

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**  
**AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.**  
**Municipio de San Jerónimo - Antioquia**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

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

**Bogotá, septiembre de 2020**

# Contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>4</b>
1.1	Sumario.....	4
1.2	Datos Generales del Prestador .....	4
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	5
<b>2</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS.....</b>	<b>7</b>
2.1	Aspectos Administrativos .....	7
2.1.1	<i>Estructura Organizacional.....</i>	7
2.1.2	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	7
2.1.3	<i>Informes de Control Interno .....</i>	8
2.1.4	<i>Informes de Contraloría .....</i>	8
2.1.5	<i>Competencias Laborales .....</i>	9
2.2	Aspectos Financieros .....	9
<b>3</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS .....</b>	<b>10</b>
3.1	Aspectos Técnicos de Acueducto.....	10
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	10
3.1.2	<i>Macromedición.....</i>	20
3.1.3	<i>Almacenamiento .....</i>	22
3.1.4	<i>Redes de distribución .....</i>	23
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	24
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto .....</i>	24
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	24
3.2.3	<i>Estimación de oferta vs demanda .....</i>	26
3.2.4	<i>Índice de Continuidad .....</i>	27
3.2.5	<i>Pérdidas de agua.....</i>	30
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución .....</i>	31
3.3	Aspectos Técnicos de Alcantarillado .....	34
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado .....</i>	34
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado .....</i>	35
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.....</i>	36

3.3.4	Vertimientos de agua .....	37
3.3.5	Plan de Emergencia y Contingencia.....	37
<b>4</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES .....</b>	<b>39</b>
4.1	Contrato de Condiciones Uniformes - CCU .....	39
4.2	Estadísticas de suscriptores .....	41
4.3	Micromedición .....	43
4.3.1	Laboratorio de medidores .....	49
4.4	Aspectos Tarifarios.....	50
4.5	Subsidios y Contribuciones .....	55
4.6	Facturación y recaudo .....	56
4.6.1	Proceso de facturación .....	66
4.7	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos .....	69
4.7.1	Proceso de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores .....	69
4.7.2	Estadísticas de PQR.....	73
4.7.3	Formatos de atención al usuario.....	77
4.7.4	Expedientes de reclamaciones del periodo en análisis .....	77
<b>5</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN .....</b>	<b>79</b>
<b>6</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI .....</b>	<b>80</b>
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	80
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador .....	81
<b>7</b>	<b>ACCIONES DE LA SSPD .....</b>	<b>82</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>84</b>
8.1	Aspectos Administrativos y Financieros.....	84
8.2	Aspectos Técnicos .....	84
8.3	Aspectos comerciales.....	85
8.4	Aspectos Tarifarios.....	86

# **AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.**

## **Municipio de San Jerónimo - Antioquia**

### **Análisis Años 2018, 2019 y 2020**

## **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 San Jerónimo – Antioquia, 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 el análisis de los años 2018<sup>1</sup>, 2019 y 2020, con base en la información suministrada por el prestador en el mes de mayo de 2020, producto del requerimiento de información realizado con radicado SSPD 20204240008841, respondido por el prestador con rad SSPD 20205291284722, socializado en reunión virtual del 10 de junio de 2020, como lo evidencia el acta de reunión, firmada por los representantes de Aguas Regionales EPM SA ESP y de la Superservicios, sin objeciones, y con base en los últimos reportes de información al Sistema Unico de Información – SUI que realiza el prestador.

A lo largo de este documento se mencionarán aspectos de especial relevancia, los cuales pueden afectar directamente la continuidad y calidad de la prestación de los servicios en el corto y mediano plazo, y que se desarrollarán con detalle más adelante.

### **1.2 Datos Generales del Prestador**

Mediante escritura pública No. 45 del 18 de enero de 2006 de la Notaría Única de Apartadó, que se registró ante la Cámara de Comercio de Urabá bajo el número 5981 del libro IX del registro mercantil, el 27 de febrero de 2006, se constituyó la sociedad AGUAS DE URABÁ S.A. E.S.P., que posteriormente, por escritura pública número 196 del 05 de febrero de 2016, registrada en la Cámara de Comercio de Urabá bajo el número 13221 del libro IX del registro mercantil, el 15 de febrero de 2016, la persona jurídica cambio su nombre de AGUAS DE URABA S.A. E.S.P. por AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.

La vigencia de la empresa es indefinida, conforme lo establecido en el certificado de existencia y representación legal expedido el 06 de mayo de 2020.

---

<sup>1</sup> Comparativo para análisis financiero

Mediante contrato de usufructo, elevado a escritura pública, firmado con el municipio de San Jerónimo el 22 de diciembre de 2007, la empresa asumió la operación de la infraestructura de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por una vigencia de 30 años.

### 1.2.1 Composición accionaria

*Imagen 1. Composición Accionaria a mayo de 2020.*

Nit/Cédula	Accionista	No. Acciones	Porcentaje
890.904.996-1	Empresa Públicas de Medellín E.S.P.	60.289	0,672508
890.900.286-0	Departamento de Antioquia	13.554	0,151191
890.980.095-2	Municipio de Apartadó	2.575	0,028723
890.981.138-5	Municipio de Turbo	1.545	0,017234
811.041.199-4	Epm Inversiones	2.250	0,025098
890.980.998-8	Municipio de Chigorodó	1.416	0,015795
890.985.316-8	Municipio de Carepa	644	0,007183
890.980.950-5	Municipio de Mutatá	129	0,001438
890.907.569-1	Municipio de Santa Fe de Antioquia	4.177	0,046593
890.981.080-7	Municipio de Sopetrán	1.623	0,018104
890.920.814-5	Municipio de San Jerónimo	1.171	0,013062
890.984.161-9	Municipio de Olaya	275	0,003067
	Total de acciones en circulación	<u>89.648</u>	<u>100%</u>
	Valor nominal de la acción	\$ 681.870	

Fuente: AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. – visita mayo de 2020

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 1. Datos generales del prestador*

ITEM	PRESTADOR
ID	22111
Razón social	AGUAS REGIONALES EPM S.A.E.S.P.
Sigla	-
NIT	900072303 - 1
Estado del Prestador	Operativa
Servicios y actividades	Acueducto: Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización Alcantarillado: Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización
Fecha de Inicio de operaciones	Acueducto y alcantarillado: 01 de enero de 2008
Área de operación	Urbana: Turbo, Carepa, Santa Fe de Antioquia, Olaya, Apartadó, Sopetrán, San Jerónimo, Mutatá, Chigorodó, en el departamento de Antioquia.
Tipo de Sociedad	Sociedad anónima
Inscripción en RUPS	22 de mayo de 2008

ITEM	PRESTADOR
Fecha última Actualización RUPS	03 de febrero de 2020
Nombre Representante legal	Hernán Andrés Ramírez Ríos
Fecha de Posesión Representante Legal	04 de julio de 2017
Clasificación	Mayor a 2.500 suscriptores
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	-

Fuente: Consulta RUPS el 3 de julio de 2020.

## 2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

En esta sección se presenta el resultado del análisis de la información suministrada por el prestador, y la información reportada al SUI en materia administrativa y financiera de la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P., los cuales aplican para todas las áreas de prestación con excepción de las secciones donde se indique lo contrario.

### 2.1 Aspectos Administrativos

#### 2.1.1 Estructura Organizacional

Teniendo en cuenta el Organigrama suministrado por el prestador, se identificó una estructura organizacional funcional, teniendo como principal órgano de decisión a la Junta Directiva, a quien reporta directamente la Gerencia, de quien se desprenden directamente, cuatro áreas soporte: Asuntos Legales y Secretaría General, Auditoría Interna, Gestión Administrativa, Control Disciplinario, y tres áreas operativas: gestión Operativa y Comercial, Operaciones Occidente, Operaciones Urabá. El Organigrama, evidencia un total de 267 personas vinculadas.

Imagen 2. Organigrama.



Fuente: AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. – visita mayo de 2020

#### 2.1.2 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con las excepciones contenidas en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994:

- a) “Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la ley 142 de 1994;
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;
- f) Los productores de servicios marginales.

**PARÁGRAFO 2o.** En los municipios menores de categoría 5 y 6 de acuerdo con la Ley 136 de 1994 (Régimen Municipal), que sean prestadores directos de un servicio público domiciliario, las funciones de auditoría externa quedarán en cabeza del jefe de la Oficina de Control Interno del municipio.

**PARÁGRAFO 3o.** La Superintendencia concederá o negará, mediante resolución motivada, el permiso al que se refiere el presente artículo.” (sic)

El prestador no se encuentra obligado a contratar Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

### 2.1.3 Informes de Control Interno

Respecto a la evaluación realizada por el área de control interno de la entidad, el prestador remitió los resultados de las vigencias 2019 y 2018, en donde obtuvo resultados de 75,5/100 y 65,6/100 respectivamente, sin embargo, el prestador no remitió los informes de detalle de dichas evaluaciones, por lo cual, no se conocen los hallazgos establecidos que produjeron los resultados mencionados. En ese sentido el prestador deberá aclarar la ausencia de dichos informes.

### 2.1.4 Informes de Contraloría

La Contraloría General de Medellín, realizó en mayo de 2020, auditoría al componente financiero de la entidad, sobre la vigencia 2019, estableciendo en su informe de resultados el siguiente concepto:

*“La Contraloría General de Medellín como resultado de la Auditoría Fiscal y Financiera realizada a **AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P.**, con alcance 2019 emite el concepto sobre el Componente Control Financiero **Favorable** que corresponde a una calificación de 89 puntos, producto de un dictamen a los estados financieros **LIMPIOS** y conceptúa la gestión presupuestal **FAVORABLE** y la gestión financiera **FAVORABLE (...)**”.* (sic)

De igual forma, la Contraloría General de Medellín, en el mismo documento, expresó la siguiente opinión sobre los estados financieros:

*“En opinión de la Contraloría General de Medellín, los estados financieros antes mencionados presentan razonablemente, en todo aspecto significativo la situación financiera de **Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P.**, a **31 de diciembre de 2019**, y los resultados de las operaciones por el año terminado en esa fecha, y presentan un dictamen **LIMPIO**, dichos estados financieros están armonizados con los principios y normas prescritas por las autoridades competentes y los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia.”(sic)*

### 2.1.5 Competencias Laborales

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, una vez analizada la información suministrada por el prestador, se evidenció que el personal operativo posee distintos tipos de certificaciones emitidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA. En particular, se evidencia, dentro de la documentación suministrada, las siguientes certificaciones:

**Tabla 2. Competencias laborales**

Competencia certificada	Cantidad de Operarios
Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos (10-2017)	38 operarios en lo relacionado a la prestación de acueducto y alcantarillado en el circuito Occidente de la empresa (San Jerónimo, Olaya, San Jerónimo, San Jerónimo)
Cumplir las prácticas de salud y seguridad en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos (09-2017)	
Ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos (10-2017)	
Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de decisiones empresariales (10-2017)	
Caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas (09-2017)	

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Ahora bien, en lo relacionado a certificaciones del personal para el sistema de alcantarillado, el prestador no remitió relación de los operarios que cuentan con competencias para la operación de la infraestructura, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

## 2.2 Aspectos Financieros

La evaluación del componente financiero del prestador se realizó sobre la documentación oficial de las vigencias 2019 y 2018, cuyo análisis se encuentra incluido en el documento de Evaluación Integral de Santa Fé de Antioquia.

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

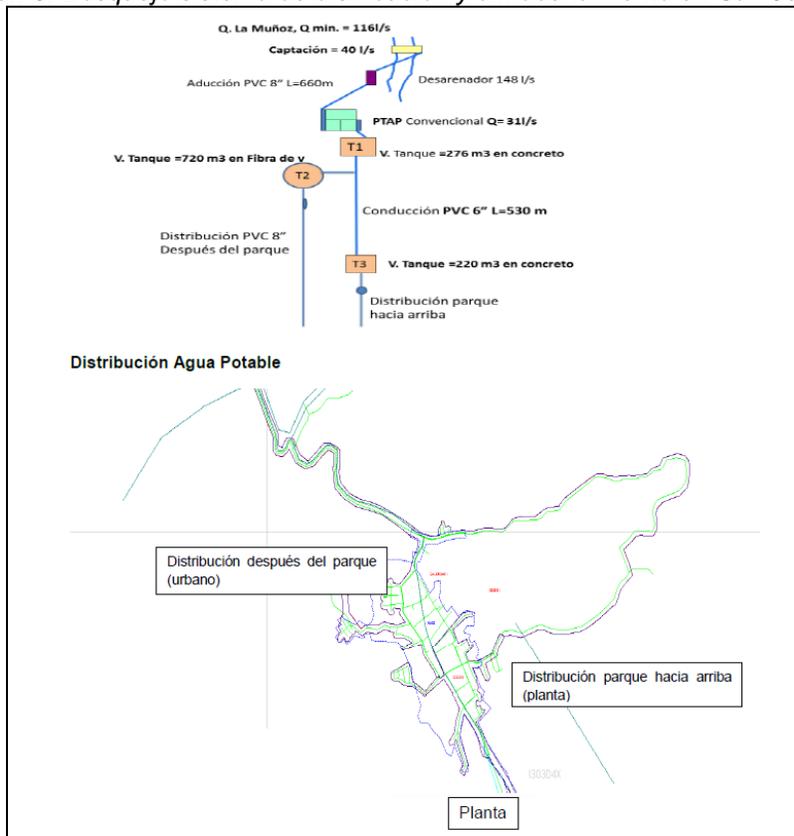
A continuación, se presenta el resultado del análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante el requerimiento realizado por esta Superintendencia en el mes de mayo de 2020 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

#### 3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto en el municipio de San Jerónimo se compone de la siguiente manera:

*Imagen 3. Bosquejo sistema de distribución y almacenamiento en San Jerónimo*



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

#### Fuentes de abastecimiento y Concesiones de Agua

El sistema de abastecimiento del municipio de San Jerónimo se surte de la fuente superficial denominada Quebrada La Muñoz.

La Quebrada la Muñoz, es la única corriente de agua superficial, que abastece el casco urbano del municipio de San Jerónimo.

**Imagen 4.** Captación Quebrada La Muñoz – San Jerónimo.



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P

A continuación, se relaciona la concesión de agua entregada por el prestador como resultado del requerimiento realizado por esta Superintendencia:

**Tabla 3.** Concesión de agua

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (L/S)
Quebrada La Muñoz	CORANTIOQUIA	1807-4244 DE 2018	5 AÑOS	60.57
		2002-677 DE 2020	20 AÑOS (Actualización)	-

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

**Tabla 4.** Concesión de agua cargada al SUI

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Quebrada La Muñoz	CORANTIOQUIA	05-05-2017	27-11-2017	60

Fuente: SUI, 2019

De otra parte, una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI de esta entidad, se observó que, si bien el prestador realizó el respectivo cargue relacionado con la fuente superficial, el caudal reportado no coincide con lo evidenciado en la resolución de concesión, pues reporta un caudal inferior (60 l/s) al aprobado en la parte resolutoria del

acto administrativo de la corporación ambiental correspondiente. Por ende, el prestador debe pronunciarse frente a lo anterior y, de ser necesario, revisar y modificar la información reportada en el SUI pues no se evidencia la nueva actualización de la concesión.

## Captación

La captación del municipio de San Jerónimo en la quebrada La Muñoz, construida en 1989, es una bocatoma sumergida que a través de unas rejillas en el costado derecho de la quebrada conduce el agua por medio una tubería de 8 pulgadas de PVC a un tanque, que luego a través de una tubería de 8 pulgadas de PVC va al desarenador.

**Tabla 5. Captación reportada en SUI**

Año	Tipo	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
2019	Superficial Fondo	Quebrada La Muñoz	30	No

Fuente: SUI, consulta mayo de 2020

Respecto a mantenimientos, el prestador informó que son programadas por medio de órdenes de trabajo, cuando sea necesario. De igual manera, se evidencia un cronograma de mantenimientos preventivos y el soporte de su ejecución. (Respecto a macromedición ver título 3.1.2).

**Tabla 6. Cronograma de mantenimiento de la captación.**

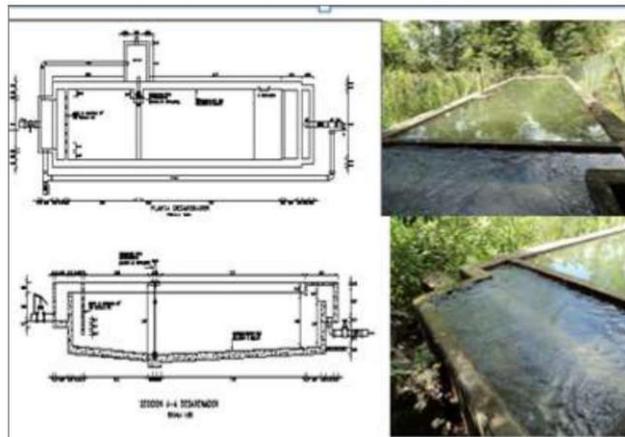
CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO SAN JERONIMO 2019																													
Actividades	SEMANAS																												
Area de trabajo Captación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Limpieza captación (Diario)																													
Limpieza Desarenador (Diario)																													
Seguimiento captación (Semanal)																													

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

## Desarenador

El desarenador existente es de tipo convencional, construido en concreto reforzado en 1989, tiene 12,3 metros de largo, 2,85 metros de ancho, una profundidad útil de 1,90 metros y una profundidad máxima de 2,35 metros en la tolva de arenas. Antes de entregar las aguas captadas al desarenador, la aducción cuenta con una válvula de 8 pulgadas de diámetro, para cortar el flujo de entrada y realizar la limpieza y mantenimiento. Tiene una cámara de aquietamiento en su entrada, provista de una tubería lateral de rebose de excesos (PVC con diámetro de 6 pulgadas), que sale hacia la caja de desagüe.

**Imagen 5. Desarenador San Jerónimo**



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P

**Aducción**

La conducción de agua cruda que va del desarenador a la Planta de tratamiento de agua potable tiene una longitud aproximada de 197 metros, sale del desarenador en 8 pulgadas en PVC. Las estructuras de captación de este sistema integrado se han encontrado de forma general en condiciones de funcionamiento.

