTRIBUCION CONDOMINIO	8.448	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944

AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENDIDOS.

TOTAL FACTURA \$ 47,067

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO No. 00498358
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

ÚLTIMOS CONSUMOS ACUEDUCTO

CÓDIGO SUScriptor: 001253	10103-06840-0000	CÓDIGO: 3	MEDIDOR No.:
CLASE USUARIO: OFICIAL	ESTRAT. (ZONA): OFICIAL	BAJADA MEDIDOR:	0
NOMBRE: R-E-C- REGISTRADURIA DEL ESTADO CIVIL	ESTRAT. (CALLE): 3 # 5-75	LECTURA ANTERIOR:	0
NOMBRE: CRA 3 # 5-75	LECTURA ACTUAL: JUL/17/2019	LECTURA ANTERIOR:	0
DIRECCION PRECIO: CRA 3 # 5-75	FECHA LEC. ACTUAL: JUL/17/2019	FECHA LEC. ANTERIOR:	0
DIRECCION ENVIO:	RUTA:	FECHA LEC. ACTUAL:	20
MESES VENDIDOS: 0.00	VALOR ULTIMO PAGO: \$ 36,204	CONSUMO MES No.:	20
FECHA ULTIMO PAGO: JUL/8/2019	CONSUMO DE:	TIPO DE CONSUMO:	REGULAR

CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR	CONCEPTO	VALOR
CONTRIBUCION CARGO FUE	18.299	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448	CONTRIBUCION CARGO FUE	8.448
CONTRIBUCION BASICO (25)	18.299	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448	CONTRIBUCION BASICO (25)	8.448
CONTRIBUCION CONDOMINIO	18.299	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944	CONTRIBUCION CONDOMINIO	2.944

AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENDIDOS.

TOTAL FACTURA \$ 36,204

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA No. 00497960

PERIODO DE CONSUMO: JULIO
CÓDIGO SUScriptor: 000465 10102-04930-0000
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

TOTAL A PAGAR \$ 47,067

AGUAS DE PUERTO WILCHES
Mejor calidad de vida para todos...
ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

FACTURA No. 00498358

PERIODO DE CONSUMO: JULIO
CÓDIGO SUScriptor: 001253 10103-06840-0000
FECHA DE VENCIMIENTO: AGO/31/2019

TOTAL A PAGAR \$ 36,204

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Una vez verificada la factura se observa que no cumple con ocho (8) de los ítems establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016.

Tabla 34. Revisión requisitos facturas

Ítem	Cumplimiento
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Cumple
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	No cumple, no diligencia el campo del número de medidor
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro	Cumple
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Cumple
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura	Cumple
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente	Cumple
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare. En el ejemplo no se evidencia y no informó si en el aplicativo de facturación la disponibilidad de aplicar este concepto cuando se dé el caso.	No cumple
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes En el ejemplo no se evidencia y no informó si en el aplicativo de facturación la disponibilidad de aplicar este concepto cuando se dé el caso.	No cumple
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No cumple
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	No cumple
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	No Cumple. La Empresa factura por promedio. Presuntamente incumple el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Cumple
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	Cumple
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	No cumple puesto que no informa la fecha de suspensión
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No cumple

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Llama la atención que todas las facturas están con cobro por promedio de 20m³ sin importar si es un usuario residencial o si tiene otro tipo de uso; adicionalmente clasifica mal a los suscriptores en razón a que a:

- La “PONAL POLICÍA NACIONAL” se encentra como residencial;

- R-E-C- REGISTRADURÍA DEL ESTDO CIVIL” como oficial, pero en el reporte de suscriptores no reporta éstos y pese a que advierte en la factura “AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENCIDOS” pero la factura No. 00502485, presenta 26 meses vencidos y continúa prestando y cobrando el servicio.

4.7.5 Proceso de recaudo

Respecto al proceso de recaudo la Empresa informó que:

- Genera las facturas de cobros de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Hace llegar las facturas de cobros de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a cada suscriptor, para que sean canceladas en los puntos autorizados por parte de la Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P.
- Una vez el usuario reciba la factura, la cual tiene fecha límite de pago hasta el último día del mes debe proceder a cancelarla. Las facturas con más de tres meses vencidos, la Prestadora informó que realiza la suspensión del servicio.

Puntos de recaudo

- El usuario puede cancelar la factura de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en cualquier punto de Efecty (Servientrega, Dimonex, Efecty) y Banco Agrario, estos puntos de pago hacen el cobro manual teniendo en cuenta el código de suscriptor y número de factura.
- Una vez que Efecty tiene los recaudos por concepto de cobros de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, consignan estos dineros los días lunes y miércoles en las cuentas de la empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P.
- La empresa AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP, no realiza recaudo de terceros.

4.7.6 Recaudo total

Tabla 35. Recaudo de cartera

Período/año	2017	2018	2019
Enero	25.087.948	2.510.863	38.262.050
Febrero	28.120.767	35.359.169	3.887.831
Marzo	25.297.986	33.291.052	36.187.509
Abril	25.043.469	33.586.650	31.012.538
Mayo	32.237.909	34.323.001	33.256.000
Junio	24.554.306	30.778.752	34.235.843
Julio	25.199.450	35.384.968	

Período/año	2017	2018	2019
Agosto	25.086.946	30.576.927	
Septiembre	26.778.608	30.983.904	
Octubre	21.862.671	37.991.571	
Noviembre	25.123.599	30.949.910	
Diciembre		33.295.540	
Total	284.393.659	394.032.307	207.841.771

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

4.7.7 Gestión comercial – Recaudo

Gestión persuasiva

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. por medio de resolución 070 de Julio 24 del 2018, estableció y adoptó el Reglamento Interno de Cartera y el Procedimiento de Jurisdicción Coactiva.

Lo anterior en razón a que, la Junta Directiva mediante Acta N° 009 del 14 de julio de 2018, adoptó la jurisdicción coactiva para la Entidad.

La Ley 1066 de julio del 2006 ley de normalización de cartera pública, ordenó a las entidades públicas, en el numeral 1 del artículo segundo, dictar un reglamento interno de recaudo de cartera, en el cual se debían incluir condiciones referentes a la celebración de acuerdos de pago y determinar las particularidades condiciones a que se sujetara el cobro persuasivo y coactivo, para la recuperación de obligaciones por concepto de acueducto, alcantarillado y aseo en mora a su favor.

La cartera de la Empresa se clasifica en obligaciones recaudables o de difícil recaudo, en relación con la cuantía, con la antigüedad, la naturaleza de la obligación o las condiciones particulares del deudor, para la cual se tiene en cuenta:

- Según cuantía: En mínima, menor y mayor cuantía
- Según la antigüedad:
 - De 1 a 6 meses etapa pre jurídica,
 - De 6 meses a 5 años, etapa persuasiva y coactiva,
 - Mayor de 5 años Jurisdicción ordinaria

Para la recuperación de cartera, se realizan acercamientos con los usuarios mediante el envío de comunicaciones, las cuales son entregadas directamente por un funcionario delegado para tal función; se dejan constancias en un listado firmado al momento del recibo de la misiva, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 32. Notificaciones cobros coactivos

AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P. NIT. 900346154-6 Mejor Calidad de Vida para Todos. ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO		NOTIFICACIONES COBROS COACTIVOS 4 AÑOS							PUERTO WILCHES
NOTIFICACIONES									
FECHA DE VIGENCIA									
No	CODIGO	NOMBRE	No. CEDULA	DIRECCION	DIRECCION DE NOTIFICACION	CORREO ELECTRONICO	TELEFONO	FECHA	FIRMA
200	5079	CASTILLO YORLEDIS	31487943	KRA 12A 105			312341344		[Firma]
201	5082	TRUJILLO SERRANO ALIRIA	91221581	KRA 12 6-21			3112521052		[Firma]
202	5085	QUINTERO OLGA NELLY	1.104125613	KRA 12B LOTE 24			322246654		[Firma]
203	5086	TOBIAS NELLY	31695472	KRA 12 B 6-57			3112714000		[Firma]
204	5096	PERALTA RUTH		KRA 12 6-52					LOTE ABANDONADO
205	5103	TELLEZ ELIDES	1098789089	CALLE 6 N° 11-12			3115118486		[Firma]
206	5104	ZAPATA GRACIELA	63539321	CALLE 6 N° LOTE 15			3133676539		[Firma]
207	5106	RODRIGUEZ OSPINO	1104119372	CRA 12 N° 5D-16			3115433746		[Firma]
208	5107	MIGUEL	0	CRA 12			0		[Firma]
209	5108	ABELLO JALOY	31685147	CRA 12 N° 5D-124	KR12#504		3123606544		[Firma]
210	5116	SALAS OSORIO VIRGELINA	SIN DATOS	CRA 12			0		[Firma]
211	5119	CAMARGO HORACIO		CRA 12					LOTE ABANDONADO
212	5120	RUIDIAZ IRIS	0	CRA 12 N° 5-34			3123505082		[Firma]
213	5121	YURI		CRA 12					NO RECIBIO
214	5129	INFANTE ZENAYDA		CRA 12B N° 7-33					LOTE ABANDONADO
215	5130	RIASCO DE LA CRUZ NELLY	104129878	CRA 12B N° 7-39			3124516604		[Firma]
216	5131	ROSA ELENA	28310761	CRA 12B N° 7-43			3124444740		[Firma]
217	5136	ELLES REQUENA FABIO	1104131322	CRA 12B N° 7-75			3227315529		[Firma]
218	5138	CAMPO MAIRA ALEJANDRA	22311829	CRA 12B N° 7-99			0		[Firma]
219	5140	GUERRO LOPEZ OSCAR	22311477	CRA 12B N° 8-09			3223704034		[Firma]