**Imagen 6. Aducción San Jerónimo**



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P

**Tabla 7. Aducciones reportadas en SUI**

Año	Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción (Km)	Caudal de Diseño (L/S)	Tipo de Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones	Fecha de Cargue
2016	ADUCCIÓN SAN JERÓNIMO	Tubería- Por gravedad	0.65	50	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	01-06-1989	01-01-2016	05-04-2017

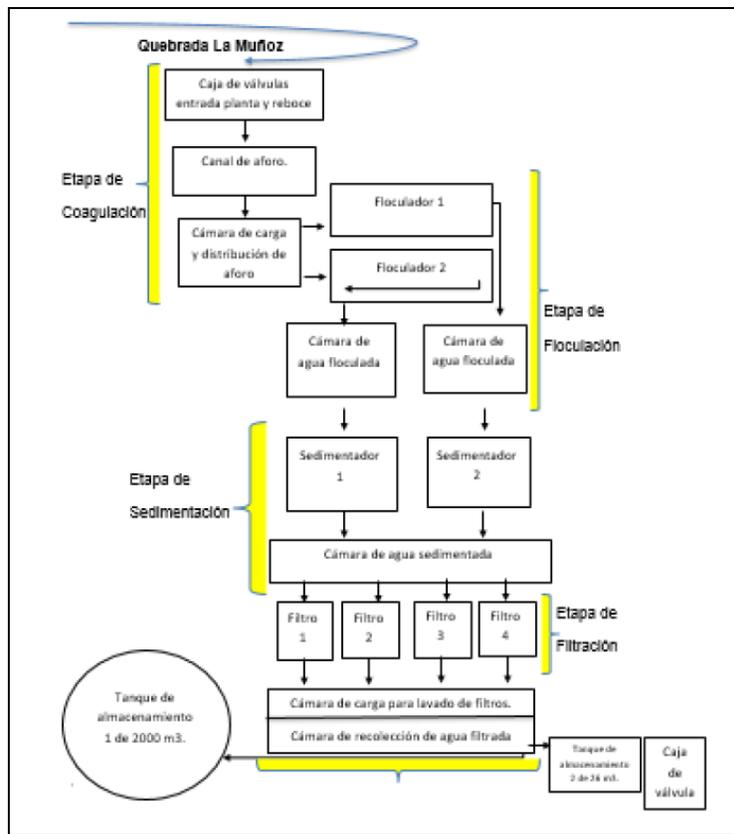
Fuente: SUI, consulta mayo de 2020

Una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI de esta entidad, se observó que, si bien el prestador realizó el respectivo cargue relacionado con la aducción, las longitudes no coinciden con lo evidenciado en la información remitida, pues reporta una longitud superior (650 m) al informado mediante requerimiento realizado (197 m). Por ende, el prestador debe pronunciarse frente a lo anterior y, de ser necesario, revisar y modificar la información reportada en el SUI.

### Plantas de Tratamiento de Agua Potable San Jerónimo

La Planta de Potabilización de San Jerónimo, es de tipo convencional y fue construida en 1989 para un caudal nominal de 32 l/s.

**Imagen 7. Procesos PTAP**



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P

**Imagen 8. PTAP San Jerónimo**

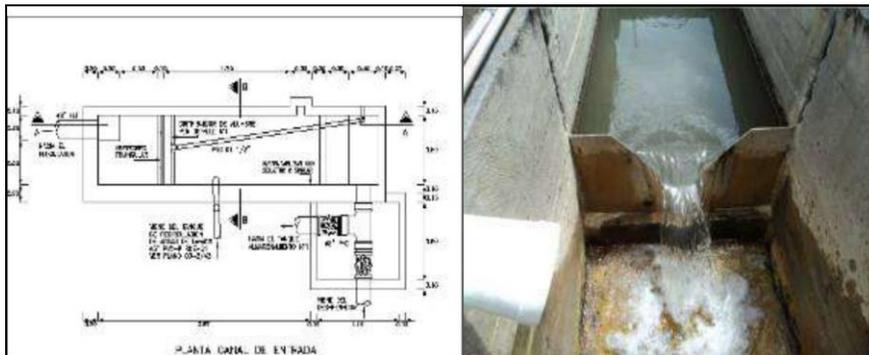


Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

La ubicación en la que se encuentra la planta de potabilización es cercana a la cabecera municipal. A continuación, se hace una descripción de los procesos que se llevan a cabo en la planta y cada una de sus unidades:

Estructura de llegada: Cuenta con una estructura de entrada al sistema de tratamiento primario con unas dimensiones de 3,8 metros de largo, 0,8 metros de ancho y 1 metro de alto, con una pequeña separación al vertedero, en el cual se realiza la mezcla rápida con policloruro de aluminio como coagulante.

**Imagen 9. Estructura de llegada**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Floculador: Cuenta con un floculador de 13,85 metros de largo con 2,7 m de ancho con una altura efectiva de 1,3 metros; además cuenta con 57 placas de 2,4 metros x 1,2 metros x 0,006 m; con un espaciamiento de 0,21 metros.

Las placas se observan un poco deterioradas y en la conectividad con los sedimentadores se presenta una zona muerta, por lo que es necesario verificar el comportamiento hidráulico en esta zona, según lo informado por el prestador.

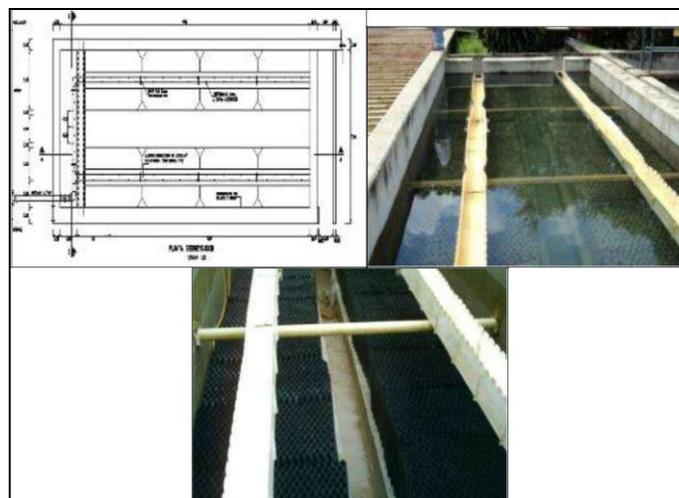
**Imagen 10. Floculador**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Sedimentador: Cuenta con un sedimentador de alta tasa, unas dimensiones generales de 8,67 metros de largo, 2,90 metros de ancho y 3,75 metros de profundidad útil. Se cuenta con un número total de placas de 110 de asbesto cemento con medidas de 1,2 metros por 1,2 metros por 1 cm, inclinadas a 60 grados; con un espaciamiento cada 5 cm.

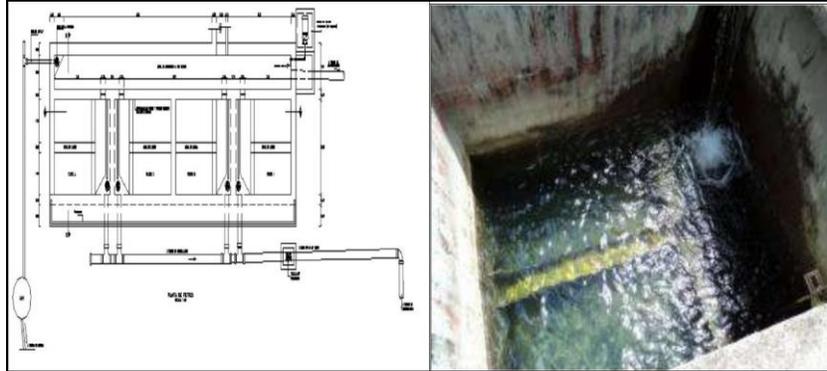
**Imagen 11. Sedimentador**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Filtración: Cuenta con 4 tanques de filtración de alta tasa, los cuales funcionan en paralelo en pares. Estos tanques poseen unas dimensiones de 3 metros de largo, 2,25 metros de ancho y 3 metros de profundidad.

**Imagen 12. Filtración**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Luego las aguas filtradas salen a un canal para el posterior proceso de cloración. (Respecto a macromedición ver título 3.1.2).

Respecto al manejo de lodos generados por el proceso de potabilización, actualmente no se cuenta con tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización de la PTAP, por lo que los mismos son dispuestos en el alcantarillado del municipio. Con relación a esto, el prestador manifiesta que fue solicitada la modificación del PSMV del municipio con el fin de incluir el tratamiento de lodos en la PTAP.

Frente a esto, se trae a colación lo dispuesto en la ley 1955 de 2019 por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. “Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad”, y reza lo siguiente:

**Artículo 13.** *Requerimiento de permiso de vertimiento. Solo requiere permiso de vertimiento la descarga de aguas residuales a las aguas superficiales, a las aguas marinas o al suelo.*

**Artículo 14.** *Tratamiento de aguas residuales. Los prestadores de alcantarillado estarán en la obligación de permitir la conexión de las redes de recolección a las plantas de tratamiento de aguas residuales de otros prestadores y de facturar esta actividad en la tarifa a los usuarios, siempre que la solución represente menores costos de operación, administración, mantenimiento e inversión a los que pueda presentar el prestador del servicio de alcantarillado. El Gobierno nacional reglamentará la materia.*

*Adicionalmente, la disposición de residuos líquidos no domésticos a la red de alcantarillado sin tratamiento podrá ser contratada entre el suscriptor y/o usuario y el prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado siempre*

*y cuando este último tenga la capacidad en términos de infraestructura y tecnología para cumplir con los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales.*

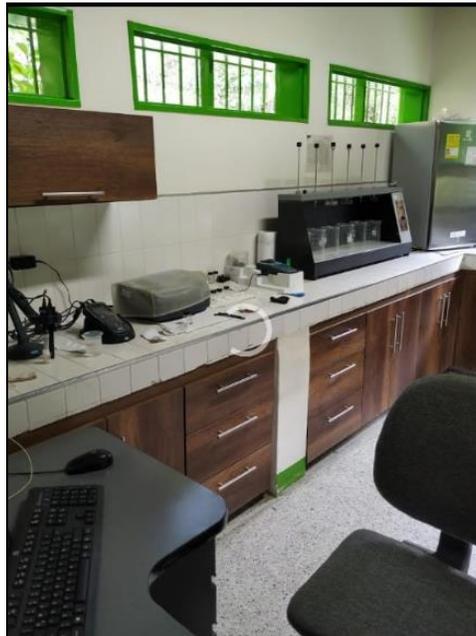
Finalmente, al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia a plantas de potabilización, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- **Laboratorio de Procesos**

El laboratorio de la Planta de Potabilización cuenta con los siguientes equipos: Mecanismos para realizar los análisis físicos (turbiedad, pH y color) y químico (alcalinidad, hierro, manganeso y dureza), además se cuenta con un equipo para determinar cloro residual y un equipo de dosificación (cloro y coagulante).

Para realizar la dosificación del coagulante, se cuenta con un equipo para realizar la prueba de jarras. Por medio del requerimiento realizado, se evidenció que este equipo es utilizado diariamente o cuando las condiciones del agua lo exijan.

**Imagen 13.** Equipos laboratorio de procesos.





Espectrofotómetro



Multiparámetro

Fuente: Requerimiento SSPD, junio de 2020

En lo relacionado a calibraciones de los aparatos de medición en el laboratorio de la Planta de tratamiento de agua potable, el prestador remitió certificados expedidos por parte de la empresa Probetas y Pipetas LTDA, en el mes de mayo de 2019. Así mismo, se evidenció que el prestador realiza actividades de revisión de manera trimestral por parte de personal interno de la empresa.

- **Mantenimientos de la PTAP**

El prestador entregó información relacionada con el manual de la PTAP donde se evidencian una serie de mantenimientos a realizar. Así mismo, se evidencian manuales que enuncian procedimientos a realizar relacionadas con la potabilización de agua, cronogramas de mantenimientos preventivos, y evidencias de su ejecución por lo cual se evidencia cumplimiento de este.

Es de precisar que, el prestador en su cronograma de mantenimientos preventivos para la PTAP ejecuta actividades así:

*“Lavado de planta (Canal de aforo, floculadores y sedimentadores) se realiza un lavado cada 15 días. Canaleta de cloración y tanques de almacenamiento (2) se le realiza su mantenimiento cada 6 meses.”*



Punto	Nombre del punto	Número de tuberías y/o canales totales	Número de tuberías y/o canales con medición de caudal	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento	Caudal promedio (l/s)
Salida de tanques de almacenamiento	Tanque Urbano, Municipio de San Jerónimo	Red primaria PVC 6", longitud 0.001 km	1	Macromedidor mecánico	BUENO	15,98
Salida de tanques de almacenamiento	Tanque Éxito, Municipio de San Jerónimo	Red primaria PVC 1", longitud 0.450 km	1	Macromedidor mecánico	BUENO	0,25

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

Según la información suministrada por el prestador, los macromedidores instalados en la captación, entrada de la PTAP y en la salida del tanque de almacenamiento operados por la empresa, se encuentran en funcionamiento a mayo de 2020.

Teniendo en cuenta que las optimizaciones del sistema se han realizado en fechas anteriores a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes del sistema es la Resolución 1096 de 2000.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por la Resolución 668 de 2003, se establecieron una serie de aspectos a tenerse en cuenta, respecto a la instalación de macromedición, así:

*“ARTICULO 86.- MACROMEDICIÓN. Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales.*

*En los sistemas de acueducto y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo con los siguientes criterios:*

*1) Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.*

*2) Se deben instalar macromedidores a la entrada del sistema de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal que ingresa al sistema por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.*

*3) Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.*

*4) En los casos en que la red de distribución sea operada por empresas diferentes, se deben instalar macromedidores al inicio de la red concedida y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético los datos, con el fin de contabilizar el agua que está siendo entregada a cada una de ellas.*

*5) En los tanques de almacenamiento y/o compensación se deben instalar medidores de forma que permita medir en cualquier momento el nivel del agua.”*

Así las cosas, en relación con macromedición, según la información suministrada por la empresa, no se posee instrumento de medición en la salida de la PTAP, por lo cual, incumple con el artículo citado anteriormente.

En lo relacionado a calibración de los macromedidores instalados en el sistema de acueducto, el prestador no suministró información que permita verificar la apropiada medición de los instrumentos.

### **3.1.3 Almacenamiento**

En el municipio de San Jerónimo existen 2 tanques de almacenamiento de agua potable, uno que se encuentra dentro de los terrenos de la planta de tratamiento con capacidad de 29 m<sup>3</sup>, del cual se surten los sistemas de las veredas del Llano y Tafetanes. Y el tanque principal de 2.000 m<sup>3</sup>, el cual surte al casco urbano del municipio.

En relación con mantenimientos, el prestador mencionó que realiza lavado de las estructuras cada 6 meses para remover el material acumulado con escobones y cepillos. Por último, desinfecta con hipoclorito. En lo relacionado a evidencias de esta actividad, el prestador suministró evidencias para el municipio de San Jerónimo.

Al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia a tanques de almacenamiento, la empresa no ha cargado información desde el inicio de su operación, por lo que, está incumpliendo con lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

**Imagen 15. Tanques de almacenamiento San Jerónimo**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

### 3.1.4 Redes de distribución

La red de distribución matriz tiene 723 metros de longitud y la red menor de acueducto del municipio de San Jerónimo tiene una longitud de 235.028 metros en tubería de PVC en diferentes diámetros, los cuales varían desde 1 hasta 8 pulgadas.

**Tabla 9. Catastro de redes San Jerónimo**

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)
Red Matriz	Tubería	8	723
Red Menor Acueducto	Tubería	6	9.479
Red Menor Acueducto	Tubería	4	2.145
Red Menor Acueducto	Tubería	3	3.478
Red Menor Acueducto	Tubería	3	1.490
Red Menor Acueducto	Tubería	2	3.074
Red Menor Acueducto	Tubería	2	1.317
Red Menor Acueducto	Tubería	1	272
Red Menor Acueducto	Tubería	1	117
Red Menor Acueducto	Tubería	2	4,83
Red Menor Acueducto	Tubería	6	350
Red Menor Acueducto	Tubería	6	190

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

En cuanto al inventario de redes de distribución para el municipio de San Jerónimo, al realizar consulta en SUI, este se encuentra actualizado al año 2019 y coincide con la información suministrada mediante el requerimiento realizado.

Finalmente, la empresa entregó información relacionada con el mantenimiento preventivo (cronograma), y de igual manera, hizo entrega de una serie de órdenes de trabajo

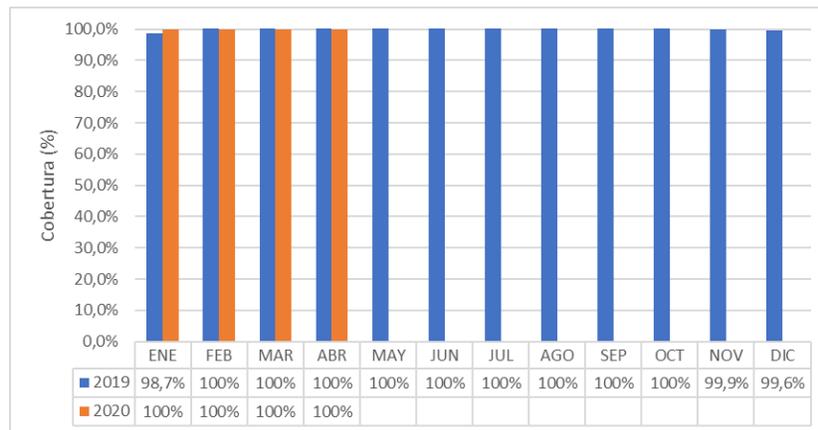
realizadas a lo largo de la red de acueducto del municipio de San Jerónimo cumpliendo con lo estipulado en el cronograma.

### 3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

#### 3.2.1 Cobertura de Acueducto

A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de acueducto para los años 2019 y 2020:

**Gráfica 1. Cobertura de Acueducto**



Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de acueducto ha aumentado un 1,3% en la vigencia de estudio. De igual manera, se evidencia disminución en la cobertura del servicio entre los meses de octubre y diciembre de 2019 para luego mantenerse en un 100% de cobertura. El prestador deberá aclarar las razones por las cuales se presentó el comportamiento atípico señalado.