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

En estas comunicaciones se plasman el estado de la cuenta y se invita al suscriptor y/o usuario a acercarse a la Oficina con miras a iniciar la etapa persuasiva, buscando lograr el pago voluntario de la deuda. Asimismo, informan las diferentes facilidades que ofrece la Empresa para el pago. Igualmente indican las implicaciones que ocasionaría el inicio de un proceso coactivo por el no pago de la deuda o incumplimiento del acuerdo, de llegar a darse.

A corte de agosto de 2019 se han obtenido los siguientes resultados:

Tabla 36. Resultado gestión persuasiva

N° Acuerdos	Valor Facturas	Cuota Inicial	Valor Financiado	Valor Recaudado	Saldo
239	\$ 148.466.488	\$3.015.000	\$ 145.451.488	\$14.778.498	\$ 130.672.990

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

4.7.8 Recaudo

Tabla 37. Recaudo mensual año 2017

Mes	Valor acueducto	Valor alcantarillado	Valor aseo	Total
Enero	13.700.182	6.596.417	4.791.349	25.087.948
Febrero	15.083.212	7.554.189	5.483.366	28.120.767
Marzo	13.984.702	6.553.145	4.760.139	25.297.986

Mes	Valor acueducto	Valor alcantarillado	Valor aseo	Total
Abril	13.646.406	6.570.256	4.826.807	25.043.469
Mayo	17.437.816	8.466.536	6.333.557	32.237.909
Junio	13.542.773	6.436.391	4.575.142	24.554.306
Julio	13.896.486	6.526.727	4.776.237	25.199.450
Agosto	13.739.593	6.559.614	4.787.739	25.086.946
Septiembre	14.503.315	7.060.119	5.215.174	26.778.608
Octubre	11.908.898	5.734.988	4.218.785	21.862.671
Noviembre	13.533.094	6.707.277	4.883.228	25.123.599
Diciembre				
Total recaudo	154.976.477	74.765.659	54.651.523	284.393.659

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 38. Recaudo mensual año 2018

Mes	Valor acueducto	Valor alcantarillado	Valor aseo	Total
Enero	14.929.053	7.291.262	5.290.548	27.510.863
Febrero	18.657.446	9.629.735	7.071.988	35.359.169
Marzo	17.009.191	9.373.285	6.908.576	33.291.052
Abril	17.102.244	9.528.884	6.955.522	33.586.650
Mayo	18.302.372	9.316.689	6.703.940	34.323.001
Junio	16.154.507	8.367.033	6.257.212	30.778.752
Julio	18.960.818	9.515.076	6.909.074	35.384.968
Agosto	16.521.932	8.188.557	5.866.438	30.576.927
Septiembre	16.686.419	8.306.655	5.990.830	30.983.904
Octubre	20.068.108	10.466.599	7.456.864	37.991.571
Noviembre	16.704.097	8.323.551	5.922.262	30.949.910
Diciembre	17.702.890	9.110.597	6.482.053	33.295.540
Total recaudo	208.799.077	107.417.923	77.815.307	394.032.307

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 39. Recaudo mensual por servicios primer semestre 2019

Mes	Valor acueducto	Valor alcantarillado	Valor aseo	Total
Enero	20.778.787	10.255.633	7.227.630	38.262.050
Febrero	18.675.778	9.371.357	6.840.696	34.887.831
Marzo	19.615.510	9.652.637	6.919.362	36.187.509
Abril	16.469.183	8.458.741	6.084.614	31.012.538
Mayo	17.783.530	9.002.269	6.470.201	33.256.000
Junio	18.212.566	9.367.684	6.655.593	34.235.843
Total recaudo	111.535.354	56.108.321	40.198.096	207.841.771

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

4.7.9 Eficiencia del recaudo

Tabla 40. Eficiencia del recaudo mensual 2017

Suscriptores / Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Valor recaudado	13'700.182	15'083.212	13'984.702	13'646.406	17'437.816	13'542.773	13'896.486	13'739.593	14'503.315	11'908.898	13'533.094	
Valor total facturado	32'871.967	35'909.349	35'667.682	35'365.334	35'266'490	34'949.484	35'144.393	35'057.781	35'019.559	34'894.129	34'750.347	34'696.702
Eficiencia del recaudo	41,68%	42,00%	39,21%	38,59%	49,45%	38,75%	39,54%	39,19%	41,41%	34,13%	38,94%	

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 41. Eficiencia del recaudo mensual 2018

Suscriptores / Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Valor recaudado	14'929.053	18'657.446	17'009.191	17'102.244	18'302.372	16'154.507	18'960.818	16'521.932	16'686.419	20'068.108	16'704.097	17'702.890
Valor total facturado	35'556.528	36'824.745	35'738.758	36'206.415	36'232.841	35'869.696	35'939.883	35'927.567	35'987.019	35'887.334	35'807.750	36'361.345
Eficiencia del recaudo	41,99%	50,67%	47,59%	47,24%	50,51%	45,04%	52,76%	45,99%	46,37%	55,97%	46,65%	48,69%

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 42. Eficiencia del recaudo mensual 2019

Suscriptores / Usuarios	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Valor recaudado	20'778.787	16'675.778	19'615.510	16'469.183	17'783.530	18'212.566
Valor total facturado	36'115.368	36'302.582	36'321.492	36'049.275	36'973.217	36'749.916
Eficiencia del recaudo	57,53%	51,44%	54,01%	45,69%	48,10%	49,56%

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Tabla 43. Eficiencia del recaudo

Suscriptores / Usuarios*	Año 2017	Año 2018	Año 2019 (Hasta junio)
Valor total recaudado	284.393.659	394.032.307	207.841.771
Valor total facturado	793.591.145	824.039.099	412.438.237
Eficiencia del recaudo	35,84%	47,82%	50,39%

* (Incluye el servicio de aseo)

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

La efectividad del cobro por los servicios prestados, esto es la eficiencia del recaudo es muy baja, para el año 2017 se ubicó en 35,84%, para el 2018 en 47,82% y hasta abril de 2019 era de 50,39%, aunque ha mejorado, de acuerdo con lo establecido en la

Resolución CRA 315 de 2005 el Nivel de Riesgo para el desempeño se ubica en Rango III (INFERIOR), por ubicarse por debajo de 60%.

4.7.10 Reporte de suscriptores en mora y estado actual (Activo, suspendido, cortado)

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

4.8 Cartera

4.8.1 Cartera morosa

Tabla 44. Cartera por edades a 30 de diciembre de 2017

Servicios/ edades	Hasta 1 año	de 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	De 4 a 5 años	Mayor 5 años
Acueducto	65'657.758	82'143.326	63'161.711	63'981.118	61'831.528	417'946.833
	8,70%	10,88%	8,37%	8,48%	8,19%	55,38%
Alcantarillado	32'160.394	68'390.814	29'603.125	29'372.180	33'286.054	189'672.530
	8,41%	17,88%	7,74%	7,68%	8,70%	49,59%
Aseo	22'642.816	50'751.330	21'136.570	23'189.210	24'585.367	159'578.655
Total	120'460.968	201'285.470	113'901.406	116'542.508	119'702.949	767'198.018

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Para el servicio de acueducto en el año 2017, la cartera hasta 1 año corresponde al 8,70% de este servicio; de 1 a 2 años al 10,88%; de 2 a 3 años al 8,37%; de 3 a 4 años al 8,48%; de 4 a 5 años al 8,19% y mayor a 5 años al 55,38%.

Para el servicio de alcantarillado en el año 2017, la cartera hasta 1 año corresponde al 8,41% de este servicio; de 1 a 2 años al 17,88%; de 2 a 3 años al 7,74%; de 3 a 4 años al 7,68%; de 4 a 5 años al 8,70 % y mayor a 5 años al 49,59%.

Tabla 45. Cartera por edades a 30 de diciembre de 2018

Servicios/ edades	Hasta 1 año	de 1 a 2 años	De 2 a 3 años	De 3 a 4 años	De 4 a 5 años	Mayor 5 años
Acueducto	51.525.412	70.878.581	114.559.173	80.679.108	72.408.033	523.363.982
	5,64%	7,76%	12,54%	8,83%	7,93%	57,30%
Alcantarillado	30.800.325	34.870.481	86.022.620	37.528.149	33.075.246	241.664.563
	6,64%	7,52%	18,54%	8,09%	7,13%	52,09%
Aseo	22.003.608	24.608.436	64.996.478	26'417.543	25.905.520	195.163.628
Total	104.329.345	130.357.498	265.578.271	144.624.800	131.388.799	960.192.173

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

Para el servicio de acueducto en el año 2019 hasta el 30 de junio, la cartera hasta 1 año corresponde al 4,35% de este servicio; de 1 a 2 años al 6,36%; de 2 a 3 años al 10,53%; de 3 a 4 años al 15,03%; de 4 a 5 años al 5,18% y mayor a 5 años al 58,55%.

Para el servicio de alcantarillado en el año 2018 hasta el 30 de junio, la cartera hasta 1 año corresponde al 4,48% de este servicio; de 1 a 2 años al 7,48%; de 2 a 3 años al 14,55%; de 3 a 4 años al 16,20%; de 4 a 5 años al 4,44% y mayor a 5 años al 52,84%.

Tabla 46. Cartera por años y servicios

Servicios	2017	2018	2019
Acueducto	754.722.274	913.414.289	1.004.731.189
Alcantarillado	382.485.097	463.961.384	515.437.813
Aseo	301.883.948	359.095.213	394.298.775
Incremento %		20,66%	10,25%
Total	1.439.091.319	1.736.470.886	1.914.467.777

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

El servicio público domiciliario de acueducto, tiene una participación del 52,48% del total de la cartera que, a junio de 2019 asciende a mil novecientos catorce millones cuatrocientos sesenta y siete mil setecientos setenta y siete pesos, la de alcantarillado participa con un 26,92% y el total de la cartera se ha ido incrementando del 2017 al 2018 en un 20,66% y del 2018 al 2019 en un 10,25% pese a que sólo se tiene hasta junio de esta última anualidad. La Empresa debe tomar medidas urgentes con el objeto de recuperar la cartera.

4.9 Estratificación aplicada

La Empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. no entregó información al respecto.

4.10 Subsidios y Contribuciones

4.10.1 Acuerdo de subsidios

La Empresa actualmente aplica el Acuerdo N° 007 del 30 de marzo de 2012 *“POR MEDIO DEL CUAL SE MODIFICA EL ARTÍCULO QUINTO DEL ACUERDO N°010 DE NOVIEMBRE 28 DE 2011 Y SE DICTAN NORMAS PARA GARANTIZAR EL OTORGAMIENTO DE LOS SUBSIDIOS A LA EMPRESA DE AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S- E.S.P. EN LAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE PUERTO WILCHES SANTANDER”*

cumplir con algunos requisitos para que la Empresa verifique que el predio se encuentra desocupado o que no cuenta con el servicio; se le notifica al supervisor para la respectiva visita y una vez realice el reporte, se procede a efectuar la modificación en la factura de los servicios públicos domiciliarios.

Una vez la empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P., realiza los trámites necesarios para dar solución a la petición del usuario se notifica a la mayor brevedad.

4.11.2 Sedes, horarios y personal

La Oficina de Atención al Usuario queda ubicada en la sede de la empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P., en la Carrera 3 N°4-76 del barrio Centro, El horario establecido es el siguiente: de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., cuenta con un (1) funcionario a cargo para recibir las PQR's.

4.11.3 Casos frecuentes

Los casos frecuentes son: Solicitud de descuentos y desactivación de los servicios por vivienda desocupada, debido a que la Empresa está cobrando en la facturación una tarifa fija según el estrato. Una vez se verifica la solicitud del usuario, la Prestadora procede a realizar la desactivación en la factura y cobrar el cargo fijo para predios desocupados.

4.11.4 Inventario de negativas

La Empresa informó que no cuenta con inventario de negativas de disponibilidad de servicios y/o prestación efectiva.

4.11.5 Inventarios de solicitudes de conexión

La Empresa informó que no cuenta con inventario de solicitudes de conexión.

4.11.6 Proceso de atención personalizada

La Empresa informó que no cuenta con atención personalizada.

4.11.7 Estadística SAP

La Empresa informó que no cuenta con, no cuenta con estadísticas SAP.

4.11.8 Estadísticas de otros recursos

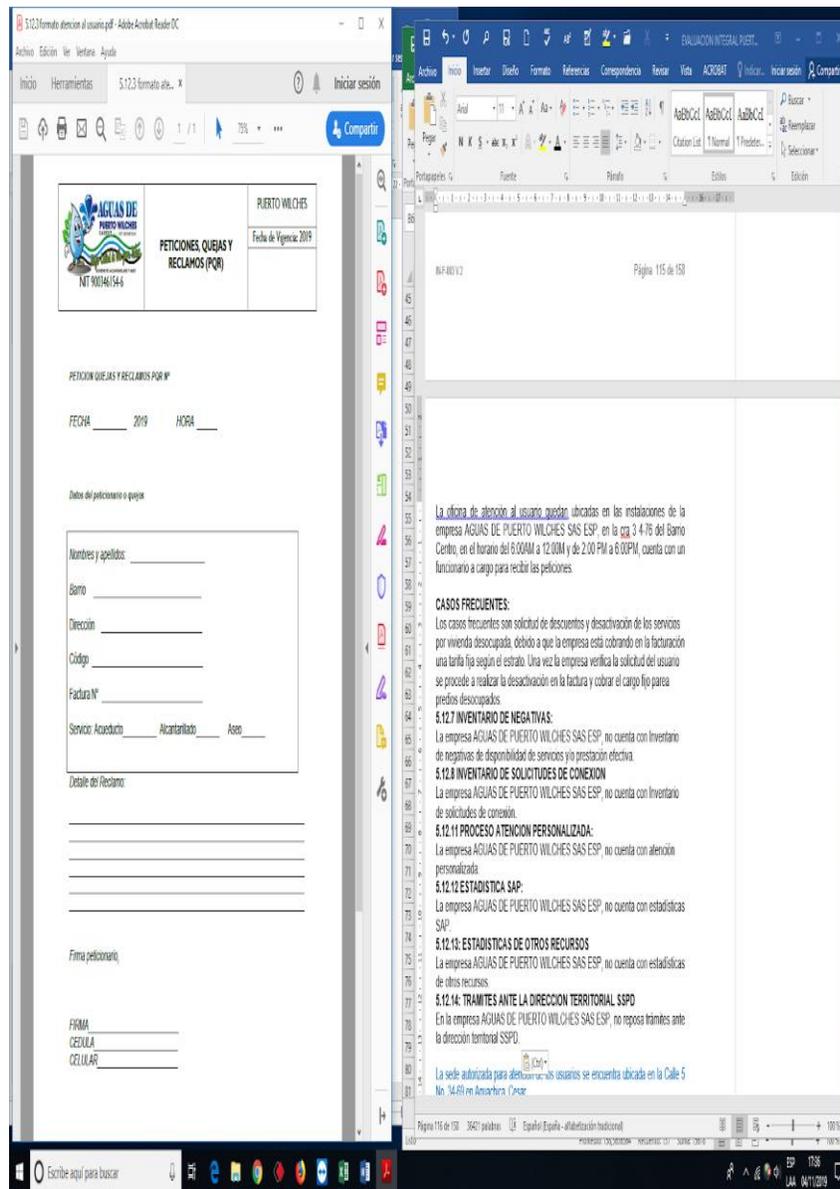
La Empresa informó que no cuenta con, no cuenta con estadísticas de otros recursos.

4.11.9 Trámites ante la Dirección Territorial de SSPD

La Prestadora informó que, en la empresa Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P., no reposan trámites ante la dirección territorial SSPD.