#### 3.2.2 Presiones en red de distribución

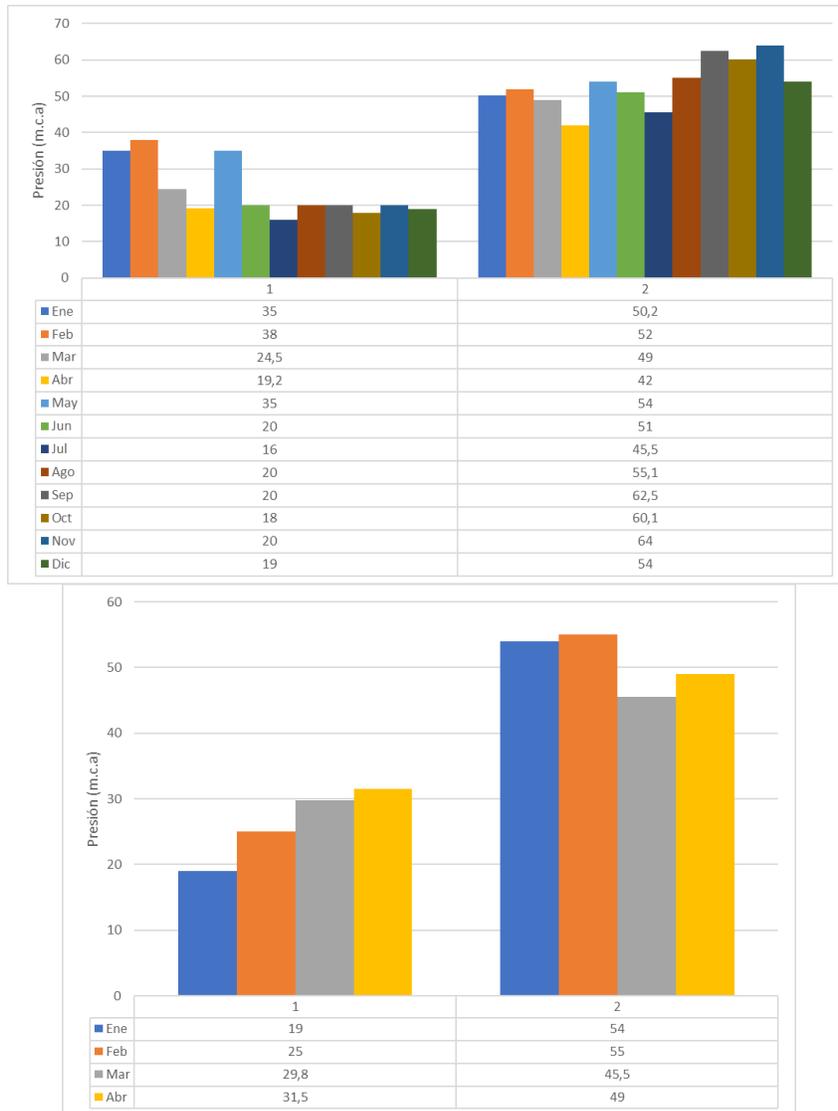
Respecto a las presiones en la red en el municipio de San Jerónimo, la última versión del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, reportado en la última actualización de RUPS, definió lo siguiente:

*“El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima entre diez (10) y quince (15) metros de columna de agua (mca) en condiciones dinámicas de la red local de la cual se derivan las acometidas. Esta presión se tomará inmediatamente después del registro de corte de la acometida del predio de tal manera que la presión en la misma corresponda a la presión de la red local. Para el caso de edificios o predios con más de una unidad habitacional o no habitacional, la presión se tomará después del registro de corte general (totalizadora), siempre y cuando cuente con el dispositivo para conectar el manómetro en condiciones hidráulicas que reflejen la presión de la red local.*”

*Para los casos en los cuales no sea factible la toma de presión en la acometida o totalizadora, se considera representativa la presión tomada en un hidrante del mismo circuito de la red local de acueducto teniendo en cuenta la diferencia altimétrica del predio y el sitio del hidrante.”*

Ahora bien, el prestador remite las presiones medidas en el municipio de la siguiente manera:

**Gráfica 2. Presiones medidas en el municipio de San Jerónimo 2019 - 2020**



Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Como se observa en las anteriores gráficas, las presiones de suministro en la red de distribución para la vigencia 2019 y lo transcurrido en el año 2020, cumplieron con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes respecto a las presiones mínimas de suministro.

Finalmente, al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a las presiones de suministro de las vigencias bajo análisis, se observó que coinciden con la información suministrada mediante el requerimiento de información.

### 3.2.3 Estimación de oferta vs demanda

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

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.

Es de precisar que para este cálculo se utilizó un IANC del 51%, valor explicado más adelante. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal. De igual manera, se realizó la estimación en dos escenarios, en el primero, se tuvo en cuenta una gestión en la reducción de pérdidas por parte del prestador con una disminución anual del IANC del 2%. En el segundo escenario, se muestra la estimación de la demanda, teniendo en cuenta un indicador constante en el transcurrir de los años.

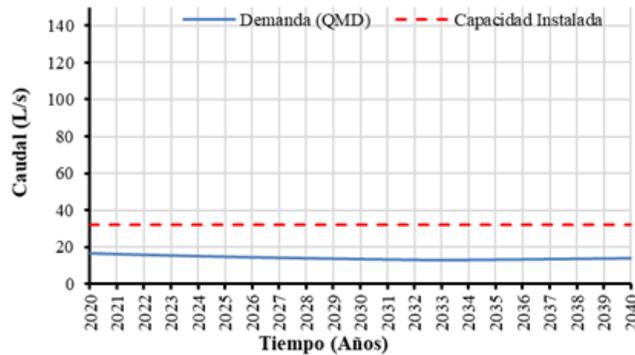
Los datos de entrada son:

**Tabla 10.** Datos de entrada.

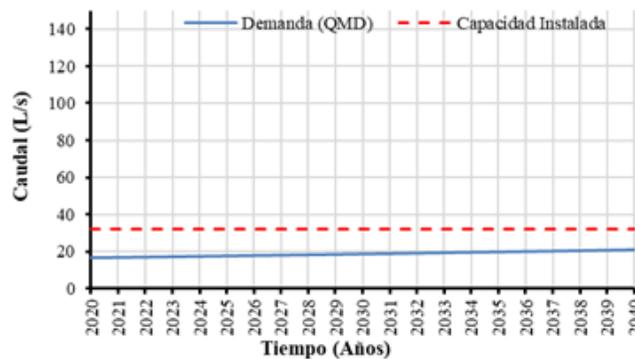
Año	Municipio	Población Proyectada (Suscriptores acueductos x personas por hogar DANE 2015)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	dneta residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2020	San Jerónimo	4.327	1,17	Medio	Cálido	115,00	51	1,2

Fuente: Cálculos SSPD

**Gráfica 3. Oferta vs. demanda. Disminución de pérdidas.**



**Gráfica 4. Oferta vs. demanda. Pérdidas constantes.**



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de San Jerónimo sería suficiente para abastecer la demanda de la población por los próximos 20 años en los escenarios planteados. Estos resultados coinciden con los del indicador de continuidad, como se evidencia a continuación.

### 3.2.4 Índice de Continuidad

Respecto a la continuidad del servicio en el municipio de San Jerónimo, el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, definió lo siguiente:

*“AGUAS REGIONALES EPM prestará el servicio de acueducto y alcantarillado durante 24 horas diarias en la semana, salvo en los siguientes eventos, en los cuales podrá presentarse interrupción temporal del servicio:*

- *Reparación de daños o imprevistos sobre la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.*

- Ejecución de mantenimientos programados a la infraestructura de acueducto (Plantas de potabilización, tanques de almacenamiento, redes, acometidas, etc.) y de alcantarillado.
- Ejecución de obras programadas que modifiquen y optimicen la topología de las redes.
- Conexión de nuevas redes y acometidas o domiciliarias.
- Investigación y solución de fallas en la continuidad de los servicios.
- Pruebas de optimización y sectorización.
- Cualquier evento que produzca riesgo en la salud pública e integridad física de los usuarios y/o suscriptores.
- Cualquier evento que vulnere la infraestructura de AGUAS REGIONALES EPM”

De otra parte, con relación a lo dispuesto en el cuadro 9 de la Resolución 2115 de 2007 del MAVDT, se estipula lo siguiente.

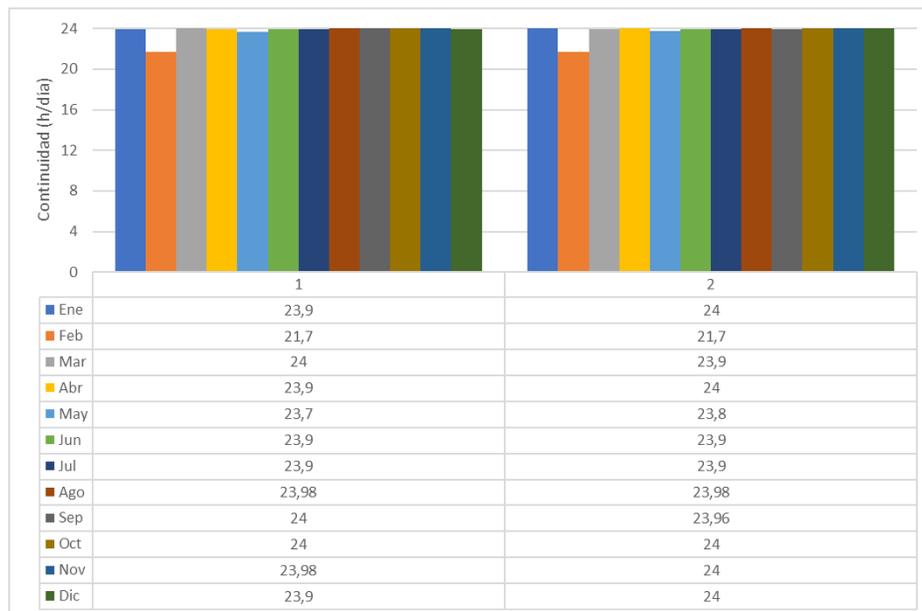
**Tabla 11. Continuidad Resolución 2115 de 2007**

Continuidad del servicio - IC	Puntaje
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)	0
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)	10
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)	15
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)	20

Fuente: Resolución 2115 de 2007

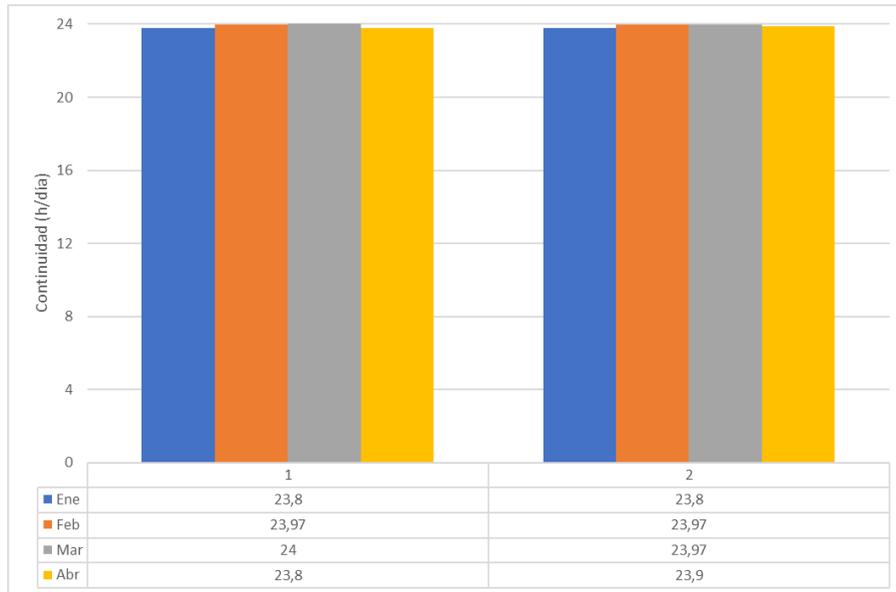
De acuerdo con lo anterior, y una vez analizada la base de datos con los cálculos del indicador de continuidad que la empresa suministró se tiene lo siguiente:

**Gráfica 5. Continuidad San Jerónimo- 2019**



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

**Gráfica 6. Continuidad San Jerónimo- 2020**



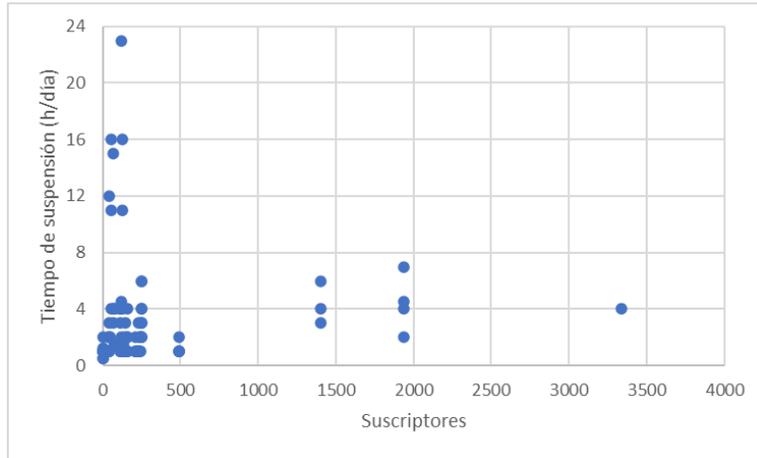
Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

Así las cosas, el prestador ha cumplido con la continuidad a la cual se comprometió en el contrato de condiciones uniformes y su continuidad se encuentra clasificada como CONTINUA. En relación con el mes de febrero de 2019, en el cual se evidencia una variación del indicador, se requiere al prestador para que se pronuncie respecto al tema.

### Suspensiones

El prestador entregó la relación de horas de suspensión, para lo cual se evidencia que para el año 2019 - 2020, todas fueron catalogadas como reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios. Así mismo, se han realizado los respectivos reportes de información al SUI, los cuales coinciden con lo suministrado en el requerimiento.

**Gráfica 7. Suspensiones**

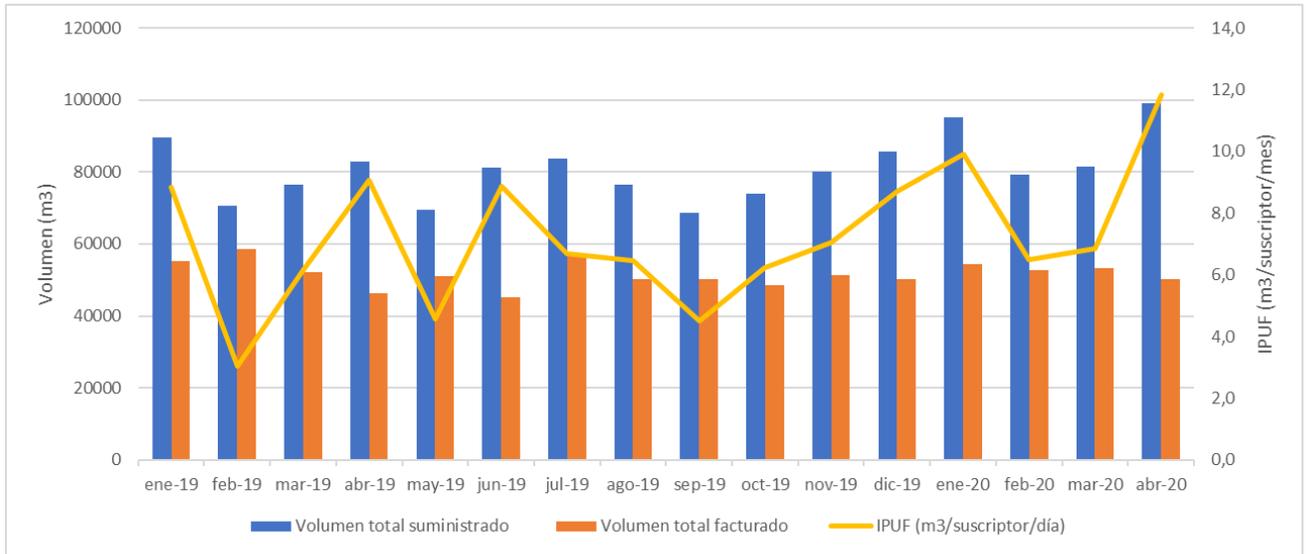


Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

### 3.2.5 Pérdidas de agua

Con relación a pérdidas de agua en el sistema de San Jerónimo, el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF), representa el volumen de agua perdida por suscriptor por mes para la vigencia 2019-2020, como se muestra a continuación:

**Gráfica 8. IPUF San Jerónimo 2019 - 2020**



Fuente: Aguas Regionales EPM E.S.P.

En relación con el Índice, los valores reportados por el prestador son superiores a los establecidos por Resolución 825 de 2017, la cual estipula como valor aceptable 6 m3/suscriptor/mes.

Al consultar la información cargada por el prestador al Sistema Único de Información, se evidencia que la empresa reportó un indicador del 51% en lo relacionado al indicador de agua no contabilizada, el cual, se encuentra por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas aceptables.

### 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.

### 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

*Imagen 16. Reporte de actas de calidad del agua*

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año		2019				
Departamento		ANTIOQUIA				
Municipio		SAN JERONIMO				
Nombre de la empresa		AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P				
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	<a href="#">ACTAS DE CONCERTACION TURBO.PDF</a>	2020-01-14 16:11:24
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	<a href="#">Acta de Concertacion Apartad; Urbana.pdf</a>	2020-01-14 16:11:24
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	<a href="#">Acta concertacion punto de muestro San Jeronimo.pdf</a>	2020-01-14 16:11:24

Fuente: Consulta SUI, mayo de 2020

Para el año 2019, el prestador reportó las actas de concertación para el municipio de San Jerónimo firmadas el día 11 de julio de 2019.

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 2.501 a 10.000 habitantes debe ser mínimo 5.

Conforme con lo evidenciado en las actas, el prestador cumple con el número mínimo de puntos materializados (5).

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

De acuerdo con los resultados para la vigencia 2019 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 radicado SSPD 20205290386682 del 8 de abril de 2020, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

**Tabla 12. IRCA Vigilancia 2019**

Año	ESP RUPS	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Meses
2019	Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. San Jerónimo	0	0	0	0	0	0	6,5	0	0	0	0	0	12

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – mayo de 2020

Como se observa en la anterior tabla, para el año 2019 se suministró agua apta para consumo humano en toda la vigencia de estudio, al reportar valores inferiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con excepción del mes de julio de 2019.

Esta Superintendencia le recuerda al prestador que conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, es obligación del prestador garantizar un IRCA inferior al 5% para el agua suministrada en red de distribución en todo momento.

En total, se realizaron 35 muestras de vigilancia en lo transcurrido del año 2019, en las cuales se presentó 1 incumplimiento respecto al parámetro de cloro residual, en el mes de julio de 2019.