La Prestadora dispone del siguiente formato para la atención de PQR's de los usuarios y/o suscriptores:

Imagen 34. Formatos para atención de PQR's



Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

4.11.10 Puntos de atención de usuarios, personal atendiendo y horarios

Módulo de radicación de PQR's: La Empresa dispone de un solo punto ubicado en la Carrera 3 N°4-76 del barrio Centro del municipio de Puerto Wilches; el horario de atención es el siguiente: de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m., cuenta con un (1) funcionario a cargo para recibir las PQR's.,

4.11.11 Causales de reclamación y estadísticas, para los años 2017, 2018 y lo que va corrido del 2019.

Tabla 47. Estadística PQR's

PQR's			2017	2018	2019
	Causal	Detalle Causal	Cantidad	Cantidad	Cantidad
Enero	F	114	60	56	38
		117	1		
Febrero	F	114	143	121	36
		117	1		
Marzo	F	114	59	137	31
		117	1		
Abril	F	114	110	78	16
		117	1		
Mayo	F	114	136	61	36
		117	1		
Junio	F	114	77	52	29
		117	1		
Julio	F	107		1	
		114	67	29	27
		117	1	1	
		303		10	
Agosto	F	114	67	16	16
		117	1	7	
		303		1	
Septiembre	F	105		11	
		114	68	25	
		117	1	3	
		402		4	
Octubre	F	105		3	
		114	36	39	
		117		1	
		402		3	
Noviembre	F	114	65	16	
		117		1	
		120		104	
		402		20	
Diciembre	F	105		6	
		114	76	33	
		117		5	
	P	402		2	
Total			973	846	229

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

La Empresa entregó en visita las estadísticas del anterior cuadro, pero no se sabe a qué se refiere la causal "F" ni el "detalle causal" 105, 107, 114, 117, 120, 303, 402 por lo que debe proceder a aclararlas.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador Financiera Agregado

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo de los indicadores financieros y técnicos agregados IFA e IOCA hasta el período 2015 con base en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005.

Sin embargo, teniendo en cuenta que la CRA se encuentra en proceso de definir las nuevas variables para el cálculo del Indicador Único Sectorial, no es posible adelantar el cálculo de este indicador para los años 2017 y 2018 para la empresa prestadora.

5.2 Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

A continuación, se muestran los indicadores más relevantes de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 48. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Año	Suscriptores		Cobertura (%)		Continuidad (h/día)	IRCA (%)	Cobertura MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	4.336	4.922	99,98	90	12	25,5	S.D	S.D
2018	4.351	4.936	100	90	12	15,3	S.D	S.D
2019*	S.D	S.D	100	90	12	21,79	S.D	S.D

*Hasta el mes de junio 2019

Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P – Visita SSPD

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015 en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 49. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018⁴, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 35. Actualización RUPS

ARTÍCULO CUARTO. - ACTUALIZACIÓN. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:	
DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que la actualización para el prestador “AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P.”, debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador no cuenta con actualizaciones aprobadas para las vigencias 2016 y 2018; además la actualización del

⁴ Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación.

2017 se realizó de manera extemporánea, lo anterior conforme a las resoluciones antes citadas.

Imagen 36. Actualizaciones RUPS

Consulta de solicitudes

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud:

Estado de la solicitud:

Fecha de radicación: DESDE: HASTA:

Servicio:

Clasificación del servicio:

Departamento:

Municipio:

Nombre del prestador:

Identificador del prestador:

NIT del prestador:

Consulta por imprimible

Número de imprimible:

Resultados de la consulta

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	INSCRIPCION	ADMITIDA		20101023428181159	28/10/2010			
2	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012423428244177	03/04/2012			
3	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMPARRA	20161223428358412	30/12/2016	20175290271812	19/04/2017	
4	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017723428361318	19/07/2017	20175290617312	23/08/2017	
5	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S.E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019223428370294	09/02/2019	20195290248172	18/03/2019	

Fuente: Consulta SUI, octubre 2019

6.2 Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 21 formatos y/o formularios:

Tabla 50. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
23428	Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P	2006	0	1	100 %
		2010	0	425	100 %
		2011	0	535	100 %
		2012	0	534	100 %
		2013	0	524	100 %
		2014	0	533	100 %

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
		2015	7	543	98 %
		2016	4	560	99 %
		2017	4	533	99 %
		2018	2	525	99 %
		2019	6	407	99 %
		TOTAL	23	5120	99 %

Fuente: Consulta SUI – 10 de diciembre de 2019

Tabla 51. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2015	Inicio Transición 2015	6
	Nuevos Marcos Normativos	1
Total 2015		7
2016	Nuevos Marcos Normativos	4
Total 2016		4
2017	Nuevos Marcos Normativos	4
Total 2017		4
2018	Nuevos Marcos Normativos	2
Total 2018		2
2019	Comercial y Gestión	3
	Generalidades-Riesgos	1
	Técnico operativo	2
Total 2019		6
TOTAL GENERAL		23

Fuente: Consulta SUI – diciembre de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD N° 20174231155901 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230501291 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante radicado SSPD N° 20174200076201 de 22/02/2017, se solicitó información respecto a la estrategia operativa frente a incrementos de la población flotante con motivo de celebraciones típicas propias de la región.
- Mediante radicados SSPD N° 20174231018071 del 1 de agosto de 2017, 20184230397811 de 2 de abril de 2018 y 20184201150461 de 19 de octubre de 2018; se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210457821 del 16 de mayo del 2017, se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Con Radicado SSPD N° 20194200020301 de 23 de enero de 2019, se solicitó al prestador al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de mayo, julio, octubre de 2018 y febrero, marzo, mayo, julio y septiembre de 2019.
 - 20184230812021 de 31/05/2018
 - 20184231058011 de 6/07/2018
 - 20184201147881 de 10/10/2018
 - 20194200063621 de 7/02/2019
 - 20194230175741 de 27/03/2019
 - 20194230302991 de 7/05/2019
 - 20194230536541 de 5/07/2019
 - 20194230802481 de 27/09/2019
- De conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, la cual indica que los prestadores deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año, se solicitó al prestador la actualización del RUPS mediante Radicado SSPD N° 20194200023581 del 24 de enero del 2019.

- Con radicado SSPD N° 20184201153011 del 6 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Teniendo en cuenta la información del Índice de Riesgo de Calidad de Agua Potable – IRCA, remitida por parte de la Secretaria de Salud de Santander, esta Dirección Técnica, mediante radicados SSPD N° 20184230064781 del 1 de febrero de 2018 y 20194230310311 del 10 de mayo de 2019, solicitó al prestador informar las acciones tomadas para reducir dicho índice.
- Una vez realizada la verificación de los resultados de las muestras de calidad del agua reportadas por las autoridades sanitarias al Sistema de Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP), para el municipio de Puerto Wilches – Santander, esta Superintendencia en de octubre, le solicitó al prestador el plan de acción de calidad del agua potable, el cual tienen como objetivo mejorar las condiciones de suministro de agua potable a la población
 - 20184231409121 de 4/10/2018
 - 20184231470531 de 29/10/2018
 - 20194230713531 de 3/09/2019
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental del Santander información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017
 - 20184231111391 de 25/07/2018
- Esta Superintendencia recibió por parte del Instituto Nacional de Salud (INS), el reporte consolidado de los resultados de los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de las muestras de vigilancia tomadas por la Secretaria de Salud durante la vigencia 2018, las cuales fueron reportadas en el Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad de Agua para Consumo Humano (SIVICAP).
En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que para el municipio PUERTO WILCHES se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano; por lo que, mediante radicado SSPD N° 20194200455701 del 14 de junio de 2019, se solicitó al prestador adelantar las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.
- Con radicado 20194230226841 del 15 de abril del 2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- En el marco del seguimiento a los prestadores, se solicitó informe estado de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado para lo corrido del año 2018; lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20184201145551 del 5 de octubre de 2018.
- Con radicado SSPD N° 20174210380351 del 28 de abril del 2017, se solicitud información referente al esquema de prestación en todas las áreas de prestación y en caso de contar con contratos de operación y/o inversión, remitir la copia del mismo.
- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado

SSPD N° 20174210213981 del 31 de marzo de 2017 se solicitó al prestador el reporte de información de la vigencia 2016 al Sistema Único de Información – SUI.