El prestador manifiesta que la comunicación con la autoridad Sanitaria (Dirección Seccional de Salud de Antioquia) era muy deficiente durante la vigencia 2019, por lo tanto, la mayoría de las muestras tomadas por el ente de control no fueron acompañadas por parte del laboratorio contratado por el prestador para la toma de contramuestra como lo indica la normatividad. Por lo anterior, el prestador optimizó la programación de muestreos entre el laboratorio contratista y la autoridad sanitaria para la vigencia 2020.

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

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 2.501 a 10.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo tres (3) muestras, con una frecuencia mensual de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra anual de COT y Fluoruros y 3 muestras mensuales de los parámetros de Coliformes totales y E. Coli.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI se observó que ha realizado los reportes de las muestras de control para la vigencia 2019, y esta coincide con la información suministrada por el prestador por medio del requerimiento realizado.

En lo relacionado con la cantidad de muestras mínimas que debe realizar el prestador, se evidencia cumplimiento a las frecuencias y parámetros plasmados en el artículo 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007<sup>2</sup>, respecto a la totalidad de los parámetros.

Ahora bien, al analizar en detalle las muestras de control realizadas por el prestador para la vigencia de estudio, se encontraron incumplimientos respecto a parámetros de calidad de agua de coliformes totales (3).

**Tabla 13. IRCA Control 2019 - 2020**

Número de muestra	Día	Mes	Año	Hora de toma de la muestra	Código de la muestra	Sector hidráulico	Código del punto de muestreo	Dirección del punto de muestreo	Laboratorio	COLIFORMES TOTALES	IRCA (%)
185	30	12	2019	9:50	2019123015		126	VIA VIEJA AL MAR - LLANO AGUIRRE	LABORATORIO ACUAZUL	PRESENCIA	19,35
145	19	2	2020	11:00	2020021926	16433	1234	CALLE 10 CON CRA 9, PARQUE PRINCIPAL	LABORATORIO ACUAZUL	PRESENCIA	19,35
150	19	2	2020	11:34	2020021927	16433	1002	CALLE 10, LA VIRGEN	LABORATORIO ACUAZUL	PRESENCIA	19,35

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – mayo de 2020

### Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, que este debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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

Fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador informó que, en el mes de julio de 2019, se emitió el acto administrativo con radicado de la gobernación de Antioquia 2019060146152 por el cual se adaptó el mismo.

En el documento mencionado, en su artículo segundo, se implementó el monitoreo de las siguientes características químicas: Trihalometanos Totales, Nitritos, Hidrocarburos

<sup>2</sup> Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora.

Aromáticos Policíclicos y un barrido de plaguicidas Organoclorados, Organofosforados y Carbamatos con un número mínimo de una muestra semestral en la red de distribución en los puntos concertados previamente por parte de la Persona Prestadora del servicio público de acueducto y mínimo una anual por la Autoridad Sanitaria. Estas muestras deben ser recogidas en coordinación con la Autoridad Sanitaria y su análisis debe ser realizado en laboratorio acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación y/o autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Los resultados de los análisis realizados por la Persona Prestadora del servicio público de acueducto deben presentarse a la Autoridad Sanitaria para su evaluación, consolidación y actualización del Mapa de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano, de lo cual, el prestador no realizó entrega de información relacionada ni de su plan de trabajo correctivo, por lo cual no es posible establecer si el prestador está cumpliendo con las frecuencias establecidas en lo relacionado a los parámetros establecidos por la resolución del mapa de riesgo.

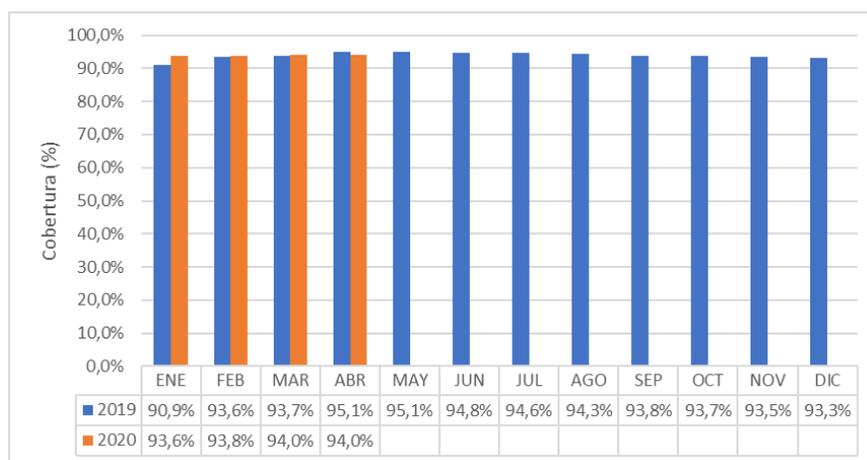
### 3.3 Aspectos Técnicos de Alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado con que cuenta el municipio de San Jerónimo.

#### 3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

A continuación, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de alcantarillado para los años 2019 y lo transcurrido de 2020:

**Gráfica 9. Cobertura Alcantarillado**



Fuente: Aguas Regionales EPM SA ESP

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de acueducto ha aumentado un 3,1% entre enero de 2019 y abril de 2020. De igual manera, se evidencia disminución en

la cobertura del servicio entre los meses de mayo de 2019 y abril de 2020, por lo cual el prestador deberá aclarar las razones por las cuales se presenta dicha variación atípica.

### 3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

Las redes del sistema de alcantarillado varían entre 8 pulgadas en la parte superior y 26 pulgadas en la parte inferior de la cabecera municipal, en tubería de concreto y algunos tramos en PVC. En su totalidad, la red es de tipo combinado, transportando aguas residuales y lluvias al mismo tiempo.

Esta red finalmente tiene varios vertimientos que descargan directamente a la quebrada y al caño El Caimito sin tratamiento previo.

**Tabla 14.** Descripción alcantarillada de San Jerónimo 2019

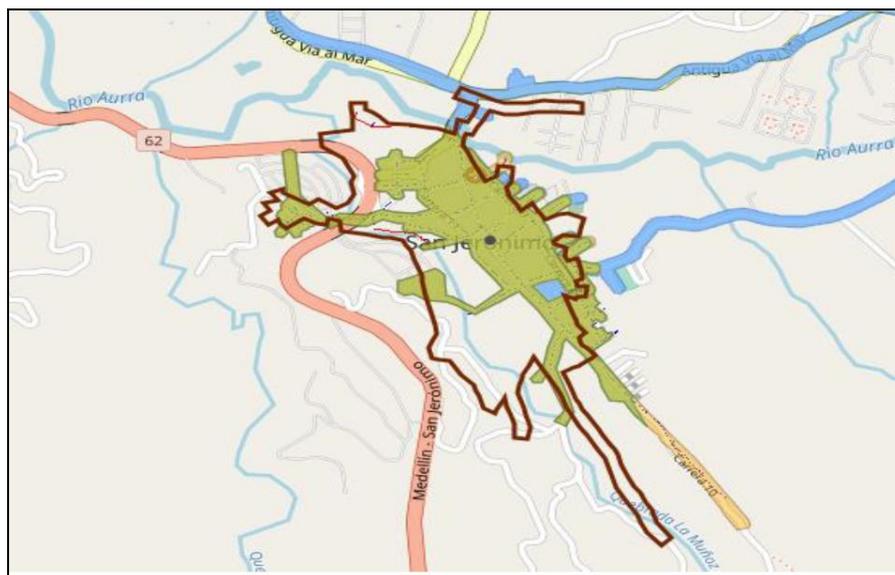
Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Colector	Tubería	16	1.180	Concreto
Red menor Alcantarillado	Tubería	8	1.472	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	10	792	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	12	1.124	Asbesto Cemento
Red menor Alcantarillado	Tubería	14	3.302	Asbesto Cemento
Red menor Alcantarillado	Tubería	16	1.456	Asbesto Cemento
Red menor Alcantarillado	Tubería	18	269	Concreto
Red menor Alcantarillado	Tubería	20	1.016	Asbesto Cemento
Red menor Alcantarillado	Tubería	24	160	Asbesto Cemento
Estructura Fina de Vertimiento	Tubería	26	394	Asbesto Cemento
Colector	Tubería	8	1.294	PVC
Colector	Tubería	10	635	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	10	294,45	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	8	18	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	10	18	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	10	4	PVC
Red menor Alcantarillado	Tubería	8	73,55	PVC

Fuente: Aguas Regionales EPM SA ESP

En cuanto al inventario de redes para el municipio de San Jerónimo, se tiene que la información relacionada con catastro de redes de alcantarillado corresponde al año 2019.

Ahora bien, al realizar consulta en SUI, se evidencia un reporte relacionado con redes de alcantarillado, los cuales coinciden con la información suministrada por el prestador.

**Imagen 17. Área de prestación de servicios - San Jerónimo**



Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

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

El prestador no cuenta con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV para el municipio de San Jerónimo.

**Tabla 15. PSMV San Jerónimo 2019**

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Municipio	Tiene PSMV o permiso de vertimiento	Entidad que expidió el permiso/PSMV	Fecha del permiso/PSMV	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización
Aurrá	Río	San Jerónimo	No	-	-	-	-	-

Fuente: Requerimiento SSPD, mayo de 2020

En la actualidad, el prestador informa que se encuentra a la espera de respuesta por parte de la autoridad ambiental en lo relacionado a la aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV de lo cual, el prestador no suministró soportes que lo prueben.

Frente a esto, se evidencia un incumplimiento a lo estipulado en la Ley 142 de 1994 “Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones” en los siguientes artículos:

**“ARTÍCULO 22. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán**

obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.

**ARTÍCULO 25. CONCESIONES, Y PERMISOS AMBIENTALES Y SANITARIOS.** Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.

Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.

*Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado a través de contratos de concesión.*

*Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuestas por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos [de] los procedimientos correspondientes.”*

#### **3.3.4 Vertimientos de agua**

En relación con vertimientos de agua, y de acuerdo con la información suministrada, los principales puntos de vertimiento están relacionados con la quebrada El Caimito, con un total de 4 puntos identificados, los cuales suman un caudal de 35,92 l/s.

#### **3.3.5 Plan de Emergencia y Contingencia**

Al validar la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información - SUI, se observó que, en referencia al Plan de Emergencia y Contingencia, la empresa ha cargado los respectivos documentos en las vigencias bajo análisis, así:

Imagen 18. Reporte PEC

Reporte de planes de contingencia y emergencia

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

AÑO:

DEPARTAMENTO:

MUNICIPIO:

EMPRESA:

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2019  
 DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA  
 MUNICIPIO: SAN JERONIMO  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Acueducto	<a href="#">Acueducto Occidente 2019.zip</a>	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Acueducto	<a href="#">Acueducto Uraba 2019.zip</a>	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Alcantarillado	<a href="#">Alcantarillado Occidente 2019.zip</a>	Certificado	19-07-2019
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Alcantarillado	<a href="#">Alcantarillado Uraba 2019.zip</a>	Certificado	19-07-2019

Reporte de planes de contingencia y emergencia

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

AÑO:

DEPARTAMENTO:

MUNICIPIO:

EMPRESA:

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2020  
 DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA  
 MUNICIPIO: SAN JERONIMO  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Acueducto	<a href="#">Acueducto.zip</a>	Certificado	21-07-2020
ANTIOQUIA	SAN JERONIMO	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	Alcantarillado	<a href="#">Alcantarillado.zip</a>	Certificado	21-07-2020

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa\\_tec\\_159](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159)

## 4 ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

La Empresa cuenta con CCU, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, que aplica al Municipio de San Jerónimo suscrito el 30 de marzo de 2016 por la señora Sandra Gabriela Trochez Díaz; no cuentan con el concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA

**Tabla 16.** Registro CCU – APS: San Jerónimo

FECHA DE FIRMA (dd/mm/aaaa)	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN (dd/mm/aaaa)	CONCEPTO DE LEGALIDAD DE LA CRA (SI/NO)
30-mar-16	30-mar-16	NO

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

**Imagen 19.** Información CCU

General

Multiservicio/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes de las ESP

Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos

Servicio Acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P

---

Contrato de condiciones uniformes de las ESP

Servicio Acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P

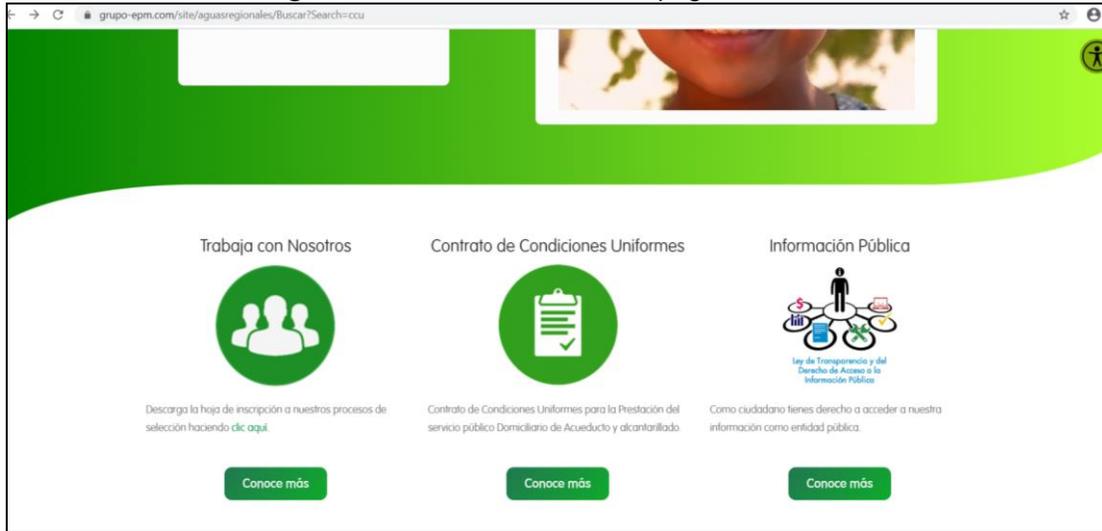
Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22111	2020-02-06	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	1	2008-01-01	2016-07-28	NO	ND	ND	

Fuente: SUI – Consulta realizada en mayo de 2020.

Las fechas reportadas no coinciden entre lo cargado en SUI y lo informado por el prestador

Es de precisar que el mismo aplica para los municipios de SANTA FE DE ANTIOQUIA, SOPETLAN, SAN JERONIMO y OLAYA; se encuentra ajustado a cada sector de acuerdo con sus condiciones técnico - operativas y a la normatividad vigente, por ser un prestador con más de 5.000 suscriptores en su área de operación, aplica lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016.

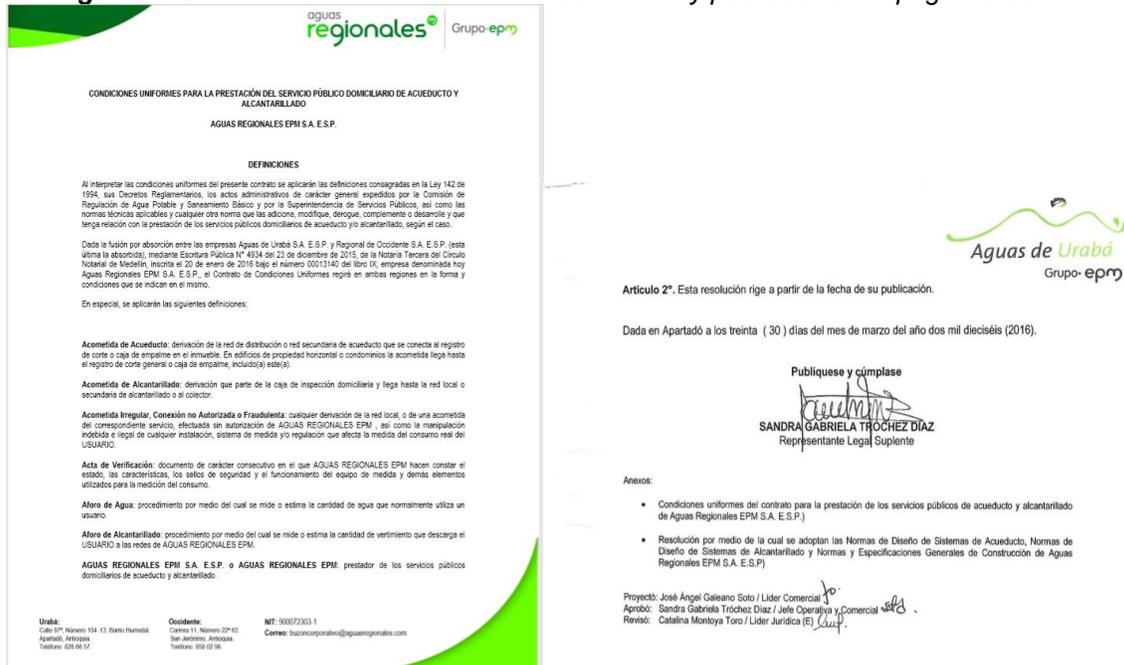
**Imagen 20. Publicación CCU en la página electrónica**



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Respecto a la divulgación: se encuentra publicado en la página electrónica de la empresa en el siguiente link <https://www.grupo-epm.com/site/aguasregionales/Buscar?Search=ccu>

**Imagen 21. Contrato de condiciones uniformes firmado y publicado en la página electrónica**



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

## 4.2 Estadísticas de suscriptores

Respecto a la relación de suscriptores mensuales, la Empresa envió la información del 2019 y con corte de marzo de 2020 (último mes consolidado al momento de la solicitud de información)

**Tabla 17. Suscriptores Acueducto 2019– APS San Jerónimo**

ACUEDUCTO AÑO 2019														ACUEDUCTO AÑO 2020				
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	232	232	232	232	233	233	244	244	244	243	243	244	7%	Estrato 1	246	248	246	7%
Estrato 2	1384	1391	1394	1404	1404	1404	1401	1402	1400	1400	1401	1415	38%	Estrato 2	1425	1434	1434	38%
Estrato 3	459	461	462	461	461	462	458	458	459	459	459	459	12%	Estrato 3	462	467	469	12%
Estrato 4	1059	1119	1128	1183	1183	1185	1185	1186	1188	1198	1201	1205	32%	Estrato 4	1207	1209	1211	32%
Estrato 5	388	388	388	388	387	387	387	388	388	387	388	389	10%	Estrato 5	389	389	389	10%
Estrato 6	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	21	21	1%	Estrato 6	22	22	22	1%
<b>Total Residencial</b>	<b>3544</b>	<b>3613</b>	<b>3626</b>	<b>3690</b>	<b>3690</b>	<b>3693</b>	<b>3697</b>	<b>3700</b>	<b>3701</b>	<b>3709</b>	<b>3713</b>	<b>3733</b>	<b>91%</b>	<b>Total Residencial</b>	<b>3751</b>	<b>3769</b>	<b>3771</b>	<b>91%</b>
Industrial	38	37	38	38	40	44	45	45	47	47	46	46	13%	Industrial	47	47	45	13%
Comercial	274	271	274	276	281	279	279	279	278	276	278	279	78%	Comercial	276	281	280	78%
Oficial	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	8%	Oficial	30	30	30	8%
Exenta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1%	Exenta	3	3	3	1%
<b>Total No Residencial</b>	<b>345</b>	<b>341</b>	<b>345</b>	<b>347</b>	<b>354</b>	<b>356</b>	<b>357</b>	<b>357</b>	<b>358</b>	<b>356</b>	<b>357</b>	<b>358</b>	<b>9%</b>	<b>Total No Residencial</b>	<b>356</b>	<b>361</b>	<b>358</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>3889</b>	<b>3954</b>	<b>3971</b>	<b>4037</b>	<b>4044</b>	<b>4049</b>	<b>4054</b>	<b>4057</b>	<b>4059</b>	<b>4065</b>	<b>4070</b>	<b>4091</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>4107</b>	<b>4130</b>	<b>4129</b>	<b>100%</b>
<b>No. Usuarios Nuevos</b>		<b>65</b>	<b>17</b>	<b>66</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>202</b>	<b>No. Usuarios Nuevos</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>-1</b>	<b>38</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para el servicio de acueducto a diciembre del 2019, la empresa registro total de suscriptores de 4091, con una participación de 91% para usuarios residenciales, y 358 con una participación de 9% para los usuarios no residenciales.

Por otra parte, el crecimiento en la vigencia 2019 fue de 202 suscriptores, siendo el más representativo el mes de abril con 62 usuarios

**Tabla 18. Suscriptores Alcantarillado 2019 y 2020 – APS San Jerónimo**

ALCANTARILLADO AÑO 2019														ALCANTARILLADO AÑO 2020				
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	203	202	202	202	203	203	215	215	215	215	215	215	7%	Estrato 1	216	216	216	7%
Estrato 2	1288	1294	1298	1302	1312	1313	1305	1309	1308	1306	1306	1310	43%	Estrato 2	1323	1332	1337	43%
Estrato 3	414	416	420	419	416	418	414	414	416	416	416	416	14%	Estrato 3	415	418	424	14%
Estrato 4	821	909	916	973	972	973	973	973	972	985	990	990	32%	Estrato 4	996	997	997	32%
Estrato 5	123	128	128	128	128	128	128	128	128	127	127	127	4%	Estrato 5	127	127	127	4%
Estrato 6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0%	Estrato 6	2	2	2	0%
<b>Total Residencial</b>	<b>2851</b>	<b>2951</b>	<b>2966</b>	<b>3026</b>	<b>3033</b>	<b>3037</b>	<b>3037</b>	<b>3041</b>	<b>3041</b>	<b>3051</b>	<b>3056</b>	<b>3060</b>	<b>92%</b>	<b>Total Residencial</b>	<b>3079</b>	<b>3092</b>	<b>3103</b>	<b>92%</b>
Industrial	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	2%	Industrial	6	6	7	3%
Comercial	238	238	239	241	244	243	243	243	236	231	231	232	87%	Comercial	230	230	230	86%
Oficial	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	10%	Oficial	28	28	28	10%
Exenta	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1%	Exenta	2	2	2	1%
<b>Total No Residencial</b>	<b>273</b>	<b>273</b>	<b>274</b>	<b>276</b>	<b>279</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>278</b>	<b>271</b>	<b>267</b>	<b>267</b>	<b>268</b>	<b>8%</b>	<b>Total No Residencial</b>	<b>266</b>	<b>266</b>	<b>267</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>3124</b>	<b>3224</b>	<b>3240</b>	<b>3302</b>	<b>3312</b>	<b>3315</b>	<b>3315</b>	<b>3319</b>	<b>3312</b>	<b>3318</b>	<b>3323</b>	<b>3328</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>3345</b>	<b>3358</b>	<b>3370</b>	<b>100%</b>
<b>No. Usuarios Nuevos</b>		<b>100</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>-7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>204</b>	<b>No. Usuarios Nuevos</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para el servicio de alcantarillado a diciembre 2019 es de 3.328 usuarios con una participación de 92% para los usuarios residenciales y 8% para los usos no residenciales discriminados así:

El estrato 2 con el 43% es el de mayor participación, seguido del estrato 4 con 32%, para los usos residenciales y en los no residenciales el comercial con una participación del 87%.

Para marzo del 2020, el inventario de suscriptores informado para el servicio de acueducto es de 4.129 y el servicio de alcantarillado de 3.370, lo que evidencia un crecimiento de suscriptores entre el año 2019 y 2020 del 38 usuario para acueducto y 42 para alcantarillado.

**Tabla 19. Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019 y 2020 – APS San Jerónimo**

ACUEDUCTO AÑO 2020					ALCANTARILLADO AÑO 2020				
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	%
Estrato 1	246	248	246	7%	Estrato 1	216	216	216	7%
Estrato 2	1425	1434	1434	38%	Estrato 2	1323	1332	1337	43%
Estrato 3	462	467	469	12%	Estrato 3	415	418	424	14%
Estrato 4	1207	1209	1211	32%	Estrato 4	996	997	997	32%
Estrato 5	389	389	389	10%	Estrato 5	127	127	127	4%
Estrato 6	22	22	22	1%	Estrato 6	2	2	2	0%
<b>Total Residencial</b>	<b>3751</b>	<b>3769</b>	<b>3771</b>	<b>91%</b>	<b>Total Residencial</b>	<b>3079</b>	<b>3092</b>	<b>3103</b>	<b>92%</b>
Industrial	47	47	45	13%	Industrial	6	6	7	3%
Comercial	276	281	280	78%	Comercial	230	230	230	86%
Oficial	30	30	30	8%	Oficial	28	28	28	10%
Exenta	3	3	3	1%	Exenta	2	2	2	1%
<b>Total No Residencial</b>	<b>356</b>	<b>361</b>	<b>358</b>	<b>9%</b>	<b>Total No Residencial</b>	<b>266</b>	<b>266</b>	<b>267</b>	<b>8%</b>
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>4107</b>	<b>4130</b>	<b>4129</b>	<b>100%</b>	<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>3345</b>	<b>3358</b>	<b>3370</b>	<b>100%</b>
<b>No. Usuarios Nuevos</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>-1</b>	<b>38</b>	<b>No. Usuarios Nuevos</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>42</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

### 4.3 Micromedición

A continuación, se presenta la relación de suscriptores con y sin medidor remitidos por la empresa:

**Tabla 20. Estadística medidores 2019 – APS: San Jerónimo**

AÑO	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
2019	ENERO	1	232	213	19	0	92%
	2	1.384	1.280	104	5	0	92%
	3	459	419	40	4	0	91%
	4	1.059	1.051	8	0	0	99%
	5	388	382	6	0	0	98%
	6	22	21	1	0	0	95%
	INDUSTRIAL	38	37	1	0	0	97%
	COMERCIAL	274	257	17	0	0	94%
	OFICIAL	30	29	1	0	0	97%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Enero</b>	<b>3.889</b>	<b>3.691</b>	<b>198</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>95%</b>

AÑO	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
2019							
FEBRERO	1	232	220	12	1	0	95%
	2	1.391	1.334	57	10	0	96%
	3	461	432	29	4	0	94%
	4	1.119	1.114	5	0	0	100%
	5	388	382	6	0	0	98%
	6	22	20	2	0	0	91%
	INDUSTRIAL	37	36	1	0	0	97%
	COMERCIAL	271	246	25	1	0	91%
	OFICIAL	30	29	1	0	0	97%
	EXENTA	3	3	0	0	0	100%
<b>Tota</b>	<b>Febrero</b>	<b>3.954</b>	<b>3.816</b>	<b>138</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
MARZO	1	232	225	7	0	0	97%
	2	1.394	1.318	76	4	0	95%
	3	462	432	30	1	0	94%
	4	1.128	1.121	7	1	0	99%
	5	388	381	7	0	0	98%
	6	22	19	3	0	0	86%
	INDUSTRIAL	38	37	1	0	0	97%
	COMERCIAL	274	264	10	0	0	96%
	OFICIAL	30	29	1	0	0	97%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Marzo</b>	<b>3.971</b>	<b>3.828</b>	<b>143</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>
ABRIL	1	232	226	6	3	0	97%
	2	1.404	1.316	88	24	0	94%
	3	461	429	32	5	0	93%
	4	1.183	1.178	5	1	0	100%
	5	388	384	4	0	0	99%
	6	22	21	1	0	0	95%
	INDUSTRIAL	38	37	1	0	0	97%
	COMERCIAL	276	256	20	14	0	93%
	OFICIAL	30	28	2	4	0	93%
	EXENTA	3	2	1	1	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Abril</b>	<b>4.037</b>	<b>3.877</b>	<b>160</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>
MAYO	1	233	221	12	1	0	95%
	2	1.404	1.331	73	15	0	95%
	3	461	442	19	4	0	96%
	4	1.183	1.175	8	1	0	99%
	5	387	383	4	5	0	99%
	6	22	21	1	0	0	95%
	INDUSTRIAL	40	39	1	0	0	98%
	COMERCIAL	281	269	12	6	0	96%
OFICIAL	30	30	0	0	0	100%	

AÑO	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
2019	EXENTA	3	1	2	0	0	33%
<b>Tota</b>	<b>Mayo</b>	<b>4.044</b>	<b>3.912</b>	<b>132</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
<b>JUNIO</b>	1	233	218	15	1	0	94%
	2	1.404	1.330	74	4	0	95%
	3	462	445	17	0	0	96%
	4	1.185	1.178	7	0	0	99%
	5	387	385	2	0	0	99%
	6	22	20	2	0	0	91%
	INDUSTRIAL	44	43	1	0	0	98%
	COMERCIAL	279	272	7	2	0	97%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Junio</b>	<b>4.049</b>	<b>3.923</b>	<b>126</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
<b>JULIO</b>	1	244	231	13	3	0	95%
	2	1.401	1.333	68	13	0	95%
	3	458	438	20	4	0	96%
	4	1.185	1.181	4	3	0	100%
	5	387	380	7	2	0	98%
	6	22	22	0	2	0	100%
	INDUSTRIAL	45	44	1	0	0	98%
	COMERCIAL	279	270	9	1	0	97%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Julio</b>	<b>4.054</b>	<b>3.931</b>	<b>123</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
<b>AGOSTO</b>	1	244	236	8	1	0	97%
	2	1.402	1.359	43	2	0	97%
	3	458	444	14	1	0	97%
	4	1.186	1.181	5	0	0	100%
	5	388	385	3	0	0	99%
	6	22	22	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	45	44	1	0	0	98%
	COMERCIAL	279	275	4	5	0	99%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Agosto</b>	<b>4.057</b>	<b>3.978</b>	<b>79</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>98%</b>
<b>SEPTIEMBRE</b>	1	244	239	5	0	0	98%
	2	1.400	1.361	39	5	0	97%
	3	459	436	23	7	0	95%
	4	1.188	1.180	8	0	0	99%
	5	388	384	4	0	0	99%
	6	22	21	1	1	0	95%
	INDUSTRIAL	47	46	1	0	0	98%

AÑO	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
2019	COMERCIAL	278	267	11	3	0	96%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Septiembre</b>	<b>4.059</b>	<b>3.966</b>	<b>93</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>98%</b>
OCTUBRE	1	243	229	14	2	0	94%
	2	1.400	1.369	31	5	0	98%
	3	459	438	21	0	0	95%
	4	1.198	1.192	6	1	0	99%
	5	387	385	2	0	0	99%
	6	22	22	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	47	47	0	0	0	100%
	COMERCIAL	276	269	7	0	0	97%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	1	2	0	0	33%
<b>Tota</b>	<b>Octubre</b>	<b>4.065</b>	<b>3.982</b>	<b>83</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>98%</b>
NOVIEMBRE	1	243	235	8	2	0	97%
	2	1.401	1.340	61	2	0	96%
	3	459	445	14	0	0	97%
	4	1.201	1.195	6	0	0	100%
	5	388	383	5	0	0	99%
	6	21	21	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	46	46	0	0	0	100%
	COMERCIAL	278	272	6	2	0	98%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Noviembre</b>	<b>4.070</b>	<b>3.969</b>	<b>101</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>98%</b>
DICIEMBRE	1	244	239	5	0	0	98%
	2	1.415	1.378	37	2	0	97%
	3	459	436	23	1	0	95%
	4	1.205	1.199	6	0	0	100%
	5	389	388	1	0	0	100%
	6	21	21	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	46	45	1	0	0	98%
	COMERCIAL	279	271	8	0	0	97%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Tota</b>	<b>Diciembre</b>	<b>4.091</b>	<b>4.009</b>	<b>82</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>98%</b>
<b>Tota</b>	<b>2019</b>				<b>208</b>	<b>0</b>	

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para la vigencia 2019, realizaron 208 cambios no registraron solicitudes nuevas. De acuerdo con la información suministrada por la Empresa, para diciembre del año 2019 los medidores instalados 4.091 y funcionando 4.009 equivalente al 98%

**Tabla 21. Estadística medidores 2020 – APS: San Jerónimo**

AÑO 2020	USO/ESTRATO	MEDIDORES INSTALADOS	MEDIDORES FUNCIONANDO	MEDIDORES DAÑADOS	CAMBIOS	SOLICITUDES NUEVAS	%
<b>ENERO</b>	1	246	222	24	0	0	90%
	2	1.425	1.340	85	0	0	94%
	3	462	441	21	0	0	95%
	4	1.207	1.198	9	8	0	99%
	5	389	381	8	0	0	98%
	6	22	22	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	47	46	1	0	0	98%
	COMERCIAL	276	271	5	0	0	98%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Total</b>	<b>Enero</b>	<b>4.107</b>	<b>3.953</b>	<b>154</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>
<b>FEBRERO</b>	1	248	225	23	0	0	91%
	2	1.434	1.388	46	3	0	97%
	3	467	436	31	1	0	93%
	4	1.209	1.201	8	1	0	99%
	5	389	382	7	0	0	98%
	6	22	22	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	47	46	1	0	0	98%
	COMERCIAL	281	269	12	0	0	96%
	OFICIAL	30	30	0	0	0	100%
	EXENTA	3	2	1	0	0	67%
<b>Total</b>	<b>Febrero</b>	<b>4.130</b>	<b>4.001</b>	<b>129</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
<b>MARZO</b>	1	246	234	12	0	0	95%
	2	1.434	1.372	62	1	0	96%
	3	469	428	41	0	0	91%
	4	1.211	1.201	10	1	0	99%
	5	389	386	3	0	0	99%
	6	22	22	0	0	0	100%
	INDUSTRIAL	45	44	1	0	0	98%
	COMERCIAL	280	270	10	1	0	96%
	OFICIAL	30	29	1	0	0	97%
	EXENTA	3	1	2	0	0	33%
<b>Total</b>	<b>Marzo</b>	<b>4.129</b>	<b>3.987</b>	<b>142</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>
<b>Total</b>	<b>Trimestre</b>				<b>16</b>	<b>0</b>	<b>97%</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Para marzo del 2020, el número de medidores dañados es de 425; han cambiado 16 medidores y no han presentado solicitudes nuevas.

De acuerdo con lo anterior, se observa que, de un total de 4.129 suscriptores, 3.987 tienen instalado un medidor en su acometida, es decir que 142 suscriptores son facturados por promedio de acuerdo con lo informado por el prestador.

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición a partir de la información suministrada por el Prestador:

**Tabla 22. Indicador de Micromedición Nominal**

Periodo	Suscriptores	Suscriptores con medidor	Indicador
2019	4.091	4.009	98,00%

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
2020	4.129	3.987	96,56%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada se establece que la empresa, para las dos vigencias, en observación, presenta un indicador de micromedición nominal y efectiva por encima de 95%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La empresa presenta el siguiente informe de suscriptores facturados por diferencia de lectura y por promedio; indicando la cantidad con micromedición y cuántos no así:

**Tabla 23. Estadística facturación de consumos 2019 – APS: San Jerónimo**

Periodo 2019	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Total, Suscriptores
ENERO	2343	198	1515	0	4056
FEBRERO	2608	138	1325	0	4071
MARZO	2711	143	1241	0	4095
ABRIL	2749	160	1262	0	4171
MAYO	2773	132	1247	0	4152
JUNIO	2738	126	1293	0	4157
JULIO	2770	123	1267	0	4160
AGOSTO	2791	79	1243	0	4113
SEPTIEMBRE	2829	93	1210	0	4132
OCTUBRE	2798	83	1246	0	4127
NOVIEMBRE	2841	101	1219	0	4161
DICIEMBRE	2864	82	1213	0	4159

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada a diciembre de 2019, facturo 4.159 suscriptores discriminados así:

- 2.864 suscriptores facturados por diferencia de lecturas 69%,
- 101 suscriptores facturados por promedio 29%,
- 1213 suscriptores facturados por promedio con micromedición el 2%

Informando que las causas de la no lectura corresponden a:

- medidores parados, dañados,
- imposibilidad de acceso, zonas de verano y unidades cerradas que por lo general permanecen solas
- instalaciones en procesos de verificación de precisión sin posible acceso a los predios.

**Tabla 24. Estadística facturación de consumos 2020 – APS: San Jerónimo**

Periodo 2020	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición	Total, Suscriptores
<b>ENERO</b>	2713	154	1366	0	4233
<b>FEBRERO</b>	2389	129	1728	0	4246
<b>MARZO</b>	2851	142	1268	0	4261

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada a marzo de 2020, facturó 4261 suscriptores discriminados así:

- 2851 suscriptores facturados por diferencia de lecturas 67%,
- 142 suscriptores facturados por promedio 3%,
- 1.268 suscriptores facturados por promedio con micromedición el 30%

Informando que las causas de la no lectura corresponden a:

- medidores parados, dañados,
- imposibilidad de acceso, zonas de verano y unidades cerradas que por lo general permanecen solas
- instalaciones en procesos de verificación de precisión sin posible acceso a los predios.