- Se solicitó el cargue de información financiera al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2016, lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20174200315681 del 26 de abril del 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20174211624001 de 10 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Con radicado SSPD N° 20194200164521 del 20 de marzo de 2019, se solicitó al prestador la verificación detallada del cumplimiento de los requisitos para clasificarse en el grupo 2 según NIF.
- Mediante radicado SSPD N° 20184201133311 de 8 de agosto de 2018, se solicitó la verificación del cargue de información financiera para la vigencia 2017, ya que al que él no cargue ha impedido la liquidación de la contribución especial para la vigencia 2018.
- Con radicado SSPD N° 20184210976291 del 20 de junio de 2018, se solicitó al prestador enviar a esta entidad la información de respuesta a la verificación de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y el análisis de las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado. Posteriormente, se realizó reiteraciones con radicados SSPD N° 20184211189811 del 22 de agosto de 2018 y 20184211339711 del 11 de septiembre de 2018.
- Mediante radicado 20194200492731 del 28 de junio de 2019, se le solicita al prestador remitir de información sobre la aplicación de la nueva metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018.
- Mediante radicado SSPD N° 20174230104773 de 30 de octubre de 2017, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P., por el presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los parámetros físico – químicos y la materialización de los puntos de muestreo.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- La empresa no reportó la información relacionada con el costo de los beneficios a empleados derivados de la conversión sindical, y su impacto financiero en los resultados de cada periodo, así como tampoco presentó los informes de gestión preparados por la alta gerencia correspondientes a los años 2017 y 2018.
- De acuerdo con los ingresos totales obtenidos durante las vigencias 2016, 2017 y 2018, se presume incumplimiento por parte del prestador de la obligación de tener Revisor Fiscal de acuerdo con establecido en el Código de Comercio y la Ley 43 de 1990.
- La oficina de control interno o quien haga sus veces, no se pronunció frente a ninguna de las posibles inconsistencias halladas por esta Superintendencia, relacionadas con la preparación y presentación de los Estados Financieros en concordancia con el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014.
- No todo el personal operativo se encuentra certificado en competencias laborales, incumpliendo lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

8.2 Aspectos financieros

- El prestador no ha realizado el reporte al Sistema Único de Información – SUI, de la información financiera preparada bajo el nuevo marco normativo contable, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, requerida mediante las resoluciones SSPD 20151300020385, 20161300013475, 20171300042935, 20181000024475 y 20191300006825.
- El vigilado reportó que se encuentra clasificado en el Grupo 2, lo cual, es incoherente con su naturaleza jurídica pública y porque aparece dentro del listado de las empresas obligadas a aplicar la Resolución 414 de 2014, emitido por la Contaduría General de la Nación,
- En los Estados Financieros correspondientes al año 2018, que fueron aprobados por el máximo órgano social, no se presentan comparativos con el año anterior y adicionalmente hace falta el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo, con lo cual, se incumple lo indicado en la Resolución 414 de 2014, donde se establece que debe presentarse el juego completo y deben ser comparado con el año inmediatamente anterior.
- Con relación a los Estados Financieros correspondientes al año 2017, el prestador no presentó el acta de aprobación, por lo tanto, no es claro si los mismos están completos y cumplen con lo indicado en la Resolución 414 de 2014 y fueron aprobados.
- Respecto a las cuentas bancarias, el vigilado debe explicar las razones por las cuales los saldos en libros reportados en las conciliaciones no concuerdan estos mismos saldos reportados en los Estados Financieros y sus notas. Adicionalmente indicar porque varias de estas cuentas no fueron incluidas en los Estados Financieros y sus notas.

- En las cuentas por cobrar, se requieren las justificaciones por las cuales la entidad no reconoce deterioro de cartera, y las diferencias existentes entre el saldo en estados financieros y los informes por edades, lo cual, adicional al posible impacto en resultados por su reconocimiento, también podría evidenciar que la entidad no está cumpliendo la norma de deterioro, incorporada en la Resolución 414 de 2014.
- En relación con la Propiedad, planta y equipo no se reconoce la depreciación, se debe realizar una depuración contable. Lo anterior, evidencia presuntos incumplimientos del marco normativo contable respecto de los criterios utilizados para el reconocimiento inicial de los activos y/o de la actualización de los mismos en el reconocimiento posterior, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- El vigilado deberá presentar las aclaraciones respecto de las diferencias encontradas entre los resultados acumulados al cierre de 2018 y la nota 7 presentada por el mismo concepto.
- En el patrimonio de la entidad al cierre del 2018, no existe el impacto patrimonial derivado de la transición al nuevo marco normativo, lo cual, podría ser evidencia que no se realizó de forma adecuada el proceso de convergencia hacia la Resolución 414 de 2014, establecido en el instructivo 002, o que no se están arrastrando los saldos del año anterior, incumpliendo el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- Teniendo en cuenta que los ingresos por la prestación de servicios públicos de cada uno de los servicios disminuyeron respecto del año anterior, se requiere que el vigilado remita las explicaciones correspondientes e informe las acciones emprendidas para lograr que cada servicio, sea sostenible individualmente, ya que para la vigencia 2018, la prestación de los servicios públicos domiciliarios le generó una pérdida de \$1.405 Millones, lo cual, genera incertidumbre acerca de la capacidad del prestador de continuar operando en el corto, mediano y largo plazo.
- El prestador no realizó el reconocimiento del impuesto a las ganancias para las vigencias 2018 y 2017, y tampoco reportó ingresos o gastos impuestos diferidos, incumpliendo así, lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- En general, las notas a los estados financieros del 2018 y 2017 que presenta el prestador no cumplen con la totalidad de revelaciones y el detalle de las mismas, que exige la Resolución 414 de 2014, en cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos operativos y administrativos, y tampoco incluyen una declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de la Resolución 414, ni el análisis del principio de contabilidad pública denominado "*Negocio en marcha*".
- Teniendo en cuenta todos los inconvenientes detectados en los Estados Financieros correspondientes a los años 2018 y 2017, y sus Notas, el vigilado no preparó y presentó su información financiera cumpliendo de manera integral el marco normativo contable, establecido en la Resolución 414 de 2014.
- El prestador no ha realizado el pago de la contribución especial correspondiente a las vigencias 2017, 2018 y 2019.

8.3 Aspectos técnico – operativos

- No se cuenta con permisos de concesión de los pozos Arenal, Centro y Almendros, por lo cual presuntamente se está incumpliendo con el artículo 22 y 25 de la ley 142 del 11 de julio del 1994 y con el decreto 2811 del 1974.
- No se cuenta con instrumentos de medición de caudales en la captación de los pozos ni a la entrada ni salida del sistema de tratamiento que abastecen al municipio de Puerto Wilches incumpliendo lo establecido en artículo 73 de la resolución 330 del 2017.
- Pese a que el índice de Continuidad presuntamente está en 18h/día no es claro para esta Superintendencia como fue el cálculo adelantado por el prestador dado que no suministro la información de las variables de cálculo para llegar a este resultado. Por lo anterior, se requiere al prestador remitir las variables de cálculo tanto de la Resolución 2215 de 2007 como CRA 315 de 2005.
- De acuerdo con las 18h/día informadas el índice de Continuidad se clasifica como No Satisfactoria, y adicionalmente, no se cumple lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes.
- No se realiza la medición de presiones en la red de distribución, incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la resolución 330 del 2017.
- Dado que el prestador no cuenta con macromedición del caudal a la salida de la planta de tratamiento ni micromedición de los consumos de los suscriptores, éste no cuenta con los insumos para el cálculo de sus pérdidas de agua, no se conoce el estado del indicador. Por ende, no es posible determinar si éstas superan el 30% definido en la Resolución CRA 151 de 2001.
- De acuerdo con los resultados de las muestras de vigilancia de la autoridad sanitaria, se suministró agua No Apta para consumo humano en el municipio de Puerto Wilches durante los meses de febrero, marzo, abril, junio, agosto, septiembre, noviembre y diciembre de 2017 y enero, julio, noviembre y diciembre del 2018.
- Al realizar la comparación de la continuidad dicha por el prestador 18 h/día, con los resultados obtenidos de oferta y demanda que muestra que no hay suficiente agua para abastecer el municipio, se evidencia que esta continuidad nos es tan cierta, además realizando los cálculos de esta con las suspensiones realizadas se puede notar que la continuidad del servicio pasa a 12 h/día, clasificando la continuidad como insuficiente y no satisfactoria según el artículo 18 de la Resolución 2115.
- Es necesario que el prestador remita el Índice de continuidad y presiones realizadas a la red de distribución.
- La red de alcantarillado es de tipo sanitario y funciona por gravedad. Las aguas residuales son vertidas a las fuentes receptoras sin tratamiento alguno.
- Se evidenció en la visita falta de mantenimientos dada la presencia de vectores en los tanques de almacenamiento, por lo cual en la operación y mantenimiento de los sistemas de agua potable es necesario conocer las normas y pautas que son necesarias para mantener correctamente un servicio de agua potable, permitirá asegurar aguas de buena calidad para el consumidor, proporcionar agua en forma constante y prolongar la vida de los equipos, disminuir los gastos de reparaciones.

- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P. presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
 - La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
 - Elaboración de inventarios.
 - Identificación de requerimientos.
 - Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
 - Línea de Mando.
 - Comunicaciones.
 - Protocolo de actuación.
 - Formato para evaluación de daños.
 - Análisis posterior al evento.