#### **4.3.1 Laboratorio de medidores**

Aguas Regionales EPM S.A. ESP informa tener contrato vigente hasta el 03 de julio de 2020, No 043-2019, con WATERTECH LASSA S.A.S, para la prestación del servicio revisión, calibración de medidores, de acueducto como servicio adicional dentro de la relación comercial establecida con dicho proveedor.

Dentro de los soportes entregados presenta el certificado de acreditación No.12-LAC- 009 por parte del ONAC para la empresa WATERTECH LASSA S.A.S

Fecha de otorgamiento: 27/07/2012  
Fecha de renovación: 27/07/2015  
Fecha de última modificación: 03/01/2020  
Fecha de vencimiento: 26/07/2026

**Imagen 22. Certificado de Acreditación por el ONAC**



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

#### 4.4 Aspectos Tarifarios

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada por esta Superintendencia a las tarifas aplicadas por la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A. E.S.P. para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Jerónimo, en el departamento de Antioquia.

Este pronunciamiento se deriva de la función de esta entidad, de verificación a la aplicación del régimen tarifario establecido en el Decreto 990 de 2002.

De acuerdo con la información reportada a esta Superintendencia, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican en las citadas áreas de prestación fueron calculadas por la empresa con base en la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015<sup>3</sup> y las mismas fueron aprobadas inicialmente por la Junta Directiva de la empresa como Entidad Tarifaria Local mediante Decreto 007 del 22 de diciembre de 2017.

En ese sentido, esta sección contiene un análisis de la aplicación tarifaria en el área de prestación del municipio de San Jerónimo, desde el mes de julio de 2016 hasta el mes de abril de 2020, el cual se realiza mediante una revisión de las tarifas informadas por la empresa mediante consecutivo SSPD No. 20205291048872 del 20 de junio de 2020, facturas en formato PDF, Acuerdos de Concejo Municipal y tarifas aprobadas por la Junta Directiva de la empresa.

En consecuencia, el proceso de revisión realizado por esta Entidad se elabora respecto de la variación de tarifas aplicadas, la comparación entre las tarifas aplicadas reportadas en el SUI y las tarifas aplicadas dispuestas en facturas. Resulta pertinente recordarle que conforme lo previsto en la Resolución SSPD No. 321 de febrero de 20034, la información una vez reportada al SUI se considera oficial para todos los fines previstos en la ley y es responsabilidad del representante legal de la compañía, conforme lo establece la Circular SSPD 001 de 20065.

### Costos de referencia aprobados por el prestador

Una vez revisado el Sistema Único de reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, se observa que se tiene certificado el reporte de los siguientes costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa:

**Tabla 25.** Costos de referencia aprobados – Acueducto y Alcantarillado

COSTO DE REFERENCIA	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	CMA	CMO	CMI	CMT	CMA	CMO	CMI	CMT
<b>SAN JERÓNIMO</b>	6.853,1	745,7	768,3	1,9	3.964,9	343,0	2.564,6	19,9

Fuente: SURICATA

3 De acuerdo con lo establecido en el artículo 7 de la Resolución CRA 688 de 2014 modificado y adicionado por el artículo 6 de la Resolución CRA 735 de 2015, la definición del área de prestación de servicio se realizó para cada uno de los municipios, los cuales son: San Jerónimo, Sopetran, Olaya, y Santafé de Antioquia.

4 Por la cual se regulan algunos aspectos del Sistema Único de Información – SUI

5 Para: Prestadores de los servicios públicos domiciliarios y actividades inherentes y complementarias. Asunto: Vigilancia y control de la consistencia y calidad de la información reportada al Sistema Único de Información, SUI.

**Tabla 26. Costos inferiores aprobados- Acueducto y alcantarillado.**

COSTOS INFERIORES	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	CMA	CMO	CMI	CMT	CMA	CMO	CMI	CMT
<b>SAN JERÓNIMO</b>	6.853,1	745,7	768,3	1,9	3.964,9	343,0	1.875,5	19,9

Fuente: SURICATA

Conforme los costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa, se solicita precisar la siguiente información:

- Fecha de inicio de aplicación de los costos de referencia por parte de la empresa, así mismo, se solicita especificar si se aplicaron los costos resultantes o costos inferiores.
- Conforme las tablas dispuestas en la siguiente sección, precisar los ajustes realizados por la empresa para la aplicación de lo dispuesto en la Resolución CRA 810 de 2018, así mismo, se solicita aclarar si la mencionada Resolución hace más bien referencia a la Resolución CRA 810 de 2017, por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 783 de 2016<sup>6</sup>.

### Variación Mensual de Tarifas

En los siguientes cuadros se dispone la variación de las tarifas informadas por la empresa mediante consecutivo No. SSPD 20205291048872 del 20 de junio de 2020, en el archivo denominado "Punto 46 Aplicación Tarifaria" la empresa informó las justificaciones que se disponen en la columna OBSERVACIÓN, No obstante, se realizan las siguientes observaciones:

**Tabla 27. Municipio de San Jerónimo – Acueducto - Variación tarifas Estrato 4**

AÑO	MES	CF	CB	CF	CB	OBSERVACIONES
2016	Julio	7.626,62	1.566,38			
2016	Agosto	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2018
2016	Septiembre	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2016	Octubre	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2016	Noviembre	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2016	Diciembre	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2017	Enero	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2017	Febrero	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2017	Marzo	7.626,62	1.566,38	0,00%	0,00%	
2017	Abril	7.867,62	1.615,82	<b>3,16%</b>	<b>3,16%</b>	

6 Por la cual se establecen excepciones al procedimiento de modificación de los costos económicos de referencia establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 271 de 2003 y se dictan otras disposiciones.

AÑO	MES	CF	CB	CF	CB	OBSERVACIONES
2017	Mayo	7.867,62	1.615,82	0,00%	0,00%	
2017	Junio	7.867,62	1.615,82	0,00%	0,00%	
2017	Julio	7.867,62	1.618,72	0,00%	<b>0,18%</b>	
2017	Agosto	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2017	Septiembre	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2017	Octubre	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2017	Noviembre	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2017	Diciembre	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2018	Enero	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2018	Febrero	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2018	Marzo	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	
2018	Abril	7.867,62	1.618,72	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 810 de 2018
2018	Mayo	8.132,76	1.673,11	<b>3,37%</b>	<b>3,36%</b>	
2018	Junio	8.132,76	1.673,11	0,00%	0,00%	
2018	Julio	8.132,76	1.689,06	0,00%	<b>0,95%</b>	
2018	Agosto	8.132,76	1.689,06	0,00%	0,00%	
2018	Septiembre	8.132,76	1.689,06	0,00%	0,00%	
2018	Octubre	8.132,76	1.689,06	0,00%	0,00%	
2018	Noviembre	8.132,76	1.689,06	0,00%	0,00%	
2018	Diciembre	8.132,76	1.689,06	0,00%	0,00%	
2019	Enero	8.161,42	1.756,47	<b>0,35%</b>	<b>3,99%</b>	Tarifas que aplican a partir del ciclo 113- consumos desde el 01/01/2022
2019	Febrero	8.161,42	1.756,47	0,00%	0,00%	
2019	Marzo	8.161,42	1.756,47	0,00%	0,00%	
2019	Abril	8.407,08	1.808,71	<b>3,01%</b>	<b>2,97%</b>	
2019	Mayo	8.407,08	1.808,71	0,00%	0,00%	
2019	Junio	8.407,08	1.808,71	0,00%	0,00%	
2019	Julio	8.407,08	1.798,94	0,00%	<b>-0,54%</b>	Actualización CMT - Aplica a partir del ciclo 116
2019	Agosto	8.407,08	1.798,94	0,00%	0,00%	
2019	Septiembre	8.407,08	1.798,94	0,00%	0,00%	
2019	Octubre	8.407,08	1.798,94	0,00%	0,00%	
2019	Noviembre	8.407,08	1.798,94	0,00%	0,00%	
2019	Diciembre	8.407,08	1.798,94	0,00%	0,00%	
2020	Enero	8.407,08	1.868,37	0,00%	<b>3,86%</b>	Tarifas que aplican a partir del ciclo 116- consumos desde el 01/01/2023
2020	Febrero	8.407,08	1.868,37	0,00%	0,00%	
2020	Marzo	8.407,08	1.868,37	0,00%	0,00%	No se aplica indexación IPC 3.02% por emergencia sanitaria COVID22
2020	Abril	8.407,08	1.868,37	0,00%	0,00%	

Fuente: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

**Tabla 28. Municipio de San Jerónimo – Alcantarillado - Variación tarifas Estrato 4**

AÑO	MES	CF	VB	CF	VB	OBSERVACIONES
2016	Julio	4.434,16	1.297,28			
2016	Agosto	4.434,16	1.297,28	0,00%	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 688 de 2014 y 735 de 2018

AÑO	MES	CF	VB	CF	VB	OBSERVACIONES
2016	Septiembre	4.434,16	1.297,28	0,00%	0,00%	
2016	Octubre	4.434,16	1.297,28	0,00%	0,00%	
2016	Noviembre	4.434,16	1.297,28	0,00%	0,00%	
2016	Diciembre	4.434,16	1.630,44	0,00%	<b>25,68%</b>	
2017	Enero	4.434,16	1.630,44	0,00%	0,00%	
2017	Febrero	4.434,16	1.630,44	0,00%	0,00%	
2017	Marzo	4.434,16	1.630,44	0,00%	0,00%	
2017	Abril	4.574,28	1.681,29	<b>3,16%</b>	<b>3,12%</b>	
2017	Mayo	4.574,28	1.681,29	0,00%	0,00%	
2017	Junio	4.574,28	1.681,29	0,00%	0,00%	
2017	Julio	4.574,28	1.673,76	0,00%	<b>-0,45%</b>	
2017	Agosto	4.574,28	1.673,76	0,00%	0,00%	
2017	Septiembre	4.574,28	1.673,76	0,00%	0,00%	
2017	Octubre	4.574,28	1.673,76	0,00%	0,00%	
2017	Noviembre	4.574,28	1.673,76	0,00%	0,00%	
2017	Diciembre	4.574,28	2.010,72	0,00%	<b>20,13%</b>	
2018	Enero	4.574,28	2.010,72	0,00%	0,00%	
2018	Febrero	4.568,64	2.010,72	<b>-0,12%</b>	0,00%	
2018	Marzo	4.568,64	2.010,72	0,00%	0,00%	
2018	Abril	4.567,97	2.010,72	<b>-0,01%</b>	0,00%	Comienzo aplicación resolución CRA 810 de 2018
2018	Mayo	4.721,90	2.078,02	<b>3,37%</b>	<b>3,35%</b>	
2018	Junio	4.721,90	2.078,02	0,00%	0,00%	
2018	Julio	4.721,90	2.104,28	0,00%	<b>1,26%</b>	
2018	Agosto	4.721,90	2.104,28	0,00%	0,00%	
2018	Septiembre	4.721,90	2.104,28	0,00%	0,00%	
2018	Octubre	4.721,90	2.104,28	0,00%	0,00%	
2018	Noviembre	4.721,90	2.104,28	0,00%	0,00%	
2018	Diciembre	4.721,90	2.104,28	0,00%	0,00%	
2019	Enero	4.721,90	2.381,85	0,00%	<b>13,19%</b>	Tarifas que aplican a partir del ciclo 113- consumos desde el 01/01/2022
2019	Febrero	4.721,90	2.381,85	0,00%	0,00%	
2019	Marzo	4.721,90	2.381,85	0,00%	0,00%	
2019	Abril	4.864,03	2.452,34	<b>3,01%</b>	<b>2,96%</b>	
2019	Mayo	4.864,03	2.452,34	0,00%	0,00%	
2019	Junio	4.864,03	2.452,34	0,00%	0,00%	
2019	Julio	4.864,03	2.455,40	0,00%	<b>0,12%</b>	Actualización CMT - Aplica a partir del ciclo 116
2019	Agosto	4.864,03	2.455,40	0,00%	0,00%	
2019	Septiembre	4.864,03	2.455,40	0,00%	0,00%	
2019	Octubre	4.864,03	2.455,40	0,00%	0,00%	
2019	Noviembre	4.864,03	2.455,40	0,00%	0,00%	
2019	Diciembre	4.864,03	2.455,40	0,00%	0,00%	
2020	Enero	4.864,03	2.741,31	0,00%	<b>11,64%</b>	Tarifas que aplican a partir del ciclo 116- consumos desde el 01/01/2023
2020	Febrero	4.864,03	2.741,31	0,00%	0,00%	
2020	Marzo	4.864,03	2.741,31	0,00%	0,00%	No se aplica indexación IPC 3.02% por emergencia sanitaria COVID22

AÑO	MES	CF	VB	CF	VB	OBSERVACIONES
2020	Abril	4.864,03	2.741,31	0,00%	0,00%	

Fuente: Aguas Regionales EPM S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

- Para los períodos de abril y julio de 2017, mayo y julio de 2018 y abril de 2019, se presentan variaciones en las tarifas aplicadas por la empresa, en tal sentido se solicita pronunciarse respecto de las mismas remitiendo los soportes del caso.
- Para el servicio de alcantarillado durante los períodos de diciembre de 2016, abril, julio y diciembre de 2017, febrero, mayo y julio de 2018 y abril de 2019, se presentan variaciones en las tarifas aplicadas por la empresa, en tal sentido se solicita pronunciarse respecto de las mismas remitiendo los soportes del caso.
- Se solicita ampliar la información dispuesta en la columna OBSERVACIONES, así mismo, se requiere remitir los soportes del caso. realizadas por la empresa.

#### 4.5 Subsidios y Contribuciones

En relación con la aplicación de factores de subsidios y contribuciones, la empresa para las vigencias analizadas entrega copia del Acuerdo del Concejo Municipal de San Jerónimo, Antioquia, Acuerdo No 024 de noviembre de 2018, y No. 015 del 22 de noviembre de 2019, el cual contiene los siguientes factores de subsidios y contribuciones por cada estrato y/o uso para acueducto y alcantarillado:

**Tabla 29.** Montos de subsidios y contribuciones– APS: San Jerónimo

Estrato	Acueducto Cargo Fijo	Acueducto Consumo	Alcantarillado Cargo Fijo	Alcantarillado Vertimientos
1	-70%	-70%	-70%	-70%
2	-40%	-40%	-40%	-40%
3	-15%	-15%	-15%	-15%
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
<b>COMERCIAL</b>	50%	50%	50%	50%
<b>INDUSTRIAL</b>	30%	30%	30%	30%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el Prestador, encontrando lo siguiente:

**Tabla 30.** Revisión facturas

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Acuerdo	Subsidio o Aporte Aplicado
Mayo 2019	190656200526505000-114-011402440	5	30	30
Mayo 2020	190656200526505000-	5	30	30

Fecha	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Acuerdo	Subsidio o Aporte Aplicado
	115-011502440			
Mayo 2019	190656200722000000-114-011482001	Industrial	30	30
Mayo 2020	190656100008100000-115-01150240	1	-70	-70
Mayo 2020	190656100057800000-115-01150240	2	-40	-40
Mayo 2020	190656200521300000-115-011502440	3	-15	-15
Mayo 2020	190656100207780000-115-01150242	4	0	0
Mayo 2020	190656200541600000-115-011509626	5	50	50
Mayo 2020	190656200712000000-115-01158200	Exenta	0	0

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Las facturas analizadas el porcentaje de contribución no concuerda conforme al acuerdo municipal vigente, en donde se le asigno 50% para el estrato 5 (No. 015 del 22 de noviembre de 2019,), la empresa debe explicar el supuesto hallazgo.

#### 4.6 Facturación y recaudo

La Empresa presentó información discriminada de facturación y recaudo para el municipio, de donde se obtuvo la siguiente información:

**Tabla 31.** Facturación total acueducto en \$ y en m3 por uso y estrato 2019- 2020 – APS San Jerónimo

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
ene-19	1	2.924	3.495.585	3.411.249	98%
	2	15.536	28.209.552	29.270.113	104%
	3	4.727	11.737.706	12.326.632	105%
	4	12.109	34.750.437	28.683.928	83%
	5	6.659	24.659.152	20.846.415	85%
	6	479	1.581.957	1.948.123	123%
	INDUSTRIAL	783	4.222.267	1.523.467	36%
	COMERCIAL	6.743	22.895.871	18.695.108	82%
	OFICIAL	551	1.302.998	454.905	35%
EXENTA	106	385.857	495.537	128%	

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
<b>Total mes</b>		<b>50.617</b>	<b>133.241.383</b>	<b>117.655.479</b>	<b>88%</b>
<b>feb-19</b>	1	2.932	3.503.560	3.360.999	96%
	2	16.304	31.746.134	27.147.606	86%
	3	4.872	13.069.289	10.355.832	79%
	4	12.159	34.277.074	26.369.112	77%
	5	6.556	26.254.956	23.838.875	91%
	6	348	1.455.544	1.742.199	120%
	INDUSTRIAL	785	2.950.669	3.028.253	103%
	COMERCIAL	7.169	23.630.437	24.611.216	104%
	OFICIAL	807	1.673.985	1.305.672	78%
	EXENTA	112	221.897	258.854	117%
<b>Total mes</b>		<b>52.044</b>	<b>138.783.546</b>	<b>122.018.618</b>	<b>88%</b>
<b>mar-19</b>	1	2.703	3.265.225	4.392.234	135%
	2	15.029	27.873.684	34.007.961	122%
	3	4.658	12.385.870	13.837.312	112%
	4	9.530	30.769.355	41.593.875	135%
	5	4.948	23.197.941	22.996.199	99%
	6	284	1.660.338	1.427.529	86%
	INDUSTRIAL	634	3.009.298	3.109.330	103%
	COMERCIAL	5.725	22.116.047	19.133.909	87%
	OFICIAL	892	2.110.962	3.026.525	143%
	EXENTA	120	235.966	227.806	97%
<b>Total mes</b>		<b>44.523</b>	<b>126.624.685</b>	<b>143.752.680</b>	<b>114%</b>
<b>abr-19</b>	1	2.802	4.126.286	3.482.340	84%
	2	15.299	32.413.599	27.462.636	85%
	3	4.721	12.170.756	11.315.130	93%
	4	8.892	27.337.784	25.501.142	93%
	5	4.937	19.425.843	19.576.516	101%
	6	308	1.216.439	1.414.225	116%
	INDUSTRIAL	854	2.560.800	1.480.365	58%
	COMERCIAL	4.859	18.965.434	22.335.129	118%
	OFICIAL	915	3.032.374	1.927.963	64%
	EXENTA	122	480.648	229.997	48%
<b>Total mes</b>		<b>43.709</b>	<b>121.729.961</b>	<b>114.725.442</b>	<b>94%</b>
<b>may-19</b>	1	2.921	3.740.784	3.754.099	100%
	2	16.009	32.139.250	29.821.173	93%
	3	4.641	12.318.923	13.832.024	112%
	4	9.988	32.602.373	39.644.942	122%