8.4 Aspectos comerciales

- En relación con el Contrato de Condiciones Uniformes, de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado se encuentra suscrito por la Gerente General Yuly Aidee Quintero Villar sin fecha de expedición; No informó si, adoptó el CCU propuesto por la Resolución CRA 873 de 2019 o si ha solicitado concepto de legalidad a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA.
- La Empresa no entregó información respecto del Sistema de Información Comercial - SIC que utiliza.
- Respecto a la información de suscriptores suministrada por la Empresa difiere de la reportada en el Sistema Único de Información – SUI así: para los servicios de acueducto y alcantarillado en los años 2017, 2018 y a junio de 2019 reportó un total de cinco (5) suscriptores. Se sugiere a la Empresa que realice las reversiones pertinentes y efectúe los cargues con la información real toda vez que, una vez reportada la información, por las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el SUI, se considera oficial para todos los fines previstos en la Ley, de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 2003.
- En cuanto a la vigencia del año 2019 la Empresa no entregó información.
- La Empresa no entregó varia de la información solicitada y requerida por esta Superintendencia, lo que obstaculiza el desarrollo de las funciones de esta Superintendencia y no es óbice para que no tome las acciones administrativas a que haya lugar en el marco del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 13 de la Ley 689 de 2001.
- Las Facturas no cumplen con ocho (8) de los ítems establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016.
- Todas las facturas que entregó la Empresa en visita, el consumo está facturado con un promedio de 20m3 sin importar si es un usuario residencial o si tiene otro tipo de uso; adicionalmente clasifica mal a los suscriptores en razón a que, a la “PONAL

POLICÍA NACIONAL”, se encuentra como residencial; a la “R-E-C- REGISTRADURÍA DEL ESTDO CIVIL” como oficial, pero en el reporte de suscriptores no reporta éstos y pese a que advierte en la factura. “AGUAS DE PUERTO WILCHES SAS ESP INFORMA A TODOS LOS USUARIOS QUE SE ESTARA REALIZANDO CORTES DEL SERVICIO, A LAS FACTURAS CON TRES MESES VENCIDOS” pero la factura No. 00502485, presenta 26 meses vencidos y continúa prestando y cobrando el servicio, de donde se concluye que el catastro de suscriptores debe ser actualizado con los estratos y tipos de uso correspondientes a cada predio.

- La Empresa entregó en visita una factura que tiene veintiséis (26) meses de mora y continúa con el servicio.
- La efectividad del cobro por los servicios prestados, esto es la eficiencia del recaudo es muy baja, para el año 2017 se ubicó en 35,84%, para el 2018 en 47,82% y hasta abril de 2019 era de 50,39%, aunque ha mejorado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 el Nivel de Riesgo para el desempeño se ubica en Rango III (INFERIOR), por ubicarse por debajo de 60%.
- El servicio público domiciliario de acueducto, tiene una participación del 52,48% del total de la cartera que, a junio de 2019 asciende a mil novecientos catorce millones cuatrocientos sesenta y siete mil setecientos setenta y siete pesos, la de alcantarillado participa con un 26,92% y el total de la cartera se ha ido incrementando del 2017 al 2018 en un 20,66% y del 2018 al 2019 en un 10,25% pese a que sólo se tiene hasta junio de esta última anualidad. La Empresa debe tomar medidas inmediatas con el objeto de recuperar la cartera.
- La Empresa entregó en visita las estadísticas del anterior cuadro, pero no se sabe a qué se refiere la causal “F” ni el “detalle causal” 105, 107, 114, 117, 120, 303, 402 por lo que debe proceder a aclararlas.
- Conforme la revisión realizada relacionada con los aspectos tarifarios, la empresa presuntamente no está dando aplicación a la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada por la Resolución CRA 844 de 2018, para el cálculo de los costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Proyectó: Sandra Lilibiana Moncada Lozano – Contratista, Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Omar Orlando Cortés Silva – Contador contratista, Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Ivonne Tangarife Torres – Profesional Especializado – DTGAA
Edgar Alberto Vásquez Mauna - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Dajhana Londoño López - Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Nicolás Armando Villalba Hernández - Ingeniero Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo sectorial DTGAA

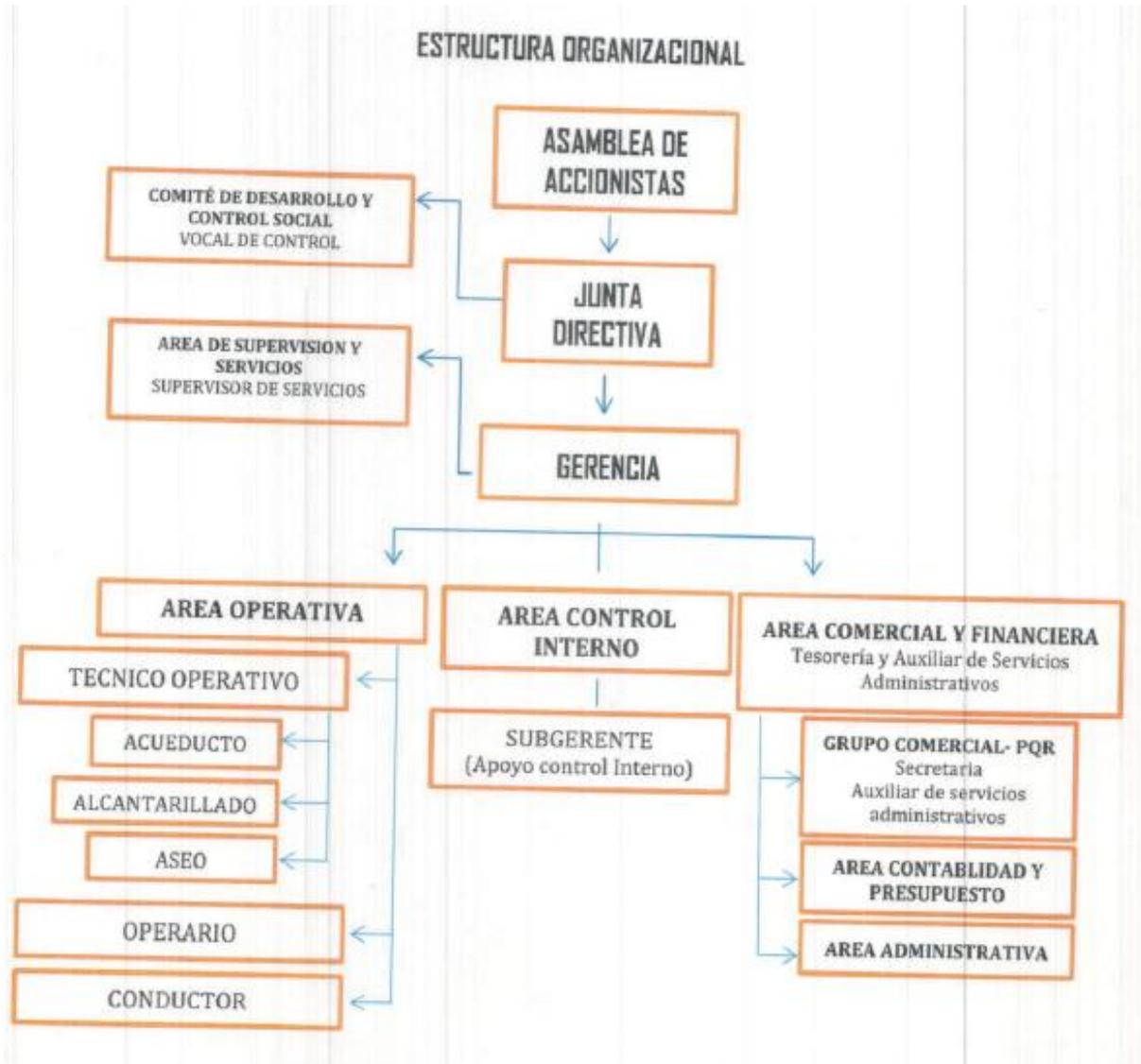
Aprobó: Víctor Hugo Arenas – Director Técnico de Acueducto y Alcantarillado

9 ANEXOS

9.1 Aspectos financieros – admirativos

9.1.1 Estructura organizacional

Imagen 37. Estructura organizacional



Fuente: Aguas de Puerto Wilches S.A.S. E.S.P. Visita - septiembre de 2019

9.2 Análisis plan de emergencia y contingencia

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

9.2.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P.** respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para el municipio de Puerto Wilches, reportado para la vigencia 2019 al Sistema Único de Información (SUI), el día 22 de febrero de 2019:

Tabla 52. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2019
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A. S.E. S.P	Acueducto	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA ACUED Y7 ALCANTARILLADO AGUASWIL-2018.PDF	Certificado	22-02-2019
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A. S.E. S.P	Alcantarillado	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA ACUED Y7 ALCANTARILLADO AGUASWIL-2018.PDF	Certificado	22-02-2019
SANTANDER	PUERTO WILCHES	23428	AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A. S.E. S.P	Aseo	plan de Emergencia y Contingencia del servicios publico de aseo 2018..PDF	Certificado	18-02-2019

Fuente: SUI

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

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

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

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

En la sección “1.1 ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales” del PEC cargado al SUI, el prestador realiza la identificación de las amenazas que podrían afectar la prestación de los servicios públicos domiciliarios a su cargo y generar una emergencia. Identifica cuatro (4) amenazas de tipo natural: sequía, inundación, vendaval y avenida torrencial y dos (2) de tipo antrópico, corte de energía y derrame de petróleo.

Una vez identificadas las amenazas para la priorización de estas, realiza un análisis de cada una para cada componente de los sistemas de acueducto y alcantarillado, evaluando los siguientes criterios: frecuencia de ocurrencia de las amenazas, exposición de los componentes al impacto, el daño sobre la infraestructura generado por la materialización de las amenazas y los efectos que producen dichos daños sobre la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. La evaluación de los mencionados criterios se efectúa a través de parámetros cuantitativos.

Posteriormente, describe los posibles impactos que se podrían generar por la ocurrencia de las amenazas por sequía, inundación, avenida torrencial, cortes de energía y derrame de petróleo, para cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se presenta la estimación y asignación de frecuencias de ocurrencia de las amenazas:

Tabla 53. Frecuencias de ocurrencia

FRECUENCIA F						
AMENAZAS						
ACUEDUCTO						
	Sequia	inundaciones	vendavales	Avenidas Torrenciales	Corte energía eléctrica	Derrame de Petróleos
Fuente de abastecimiento. Pozo Subterráneo	4	4	1	4	1	1
Captación	4	4	1	4	1	1
Aducción	4	4	1	4	1	1
Planta de Tto Proceso potabilización agua.	4	4	1	4	1	1
Red de distribución. Tubería	4	4	1	4	1	1

ALCANTARILLADO						
	Sequia	Inundaciones	Vendavales	Avenidas Torrenciales	Corte Energía Eléctrica	Derrame de petróleos
Recolección (Tubería y Pozos de inspección)	4	4	4	4	1	1
Transporte (Estaciones de Bombeo)	4	4	4	4	1	1
Tratamiento	4	4	4	4	1	1
Disp. Final	1	4	1	1	1	1

Fuente: PEC Puerto Wilches, 2019

Por lo anterior, es necesario que el prestador incluya los impactos que podría acarrear la ocurrencia de vendavales. Lo anterior es de gran importancia, principalmente para el sistema de alcantarillado, ya que se han presentado afectaciones a este sistema, lo cual ha afectado las redes de recolección y estaciones de bombeo de agua residual.

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

9.2.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 54. Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Recursos físicos	<p><u>Sistema de acueducto:</u> Para la prestación del servicio público de acueducto, el prestador cuenta con dos pozos profundos, ubicados en el predio de la planta de tratamiento, los cuales producen 40 l/s. La captación se realiza con bombas electro sumergibles de 40 Hp. El transporte de agua cruda de los pozos a la planta de tratamiento se realiza mediante dos líneas de PVC RD21 de 6" y 4" con una longitud lineal de 130 metros.</p> <p>La planta de tratamiento de agua potable cuenta con las operaciones de remoción de material particulado grueso, a través de un desarenador, coagulación, filtración, aireación y desinfección.</p> <p>Una vez el agua potable es producida, la empresa hace uso de un sistema de bombeo compuesto por cuatro (4) bombas centrifugas. Las líneas de conducción son tuberías en hierro de 6".</p> <p>Por último, la red de distribución está compuesta por una red de distribución primaria en PVC de 6" que suministra el agua potable a una red secundaria en PVC de 3".</p> <p><u>Sistema de alcantarillado:</u> En principio, es importante resaltar que el municipio de Puerto Wilches no cuenta con un alcantarillado de tipo pluvial. El manejo de las aguas lluvia las realiza a través de cunetas a los costados de las vías, conduciendo las aguas hasta el punto de vertimiento sin tratamiento alguno.</p> <p>Ahora, respecto al sistema de alcantarillado sanitario, indica que la recolección de aguas residuales se realiza a través de la acometida de alcantarillado domiciliario. Además, establece que no conoce el número exacto de pozos de inspección, ya que durante la realización del catastro de redes evidenció que hay pozos no visibles. Adicional, indica que no cuenta con planta de tratamiento de agua residual.</p>	<p>Indicar si cuenta con catastro de redes, discriminada por tamaños para el sistema de acueducto.</p> <p>En la sección del sistema de alcantarillado indica que ha elaborado un catastro de redes, sin embargo, no establece con claridad si cuenta con uno completo y discriminado por dimensiones.</p> <p>Adicionalmente, se le recomienda elevar el grado de especificidad en la descripción del sistema de alcantarillado, ya que esto aportará a tener mayor conocimiento del sistema para quien este a cargo de atender la emergencia.</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Recurso humano	En la sección “1.2.1.2 RECURSOS HUMANOS”, presenta un listado con los cargos y la cantidad de personal asignado a cada cargo.	Incluir el número de personas con las cuales cuenta el prestador en planta, contratistas, pasantes y las demás figuras que pueda tener en su empresa. Igualmente, deberá incluir el organigrama de la empresa. Además, incluir el número de personas por profesión, nombre, número telefónico del domicilio o celular si posee e incluir la persona de contacto en su familia.
Edificaciones	En la sección “1.2.1.3 EDIFICACIONES”, la empresa indica que cuenta con dos edificaciones, la sede administrativa y la planta de tratamiento de agua potable. Para ambas sedes específica las dependencias que allí operan.	---
Recursos económicos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Se debe evidenciar la disponibilidad de recursos económicos para la atención a emergencias, diferenciando su vigencia fiscal y fuente.
Vehículos	En la sección “1.2.1.4 VEHICULOS”, el prestador informa que cuenta con un vehículo tipo compactador/camión, para este específica su estado y tipo de combustible que utiliza.	---
Equipos	En la sección “1.2.1.5 EQUIPOS”, relaciona un listado con los equipos que cuenta para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. Para cada uno de los equipos indica el estado en que se encuentran y la cantidad de cada uno.	---
Almacenes	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe integrar en su plan un inventario actualizado con la descripción detallada de los insumos con los que cuenta para la reposición y reparación de la infraestructura. En éste debe discriminar la cantidad de cada elemento.
Comunicaciones	En la sección “1.2.1.6 COMUNICACIONES”, presenta un listado con los equipos móviles que cuenta, describiendo el tipo, la cantidad, el estado en que se encuentra y su ubicación.	Indicar a cargo de quién se encuentra cada uno de los equipos de comunicación.
Sistemas de monitoreo	En la sección “1.2.1.7.1 SISTEMA DE MONITOREO”, establece que para el análisis fisicoquímico y microbiológico del agua en red, contrata los servicios de un tercero quien realiza este tipo de pruebas.	Es conveniente especificar si cuenta o no con algún equipo para monitorear la calidad y continuidad de los servicios de acueducto y alcantarillado en cada uno de los componentes del sistema.
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección “1.2.1.8 HIDRANTES PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS”, la empresa indica que cuenta con 16 hidrantes para suministrar agua potable durante situaciones de emergencia. Presenta para cada uno de ellos su localización y estado.	---

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Sitios posibles albergues temporales edificaciones masivas indispensables	de y e En la sección “1.2.1.9 SITIOS DE ALBERGUES TEMPORALES” informa que el municipio no cuenta con albergues temporales que reúnan las condiciones exigidas por la norma.	Una vez sean definidos por el ente municipal, el prestador debe incluir los sitios identificados como albergues temporales. Adicionalmente, debe especificar la capacidad máxima de los albergues y la accesibilidad a las edificaciones y la infraestructura de servicios públicos disponible.