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	5	5.539	23.317.445	24.965.375	107%
	6	375	1.560.373	1.839.585	118%
	INDUSTRIAL	855	4.131.567	2.898.671	70%
	COMERCIAL	5.612	22.329.879	20.710.157	93%
	OFICIAL	813	1.843.695	1.754.481	95%
	EXENTA	101	209.052	249.436	119%
<b>Total mes</b>		<b>46.854</b>	<b>134.193.339</b>	<b>139.469.942</b>	<b>104%</b>
<b>jun-19</b>	1	2.769	3.424.097	2.926.396	85%
	2	15.380	27.958.847	27.603.950	99%
	3	4.248	10.597.519	10.611.996	100%
	4	7.611	25.646.680	22.953.231	89%
	5	4.292	17.925.692	12.625.871	70%
	6	286	1.139.399	1.165.650	102%
	INDUSTRIAL	808	4.068.003	4.379.117	108%
	COMERCIAL	6.286	24.369.505	22.743.128	93%
	OFICIAL	926	2.424.939	1.665.034	69%
	EXENTA	113	233.242	207.091	89%
<b>Total mes</b>		<b>42.719</b>	<b>117.787.921</b>	<b>106.881.464</b>	<b>91%</b>
<b>jul-19</b>	1	2.962	4.119.337	4.923.376	120%
	2	15.452	32.272.937	35.894.219	111%
	3	4.546	12.119.681	14.451.303	119%
	4	11.597	35.720.911	39.047.237	109%
	5	5.944	27.163.860	28.603.236	105%
	6	369	1.722.195	2.211.073	128%
	INDUSTRIAL	881	3.411.957	4.211.246	123%
	COMERCIAL	5.611	25.098.241	18.883.446	75%
	OFICIAL	662	1.879.969	3.321.696	177%
	EXENTA	158	750.847	846.406	113%
<b>Total, mes</b>		<b>48.182</b>	<b>144.259.934</b>	<b>152.393.238</b>	<b>106%</b>
<b>ago-19</b>	1	3.065	3.879.206	3.705.241	96%
	2	15.668	28.785.956	29.348.538	102%
	3	4.442	11.231.528	10.789.675	96%
	4	9.705	30.953.211	30.553.830	99%
	5	5.086	21.497.131	21.620.915	101%
	6	301	1.191.215	943.540	79%
	INDUSTRIAL	759	3.030.299	2.824.252	93%
	COMERCIAL	5.701	21.089.624	25.429.564	121%
	OFICIAL	930	1.979.425	767.523	39%

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	EXENTA	169	525.111	503.420	96%
<b>Total, mes</b>		<b>45.826</b>	<b>124.162.706</b>	<b>126.486.498</b>	<b>102%</b>
<b>sep-19</b>	1	2.970	3.345.902	4.465.328	133%
	2	15.333	28.729.877	29.541.394	103%
	3	4.413	12.282.714	13.053.970	106%
	4	9.763	31.577.047	35.370.740	112%
	5	4.955	21.820.773	19.170.123	88%
	6	217	1.573.275	1.514.150	96%
	INDUSTRIAL	650	2.645.232	2.525.392	95%
	COMERCIAL	5.713	21.982.664	22.149.723	101%
	OFICIAL	761	1.999.858	3.430.978	172%
	EXENTA	189	535.619	649.488	121%
<b>Total, mes</b>		<b>44.964</b>	<b>126.492.961</b>	<b>131.871.286</b>	<b>104%</b>
<b>oct-19</b>	1	3.121	3.972.583	3.720.016	94%
	2	15.244	28.403.072	30.995.990	109%
	3	4.405	11.181.705	11.910.064	107%
	4	8.665	29.612.432	31.455.848	106%
	5	4.103	19.058.057	19.169.828	101%
	6	357	1.782.635	1.376.742	77%
	INDUSTRIAL	663	2.606.716	2.513.087	96%
	COMERCIAL	5.707	20.310.052	22.337.961	110%
	OFICIAL	874	1.942.167	1.967.798	101%
	EXENTA	181	351.502	314.233	89%
<b>Total, mes</b>		<b>43.320</b>	<b>119.220.921</b>	<b>125.761.568</b>	<b>105%</b>
<b>nov-19</b>	1	2.971	4.061.383	3.678.301	91%
	2	15.079	27.692.531	25.098.529	91%
	3	4.319	10.926.170	10.900.736	100%
	4	9.269	29.739.373	20.461.732	69%
	5	4.201	20.107.945	15.666.104	78%
	6	333	1.301.476	1.762.666	135%
	INDUSTRIAL	553	2.368.361	2.620.223	111%
	COMERCIAL	6.341	29.446.801	23.386.194	79%
	OFICIAL	827	2.251.379	2.190.131	97%
	EXENTA	234	446.135	483.098	108%
<b>Total, mes</b>		<b>44.127</b>	<b>128.341.553</b>	<b>106.247.713</b>	<b>83%</b>
<b>dic-19</b>	1	3.081	3.648.874	4.324.941	119%

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	2	15.428	28.220.569	33.062.325	117%
	3	4.548	11.320.471	12.207.419	108%
	4	9.607	29.066.178	39.544.631	136%
	5	4.961	19.481.355	20.886.504	107%
	6	370	1.596.686	1.574.664	99%
	INDUSTRIAL	687	2.553.183	2.277.644	89%
	COMERCIAL	7.622	29.948.886	23.957.662	80%
	OFICIAL	929	2.286.446	446.440	20%
	EXENTA	126	252.424	234.447	93%
<b>Total, mes</b>		<b>47.359</b>	<b>128.375.073</b>	<b>138.516.679</b>	<b>108%</b>
<b>Total, Año</b>		<b>554.244</b>	<b>1.543.213.982</b>	<b>1.525.780.608</b>	<b>99%</b>
<b>ene-20</b>	1	3.160	3.586.214	3.964.554	111%
	2	15.915	32.454.908	32.736.594	101%
	3	4.677	12.115.847	13.155.492	109%
	4	10.810	32.612.667	36.778.964	113%
	5	5.272	23.852.380	22.069.023	93%
	6	348	1.458.334	1.701.188	117%
	INDUSTRIAL	741	3.174.472	5.467.124	172%
	COMERCIAL	7.361	25.876.434	27.819.243	108%
	OFICIAL	688	1.542.325	3.387.743	220%
EXENTA	92	191.170	249.896	131%	
<b>Total, mes</b>		<b>49.064</b>	<b>136.864.751</b>	<b>147.329.821</b>	<b>108%</b>
<b>feb-20</b>	1	3.234	3.537.993	3.239.249	92%
	2	16.926	31.842.824	28.509.805	90%
	3	4.893	13.151.049	11.399.749	87%
	4	12.018	32.084.990	29.806.942	93%
	5	5.593	20.783.488	20.916.509	101%
	6	423	1.503.666	1.434.813	95%
	INDUSTRIAL	784	2.386.949	2.315.787	97%
	COMERCIAL	7.041	24.920.952	25.851.159	104%
	OFICIAL	674	1.466.232	829.320	57%
EXENTA	127	254.319	16.161	6%	
<b>Total, mes</b>		<b>51.713</b>	<b>131.932.463</b>	<b>124.319.494</b>	<b>94%</b>
<b>mar-20</b>	1	3.099	4.009.870	4.564.901	114%
	2	15.835	31.842.813	31.020.376	97%
	3	4.625	13.105.599	10.969.880	84%

ACUEDUCTO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	4	9.587	32.318.369	27.979.220	87%
	5	4.874	22.732.883	17.952.089	79%
	6	410	1.664.426	1.835.615	110%
	INDUSTRIAL	671	2.946.156	2.181.215	74%
	COMERCIAL	6.208	24.885.441	23.125.371	93%
	OFICIAL	766	1.839.350	2.914.696	158%
	EXENTA	85	262.163	456.415	174%
<b>Total, mes</b>		<b>46.160</b>	<b>135.607.069</b>	<b>122.999.778</b>	<b>91%</b>
<b>Total, Trimestre</b>		<b>146.937</b>	<b>404.404.284</b>	<b>394.649.093</b>	<b>98%</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición una vez analizada la información suministrada por el Prestador:

**Tabla 32.** Indicador de Recaudo Acueducto 2019 APS: San Jerónimo

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
1.543.213.982	1.525.780.608	99%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

**Tabla 33.** Indicador de Recaudo Acueducto 2020 APS: San Jerónimo

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
<b>404.404.284</b>	<b>394.649.093</b>	<b>98%</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De acuerdo con las cifras presentadas, la empresa se clasifica en Riesgo Bajo, para las vigencias 2019 y a marzo de 2020, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 906 de 2019.

**Tabla 34.** Facturación total Alcantarillado en \$ y en m3 por uso y estrato 2019- 2020 – APS: San Jerónimo

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
ene-19	1	2.490	3.198.566	2.706.813	85%
	2	14.143	24.815.803	22.930.743	92%
	3	3.969	9.310.598	9.273.543	100%

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	4	8.017	21.653.632	19.909.610	92%
	5	1.674	6.337.330	6.150.653	97%
	6	34	131.960	151.777	115%
	INDUSTRIAL	51	171.506	175.184	102%
	COMERCIAL	3.562	15.324.048	9.306.113	61%
	OFICIAL	539	1.262.101	472.137	37%
	EXENTA	12	35.221	-	0%
<b>Total, mes</b>		<b>34.491</b>	<b>82.240.765</b>	<b>71.076.573</b>	<b>86%</b>
<b>feb-19</b>	1	2.400	2.777.265	2.746.130	99%
	2	14.719	28.795.197	22.429.883	78%
	3	4.032	10.881.778	8.334.229	77%
	4	8.805	27.601.610	17.537.586	64%
	5	1.770	8.821.195	7.483.191	85%
	6	46	190.007	131.960	69%
	INDUSTRIAL	43	160.881	90.588	56%
	COMERCIAL	3.789	17.359.287	15.583.235	90%
	OFICIAL	766	1.962.152	1.198.609	61%
	EXENTA	5	22.208	57.429	259%
	<b>Total, mes</b>		<b>36.375</b>	<b>98.571.580</b>	<b>75.592.840</b>
<b>mar-19</b>	1	2.328	3.037.563	3.844.539	127%
	2	13.648	26.366.506	29.918.202	113%
	3	3.983	11.235.081	11.838.721	105%
	4	7.110	25.375.007	33.472.181	132%
	5	1.538	8.659.748	7.178.080	83%
	6	30	129.859	254.968	196%
	INDUSTRIAL	58	322.386	277.928	86%
	COMERCIAL	3.192	14.194.163	13.108.924	92%
	OFICIAL	846	2.388.056	3.211.123	134%
	EXENTA	4	19.878	15.156	76%
<b>Total, mes</b>		<b>32.737</b>	<b>91.728.247</b>	<b>103.119.822</b>	<b>112%</b>
<b>abr-19</b>	1	2.345	3.481.595	2.926.863	84%
	2	13.848	26.568.971	25.721.821	97%
	3	4.068	10.996.928	10.546.876	96%
	4	6.444	22.235.700	20.736.185	93%
	5	1.355	5.936.997	9.239.345	156%
	6	26	115.818	64.898	56%
	INDUSTRIAL	63	230.808	225.261	98%
	COMERCIAL	2.856	12.720.963	13.792.015	108%
	OFICIAL	870	2.698.833	2.236.572	83%
	EXENTA	5	20.611	9.447	46%

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
<b>Total, mes</b>		<b>31.880</b>	<b>85.007.224</b>	<b>85.499.283</b>	<b>101%</b>
<b>may-19</b>	1	2.441	2.979.515	3.134.528	105%
	2	14.450	28.626.900	27.620.190	96%
	3	3.982	10.908.398	11.704.040	107%
	4	7.305	25.315.059	32.415.347	128%
	5	1.489	7.660.984	8.235.257	107%
	6	32	141.776	128.798	91%
	INDUSTRIAL	64	237.043	320.112	135%
	COMERCIAL	3.287	16.115.251	11.082.432	69%
	OFICIAL	777	2.180.715	1.756.893	81%
	EXENTA	4	18.230	18.230	100%
<b>Total, mes</b>		<b>33.831</b>	<b>94.183.871</b>	<b>96.415.827</b>	<b>102%</b>
<b>jun-19</b>	1	2.319	2.989.881	2.377.883	80%
	2	14.036	27.200.768	26.146.038	96%
	3	3.642	9.719.336	9.057.704	93%
	4	5.388	19.496.371	17.180.225	88%
	5	1.394	6.462.245	5.860.022	91%
	6	34	149.630	70.888	47%
	INDUSTRIAL	72	263.258	89.273	34%
	COMERCIAL	3.278	14.889.515	16.377.646	110%
	OFICIAL	874	2.937.094	2.127.814	72%
	EXENTA	10	34.252	9.769	29%
<b>Total, mes</b>		<b>31.047</b>	<b>84.142.350</b>	<b>79.297.262</b>	<b>94%</b>
<b>jul-19</b>	1	2.507	3.192.939	4.027.746	126%
	2	13.927	28.808.041	31.439.134	109%
	3	3.802	10.719.940	11.755.590	110%
	4	8.418	28.965.562	31.242.171	108%
	5	1.582	10.546.805	8.555.822	81%
	6	26	119.192	268.823	226%
	INDUSTRIAL	79	538.633	677.083	126%
	COMERCIAL	3.194	14.363.013	11.709.719	82%
	OFICIAL	635	2.261.950	3.516.015	155%
	EXENTA	49	130.048	147.214	113%
<b>Total, mes</b>		<b>34.219</b>	<b>99.646.123</b>	<b>103.339.317</b>	<b>104%</b>
<b>ago-19</b>	1	2.583	3.521.711	2.849.364	81%
	2	14.073	28.203.722	27.485.412	97%
	3	3.683	10.073.586	9.887.804	98%
	4	6.964	24.549.666	23.118.425	94%
	5	1.690	8.003.842	8.236.464	103%
	6	34	148.800	148.800	100%
	INDUSTRIAL	94	332.243	239.217	72%

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	COMERCIAL	3.016	14.857.095	14.718.501	99%
	OFICIAL	883	2.366.368	921.130	39%
	EXENTA	13	39.656	13.011	33%
<b>Total, mes</b>		<b>33.033</b>	<b>92.096.689</b>	<b>87.618.128</b>	<b>95%</b>
<b>sep-19</b>	1	2.516	3.198.336	4.080.269	128%
	2	13.867	28.090.247	26.812.117	95%
	3	3.694	10.125.780	10.305.536	102%
	4	7.076	24.937.657	28.732.835	115%
	5	1.449	6.856.436	7.729.550	113%
	6	28	124.070	62.029	50%
	INDUSTRIAL	110	384.733	295.216	77%
	COMERCIAL	2.824	13.217.733	11.080.565	84%
	OFICIAL	720	2.419.727	3.776.962	156%
	EXENTA	29	81.207	115.168	142%
	<b>Total, mes</b>		<b>32.313</b>	<b>89.435.926</b>	<b>92.990.247</b>
<b>oct-19</b>	1	2.610	3.548.236	3.237.698	91%
	2	13.848	27.943.436	29.443.294	105%
	3	3.731	10.272.596	10.319.121	100%
	4	6.020	22.793.229	22.545.869	99%
	5	1.220	5.710.089	6.910.629	121%
	6	24	107.080	169.121	158%
	INDUSTRIAL	102	543.129	577.351	106%
	COMERCIAL	2.567	12.126.746	14.328.177	118%
	OFICIAL	828	2.331.347	2.206.924	95%
	EXENTA	18	54.055	10.592	20%
	<b>Total, mes</b>		<b>30.968</b>	<b>85.429.943</b>	<b>89.748.776</b>
<b>nov-19</b>	1	2.539	3.278.559	3.010.309	92%
	2	13.646	26.820.856	24.233.091	90%
	3	3.696	10.135.195	9.614.185	95%
	4	6.604	23.667.777	14.516.884	61%
	5	1.031	5.825.651	4.929.835	85%
	6	32	142.987	-	0%
	INDUSTRIAL	95	346.333	469.214	135%
	COMERCIAL	2.799	12.868.808	10.279.367	80%
	OFICIAL	783	2.642.095	2.526.941	96%
	EXENTA	24	68.002	63.059	93%
	<b>Total, mes</b>		<b>31.249</b>	<b>85.796.263</b>	<b>69.642.885</b>
<b>dic-19</b>	1	215	3.332.409	3.656.708	110%
	2	1.310	27.957.268	29.998.110	107%

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	3	416	10.185.613	11.460.263	113%
	4	990	22.626.382	30.246.816	134%
	5	127	5.750.807	6.938.771	121%
	6	2	122.310	204.153	167%
	INDUSTRIAL	6	593.450	185.484	31%
	COMERCIAL	232	13.434.641	12.483.872	93%
	OFICIAL	28	2.789.772	542.761	19%
	EXENTA	2	66.902	48.406	72%
<b>Total, mes</b>		<b>3.328</b>	<b>86.859.554</b>	<b>95.765.344</b>	<b>110%</b>
<b>Total, Año</b>		<b>365.471</b>	<b>1.075.138.535</b>	<b>1.050.106.304</b>	<b>98%</b>
<b>ene-20</b>	1	2.630	3.464.698	3.608.023	104%
	2	14.621	28.732.809	30.983.334	108%
	3	3.891	10.563.851	11.551.637	109%
	4	7.619	24.521.708	26.771.420	109%
	5	1.479	7.109.191	7.940.351	112%
	6	28	127.453	188.597	148%
	INDUSTRIAL	94	339.157	753.224	222%
	COMERCIAL	2.833	12.987.819	11.948.499	92%
	OFICIAL	679	1.816.920	4.071.114	224%
	EXENTA	26	74.114	141.015	190%
<b>Total, mes</b>		<b>33.900</b>	<b>89.737.720</b>	<b>97.957.214</b>	<b>109%</b>
<b>feb-20</b>	1	2.644	3.255.851	2.649.907	81%
	2	15.306	29.438.858	32.393.279	110%
	3	4.185	11.097.551	9.918.179	89%
	4	9.039	27.043.607	25.583.259	95%
	5	1.613	6.840.477	6.147.649	90%
	6	28	126.030	126.031	100%
	INDUSTRIAL	71	266.520	312.773	117%
	COMERCIAL	3.122	13.729.888	11.907.184	87%
	OFICIAL	648	1.728.882	653.688	38%
	EXENTA	22	64.585	15.446	24%
<b>Total, mes</b>		<b>36.678</b>	<b>93.592.249</b>	<b>89.707.395</b>	<b>96%</b>
<b>mar-20</b>	1	2.624	4.184.827	4.785.709	114%
	2	14.806	32.612.672	31.222.354	96%
	3	3.882	12.115.499	10.447.266	86%
	4	6.808	24.540.283	23.640.317	96%
	5	1.469	7.725.082	8.051.521	104%
	6	36	174.018	247.006	142%
	INDUSTRIAL	83	597.643	125.388	21%
	COMERCIAL	2.788	16.114.021	18.241.880	113%
	OFICIAL	732	2.354.683	3.613.955	153%

ALCANTARILLADO SAN JERÓNIMO					
MES	USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	EXENTA	24	181.030	173.248	96%
<b>Total, mes</b>		<b>33.252</b>	<b>100.599.758</b>	<b>100.548.644</b>	<b>100%</b>
<b>Total, Trimestre</b>			<b>283.929.727</b>	<b>288.213.253</b>	<b>102%</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

## Indicador de recaudo

**Tabla 35. Indicador de Recaudo Alcantarillado 2019 APS: San Jerónimo**

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
1.075.138.535	1.050.106.304	98%

**Tabla 36. Indicador de Recaudo Alcantarillado 2020 APS: San Jerónimo**

\$ Facturación	\$ Recaudo	EFFECTIVIDAD
283.929.727	288.213.253	102%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De acuerdo con las cifras presentadas, la empresa se clasifica en Riesgo Bajo, para las vigencias 2019 y a marzo de 2020, de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 906 de 2019.