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

9.2.3 Identificación de requerimientos

Tabla 55. Identificación de requerimientos.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Recursos físicos	En la sección “1.2.2.1 REQUERIMIENTOS FISICOS”, el prestador informa que no es posible conocer la cantidad, el tipo de material y sus dimensiones para reparar la infraestructura afectada en una emergencia. No obstante, presenta un listado de los elementos que podría requerir, entre los que incluye tubos en PVC, uniones, codos, entre otros.	El prestador debe identificar y estimar que materiales podría necesitar para reparación, reconstrucción y restitución de la infraestructura afectada durante la emergencia, especificando las cantidades, el tipo del material y las dimensiones. Es importante recalcar que la estimación de requerimientos no debe ser exacta, el objetivo de esta información es lograr la mejor preparación posible para afrontar la ocurrencia de una emergencia.
Recurso humano	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe incluir un listado con el número de personas que se requieren para atender una emergencia, describiendo su perfil profesional, tiempo dedicación y su rol o función en la atención. Debe incluir en el plan un organigrama para la atención de emergencia para cada una de las amenazas identificadas, discriminando el rol de cada uno de los participantes en la atención. El comité para la atención de emergencias que presenta el prestador deberá estar conformado por los directivos de la empresa, responsables en condiciones de normalidad de las áreas operativa, administrativa y financiera; en caso de contar con una persona encargada de gestión del riesgo, deberá verse integrada al comité.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Edificaciones	En la sección “1.2.2.3 REQUERIMIENTOS EDIFICACIONES”, el prestador establece que la sala de crisis estará ubicada en la oficina localizada en el barrio centro. Sin embargo, no presenta los elementos, recursos y materiales para que el espacio funcione como sala de crisis.	El mencionado espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos: 1. Posibilidad de generación de energía propia. 2. Información cartográfica de toda la infraestructura. 3. Directorio de todos los funcionarios de la empresa. 4. Equipos de cómputo y material de oficina. 5. Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias. 6. Equipos de comunicación. 7. Receptores de radio y televisión 8. Conexión a internet y fax. 9. Juego de llaves de vehículos de la institución. 10. Herramientas básicas y kit de primeros auxilios. 11. Provisión de alimentos. 12. Copia del plan de Emergencias y Contingencias.
Recursos económicos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención a una emergencia, discriminado por ítem.
Vehículos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Listar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. Describiendo el tipo de combustible que utiliza.
Equipos	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	El prestador debe identificar y presentar un listado con los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que puede afectarse durante una emergencia.
Comunicaciones	Una vez revisado el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto.	Se debe presentar un listado de los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de la emergencia sobre la prestación de los servicios y el comité central.
Sistemas de monitoreo	En la sección “1.3.2 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN”, la empresa presenta dos (2) sistemas de alerta, uno relacionado con el desabastecimiento y el segundo con la producción de agua potable. Cada uno de los sistemas cuenta con unos criterios de activación.	Debe construir un sistema de alarmas frente a cada amenaza, éste debe especificar los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección “1.2.2.4 <i>REQUERIMIENTOS HIDRANTES Y OTROS EQUIPOS PARA ATENCIÓN DE EMERGENCIAS</i> ”, la empresa establece que para la atención de cualquier emergencia, hará uso del inventario de hidrantes para proveer agua potable.	Presentar los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En la sección “1.2.2.5 <i>REQUERIMIENTOS SITIOS DE ALBERGUES TEMPORALES</i> ” informa que utilizará carro tanques para abastecer con agua potable los sitios destinados para albergar a la población.	Incluir los medios para proveer el servicio público de alcantarillado a los posibles albergues.

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

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

En la sección “1.2.3 *FUNCIONES DEL COMITÉ CENTRAL DE EMERGENCIAS*” del PEC cargado al SUI, el prestador relaciona un listado con las funciones asignadas al Comité Central de Emergencias, dichas funciones abarcan las funciones mínimas requeridas por la Resolución 154 de 2014.

9.2.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

En la sección “1.2.4 *AYUDA EXTERNA*” del PEC, la empresa indica que para la emergencia provocada por derrame de crudo sobre la fuente de abastecimiento, solicitará ayuda de tipo técnico a las instituciones adscritas a Ecopetrol. Además, requerirá el préstamo de carro tanques para la distribución de agua potable a la administración municipal, así como a la Secretaría de Salud Municipal para la vigilancia de la calidad del agua distribuida durante la emergencia.

No obstante, la información presentada se encuentra incompleta, ya que el prestador deberá establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de ésta y el responsable de coordinar la ayuda externa.

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

9.2.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

En la sección “1.2.5 *FORTALECIMIENTO DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN*”, indica que, en su plan de capacitaciones, incluirá jornadas pedagógicas relacionadas con primeros auxilios y aplicará simulacros de atención a emergencias.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

9.2.7 Línea de mando

En la sección “1.3.1 LINEA DE MANDO”, la empresa conforma el comité interdisciplinario de emergencia Aguas de Puerto Wilches y presenta el organigrama del comité, el cual está compuesto por el comité técnico operativo, comité de comunicaciones y comunidades, subcomité de producción y distribución y subcomité de logística.

Además, establece que el gerente es quien encabeza el comité central y quien coordina la atención a emergencias y la aplicación del plan.

Por último, presenta las responsabilidades de cada uno de los integrantes del comité. Una vez revisadas las responsabilidades, se evidencia que estas abarcan las mínimas establecidos en la Resolución 154 de 2014.

No obstante, se evidencia un único organigrama, el prestador debe establecer diferentes organigramas de acuerdo al tipo de evento a atender.

9.2.8 Comunicaciones

En la sección “1.3.2 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN”, presenta un sistema de comunicación construido con base en las alertas. Los criterios de activación de los niveles de comunicación están asociados al impacto. El sistema está tipificado en cuatro (4) niveles, impacto bajo, medio, alto y muy alto, para cada uno de estos niveles asigna una acción de comunicación a los usuarios en relación al estado de la situación y medidas a tomar para atenderla

Ahora bien, debe construir adicionalmente un protocolo de los medios de comunicación para convocar a los actores involucrados para la toma de decisiones y la atención al evento. Dicho protocolo debe estar acorde con la línea de mando establecida.

Por último, debe especificar que únicamente el Gerente o su delegado es el autorizado para entablar comunicación con otras entidades y emitir comunicados enecitos o verbales al público en general.

9.2.9 Protocolo de actuación

En la sección “1.3.2 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN”, presenta dos (2) sistemas de alerta, el primero está construido con base al impacto sobre el abastecimiento de agua potable, el cual cuenta con cuatro (4) niveles, tipificados mediante el sistema de semáforo, nivel bajo representado con el color verde, nivel medio con el color naranja, nivel alto con el color rojo y muy alto con el color negro.

El segundo sistema está relacionado con la producción de agua potable, utiliza la misma estructura que el sistema de alerta por desabastecimiento, especificando cuatro (4) niveles asociados a colores, para este caso, los criterios de activación consideran la disminución en la producción de agua, hasta la suspensión total de este proceso.

Además, en la sección “1.3 SECUENCIA COORDINADA DE ACCIONES”, presenta los protocolos con las actividades para hacer frente a las emergencias producto de los siguientes eventos peligrosos:

- Afectaciones sobre la fuente de abastecimiento, captación y planta de tratamiento por la ocurrencia de avenidas torrenciales.
- Afectaciones a los sistemas de acueducto y alcantarillado por cortes de energía eléctrica.
- Afectaciones a los componentes de recolección y disposición final del sistema de alcantarillado por la ocurrencia de inundaciones.

Una vez revisados los protocolos presentados, se evidencia lo siguiente respecto al requerimiento para este aspecto establecido por la Resolución 154 de 2014:

- Los protocolos presentados no están relacionados con los sistemas de alerta temprana propuestos por el prestador. Se le recuerda que cada uno de los niveles debe tener asociado un conjunto de actividades para enfrentar la situación.
- El prestador presenta únicamente protocolos para las amenazas de cortes de energía, avenidas torrenciales e inundaciones. Es necesario incluir el resto de las amenazas identificadas, sequías y contaminación por derrame de petróleo.
- De las actividades mínimas requeridas para este aspecto, el prestador debe integrar las siguientes: momento en que se inicia la evaluación de daños y el momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia y se regresa a la normalidad.

9.2.10 Formato para evaluación de daños

En el numeral “1.3.3 FORMATOS PARA EVALUACIÓN DE DAÑOS”, se evidencia el formato para la evaluación de daños. El documento presentado, recolecta la información mínima requerida por la Resolución 154 de 2014.

No obstante, el prestador no incluye una descripción de como diligenciarlo.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, se evidencia que AGUAS DE PUERTO WILCHES S.A.S. E.S.P. ha presentado diferentes eventos, los cuales han afectado la prestación o la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en los años 2016 y 2017.

Los siguientes, son los eventos que han ocurrido en el municipio de Puerto Wilches:

Servicio público de acueducto:

- Un evento de sequía ocurrido en el mes de mayo de 2016, el cual afectó el componente de conducción, impactando en 4700 suscriptores.
- Un evento antrópico intencional ocurrido en el mes de septiembre del 2016, el cual afectó las redes de distribución, impactando a 5270 suscriptores.

- Un evento antrópico intencional ocurrido en el mes de febrero del 2017, el cual afectó las redes de distribución, impactando a 4900 suscriptores.

Servicio público de alcantarillado:

- En el año 2016 se presentaron dos eventos, en los meses de marzo y junio, relacionados con la ocurrencia de vendavales, los cuales afectaron las estaciones de bombeo de aguas residuales, impactando en 4700 suscriptores.
- En el año 2017 se presentaron dos eventos, en los meses de febrero y marzo, relacionados con la ocurrencia de vendavales, los cuales afectaron las redes de recolección, impactando en 5200 suscriptores.

Ahora bien, una vez revisado el plan, no se evidencia el análisis posterior a los eventos mencionados. Por lo tanto, es necesario que el prestador incluya en su documento una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante las situaciones ocurridas en las vigencias 2016 y 2017.

CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

En el PEC cargado al SUI, no se evidencia información relacionada con este aspecto. El prestador debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, describiendo el progreso de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.