Se observan meses con recaudo superior al 100%, por lo que la empresa debe explicar si corresponde a recaudo por cartera.

Vale la pena señalar que la empresa informa un uso denominado EXENTA, el cual no es claro el significado de este término en los usos y/o estratos. Por lo que es necesario realice las aclaraciones respectivas.

### 4.6.1 Proceso de facturación

En las facturas aportadas, se observa que la Empresa tiene un ciclo de facturación mensual:

Imagen 23. Factura de prestación del servicio – APS: San Jerónimo

**2 cuentas vendidas:**

**Acueducto** Información consumo Producto: 117432572 Categoría: Industrial Plan: No residencial  
Medidor 141-0866-00000045-7 - Consumo del 28 dic al 28 abr

Días de Consumo	32	13,476	13,859	17	17
		Lectura Act	Lectura Ant	Diferencia M3	Consumo M3

**Valores facturados**

m3	Costo	Valor
Consumo may 20	17 x 1,868,370=	31,762,29
Cargos fijo may 20		8,402,08
Contrib carg fijo m % 30		2,522,32
Contrib consumo min % 30		9,528,69
Interés mora % 2.015 emv		11,900,86
<b>Total Acueducto:</b>		<b>\$ 63,321.04</b>

Promedio consumo últimos 6 meses: Agua potable: 136 m3

**Otros cobros / Otras entidades**

**Aseo San Jerónimo** 113642843 info@aguasdesanjeronimo.com www.aguasdesanjeronimo.co  
Aguas De San Jerónimo E.S.p. NIT: 810113006 Tel: 8522154 Dir: calle 21 n 8-38  
Usuario: Hotel Porton Occidente - Industrial - San Jerónimo - San Jerónimo - Antioquia

**Alumbrado Público San Jerónimo** 120992556 contactenos@sanjeronimo.a www.sanjeronimo-antioquia.gov.co  
Municipio De San Jerónimo NIT: 890920845 Tel: 8528224 Dir: cr 11 el 18 - 132  
Usuario: Hotel Porton Occidente - Industrial - Unica - San Jerónimo - San Jerónimo - Antioquia - Acuerdo 12 Del 25 De Agosto De 1999 - Ccu Clausula 36 Parágrafo 3

**Valores facturados**

Carga fijo	\$ 14,04.00	Período consumo: Marzo 2020	Mar-20	Feb-20	Ene-20
Contribucion Alfo (m3)	\$ 24,28.00	Cantidad de Residuos (Ton)	0.04	0.28	1.25
<b>Total</b>	<b>\$ 222,678.00</b>	Valor servicio facturado	Últimos 6 meses		

**Total otros cobros** \$ 234,068.81

mayo de 2020

**epm**

190656200722000000-115-011582001  
Contrato: 5911400  
190656200722000000

Estrato: - Ciclo: 115  
San Jerónimo - Antioquia  
Documento No: 114 7432933  
Cliente: Hotel Porton Occidente  
CC/NIT: 203320

Referente de pago: 766517622-76

Vencimiento	Día	Mes	Año
Sin recargo	05	06	2020
Con recargo	09	06	2020

**Resumen estado de cuenta**

Incrementó Disminuyó Igual

Consumo	Días facturados	Valor*
<b>Energía</b>		
Anterior	6,440 kwh	30 \$ 4,608,869.30
Actual	2,480 kwh	31 \$ 1,809,023.72
<b>Acueducto</b>		
Anterior	156 M3	30 \$ 393,683.45
Actual	17 M3	32 \$ 63,321.04
<b>Cuentas Vencidas</b>		<b>\$ 6,839,576.48</b>
<b>Otros cobros</b>		<b>\$ 234,068.81</b>
<b>Ajuste al peso</b>		<b>\$ -0.05</b>
<b>Total</b>		<b>\$ 8,945,990</b>

Aporte voluntario 80,000.00

Este es el aporte voluntario sugerido según la iniciativa del Gobierno Nacional (tú eliges el aporte)

Cuidate de un accidente eléctrico. No te arriesgues haciendo tú mismo las reparaciones en tu negocio o empresa. Contrata personal experto y protege tu patrimonio.

Juntos contribuimos a la sostenibilidad del medio ambiente. Usa de forma responsable y eficiente la energía eléctrica. Resolución CREG-123 de 2014.

Chatéame en [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) para:

- Duplicados de tu factura.
- Conocer el valor a pagar.
- Realizar pagos.
- Consultas programa Somos.

Hola, soy Ema  
La asesora virtual de EPM.

Próximamente más opciones  
Para más información llámanos al 44 44 115 o al 01 8000 415 115 fuera del Valle de Aburrá.

Contrato: 5911400

**\$ 8,945,990**

**Valor total a pagar**

Sin aporte voluntario

Grandes contribuyentes  
retribuidores de IVA  
Autoretribuidores  
Busta Bos, 542 del 26/04/2002  
e ICA Medellín lics. 32038 del 20/12/2017  
Fecha de facturación 05/05/2020

Envía con tu Smartphone y paga tu factura

RECIBO ESTIMADO DE SUS SERVICIOS

Puede la deuda con cargo a pagar a través del portal de EPM [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co).  
Banco, Cuentas, Corrientes, Cuentas, Débito

**PAGAR SOLO EN EFECTIVO O CON CHEQUE DE DEBERENCA**  
Si el pago es en efectivo, debe ser en el Banco de la Guadalupe de Medellín S.A.S.

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020.

A continuación, se procede a revisar los requisitos de la factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, encontrando que cumple con todos, así:

**Tabla 37. Requisitos de la factura**

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
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.	SI
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando,	SI

Requisitos	¿Cumple?
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.	
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.	SI
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.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SÍ

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

### Estadísticas de facturación y recaudo por municipio. (factura al Municipio y recaudo o mora)

**Tabla 38. Estado de cartera por Subsidios 2019-2020**

ESTADO DE CARTERA DE A DICIEMBRE 2019			
	Subsidios	Ints Mora	Total
<b>Total, general</b>	21.689.971	14.927.530	36.617.501
ESTADO DE CARTERA DE ABRIL 2020			
<b>Total, general</b>	10.565.414	15.134.654	25.700.068

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

El municipio le adeuda al prestador por concepto de subsidios para al corte de abril de 2020, la suma de \$62.317.569 correspondientes a \$36.617.501.0 de la vigencia 2019 y \$25.700.068.00 del primer trimestre de 2020.

La Empresa adjunta oficios remitidos al Municipio informado el estado de la cartera por capital e interés adeudados por subsidios, solicitando la conciliación de los saldos pendientes de cancelar. Los soportes corresponden a la evidencia de gestión de cobro, para agosto de 2019, y febrero de 2020.

## 4.7 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

### 4.7.1 Proceso de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores

La empresa cuenta con sistema de información comercial definido por tres (3) actas o módulos de transacción con EPM en los que se administra la información de facturación, recaudo, cartera y PQR, la cual genera los reportes mensuales. A continuación, se detallan algunas de las acciones y objetos de las actas (módulos del aplicativo).

## **ACTA DE TRANSACCIÓN # CT-2013-002297-A486**

En esta modulo se administra las actividades definidas como “Ciclo Comercial”, relacionadas con los subprocesos del Proceso Facturación:

- a) Lectura de medidores
- b) Análisis de consumos
- c) Liquidación de consumos
- d) Impresión y distribución de las facturas de S.P.D y sus anexos
- e) Actividades de control operativo de la cartera
- f) Actividades de gestión cartera
- g) Revisiones técnicas en campo por revisión previa y posterior a la facturación.

Contiene el proceso de facturación, permite cuantificar, valorar y comunicar al cliente el consumo de los servicios demandados y de todos aquellos cargos (cobros y descuentos), generados por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de agua y alcantarillado; entre otros.

El módulo de facturación se administra a través del acta con el programa facturador OPEN SMARFLEX 7 y el sistema Hidro, al que llegan las solicitudes de los usuarios para atención.

En esta acta se administra la cartera con la Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM, contiene a las actividades de gestión de cartera, análisis del riesgo y crédito; utiliza módulos transaccionales OPEN SMARFLEX 7 y ADMINFO, que permiten generar los reportes de cartera, gestión a los usuarios, en las diferentes etapas de cobro.

## **ACTA DE TRANSACCIÓN # CT-2013-002297-A479**

En este módulo se administra los servicios relacionados con los procesos de atención al cliente, soporte, capacitación y asesoría asociados, para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de acueducto y alcantarillado de las áreas de prestación en las que la empresa desarrolla sus actividades.

EPM cuenta con 19 oficinas en la región de Urabá y Occidente al servicio de clientes y comunidad para la atención de PQR y 10 en el área de influencia de la empresa, las diferentes oficinas cuentan con las herramientas para la atención a los usuarios, con sistema de digiturnos, módulos de autogestión, asesores en línea, módulos de atención presencial, teléfonos para llamadas a la línea de atención 018000415115 que hace parte de los diferentes canales de atención con los que cuenta EPM tienen alcance los usuarios..

Para el proceso de atención clientes se manejan los módulos o aplicaciones CRM para la creación de pedidos, y el sistema HIDRO se ingresan los insumos de las solicitudes, y PQR presentadas por los usuarios para su gestión y tramite.

**Algunas de Las actividades incluidas dentro del acta son:**

- ✓ Recepción, ingreso de pedidos y peticiones.
- ✓ Orientación y explicación de la factura.
- ✓ Recepción de atenciones, reclamaciones y quejas, cumpliendo con la normatividad y el debido proceso.
- ✓ Recepción de daños.
- ✓ Apoyo de actividades relacionadas con sensibilización a clientes.
- ✓ Recepción y radicación de comunicaciones escritas.
- ✓ Notificación presencial de peticiones, reclamaciones y recursos.
- ✓ Realización de financiaciones de acuerdo con los planes y resoluciones vigentes.
- ✓ Impresión y entrega de duplicados solicitados por los clientes en la oficina de manera individual.

**ACTA DE TRANSACCIÓN RECAUDO # 2013-002297-A498**

La presente Acta de Transacción tiene por objeto prestar, por parte del Contratista, i) el servicio de administración de los convenios celebrados con entidades recaudadoras que soportan el recaudo de las facturas que emite EPM y en las que se encuentran incluidos los servicios prestados por el Contratante y ii) el procesamiento de los pagos hechos por los clientes del Contratante.

La prestación de los servicios que se contratan incluye la administración de los contratos de recaudo, de las entidades con quien El Contratista haya celebrado contrato.

El sistema genera los reportes mensuales de cartera y análisis de esta, son cargados en carpetas compartidas para el área financiera de la empresa para análisis.

Los reportes de facturación se generan des de la financiera por el sistema Open que permite su carga a contabilidad a través de una interfaz, con los reportes (open vs contabilidad), que permite las conciliaciones entre estos módulos, elaborando los informes de los ingresos de cada uno los sistemas de acuerdo con la facturación, y el estado de cartera con las variaciones que se presentan por edades.

El proceso de atención de las PQR se desarrolla cumpliendo los tiempos definidos en la normatividad se cuenta con diferentes canales de atención, entre ellos, la línea gratuita de atención al cliente, oficinas presenciales de atención, los canales virtuales, con los lineamientos enmarcados dentro de los procesos establecidos por EPM en el acta de transacción definidos por la organización para resolver PQR y se encuentra enmarcada en los preceptos de:

- La atención de los requerimientos de los clientes y usuarios se enmarcan en el cumplimiento del debido proceso, la normatividad vigente y la garantía de sus derechos.
- Brindar atención preferencial a las personas con condiciones especiales definidas legalmente.
- Actuar con la debida diligencia y adquirir compromisos solo con lo que se pueda cumplir adecuada, técnica y legítimamente.
- Actuar dentro de un marco ético, cumpliendo las promesas que se realizan a los clientes/usuarios sin extralimitarse legalmente.
- Orientar todos los esfuerzos a la solución efectiva de los requerimientos de los clientes y usuarios, para generar las mejores respuestas procurando en todo momento su satisfacción.
- En el reconocimiento de los derechos y las exigencias de cumplimiento de sus deberes, actuar con imparcialidad, transparencia y responsabilidad, garantizando tanto los derechos de los clientes/usuarios como los de la empresa.
- Toda PQR debe ser debidamente registrada, tramitada y cerrada en el sistema de información respectivo.
- Solucionar en primer contacto el requerimiento del cliente, cuando se cuente con los elementos suficientes para hacerlo.

Acerca de los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores, la Empresa anexa el manual implementado para recibir, analizar, tramitar y resolver de manera efectiva las PQR recibidas de los usuarios, detalla el proceso y funcionarios implicados en el proceso así:

- Análisis de la información disponible en el sistema comercial
- Identificación de la petición a resolver
- Toma de decisión administrativa y generar respuesta
- Atender al usuario con do requiera respuesta a la PQR

La organización ofrece a sus usuarios un enlace para identificar la descripción de los procesos de atención así:

- Gerencia Atención Clientes:  
<https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/ac/SitePages/Inicio.aspx>
- Ingresar PQR por el portal Web:  
[http://www.epm.com.co/site/clientes\\_usuarios/Clientesyusuarios/Peticiones,quejasyreclamos.aspx](http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Peticiones,quejasyreclamos.aspx)

Para atención a los usuarios, cuenta con la Oficina en el municipio de San Jerónimo (área de prestación). Los horarios habituales son: lunes a viernes 7:30 a.m.-11:30 am. y de 1:00 p.m.- 5:30 p.m.; actualmente por la contingencia del Covid-19 informa estar cerradas.

**Imagen 24. Oficina de Atención al Usuario municipio San Jerónimo**

Oficina	Dirección	Horario atención clientes
San Jerónimo	Cra 11 N° 18-108	Lunes a Viernes 07:30 a.m. - 11:30 a.m. y 01:00 p.m. a 5:00 p.m.



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

### Otros Canales de Atención

La Empresa cuenta con otros canales de atención de reporte de daños, orientación sobre la factura, quejas, como son: telefónico y correo electrónico.

**Imagen 25. Otros Canales de atención a Usuario municipio San Jerónimo**



Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

### 4.7.2 Estadísticas de PQR

El prestador remite matriz de las PQR para las vigencias 2019 y 2020 discriminadas por causales F y P por meses presentadas por los usuarios de los diferentes usos. No

permite la interpretación No menciona las causales de las PQR's, presentó en las estadísticas observaciones y descripciones.

**Tabla 39. PQR's Acueducto 2019 San Jerónimo**

Usos/estratos	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total, general
2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1		22
3	2	3	3	2	1		1	1					13
4		2	3	2	5	6	7	5	4	3	3	3	43
5	6	4	3	2	2	4	6	9	3	1	1	2	43
6					1	1							2
10					1	2	1					1	5
11				1	2	1		1				2	7
12									1				1
<b>Total, F</b>	10	12	11	10	13	15	17	18	10	7	5	8	136
1									1				1
2										1			1
4						1			1			1	3
5										1	1		2
<b>Total, P</b>	0	0	0	0	0	1	0	0	2	2	1	1	7
<b>Total, general</b>	10	12	11	10	13	16	17	18	12	9	6	9	143

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

**Tabla 40. PQR's Alcantarillado 2019 San Jerónimo**

Usos/estratos	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total, general
1		1			1
2			1		1
3	1				1
5				1	1
<b>Total, F</b>	1	1	1	1	4

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Respecto de la vigencia del 2019, de las 143 PQR's que presentaron para el servicio de acueducto, el 95% (136) corresponde a la causal F y el 5% (7) a la causal P con una participación por usos y/o estratos de:

**Tabla 41. PQR's acueducto 2019 San Jerónimo**

Uso / estrato	Descripción	Total	%
---------------	-------------	-------	---

Uso / estrato	Descripción	Total	%
1	Bajo - Bajo	1	1%
2	Bajo	23	16%
3	Medio - Bajo	13	9%
4	Medio	46	32%
5	Medio- Alto	45	31%
6	Alto	2	1%
10	Industrial	5	3%
11	Comercial	7	5%
12		1	1%
<b>Total</b>		143	100%

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

De la información suministrada se encuentra que el 32% de las PQR's se encuentra en el uso/estrato 4 seguido por el uso/ estrato 5 con el 31%.

**Tabla 42.** PQR's Acueducto 2020 San Jerónimo

Usos/ estratos	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Total, general
2	1	3	1	1	6
3	3	2	1	1	7
4	2	3	1	3	9
5		1	1	1	3
6				1	1
10	1				1
<b>Total, Causal F</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>27</b>
4			1		1
<b>Total, Causal P</b>					<b>1</b>
<b>Total, general</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>28</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

**Tabla 43.** PQR's alcantarillado 2019 San Jerónimo

Usos/ estratos	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total, general
<b>F</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
2	1			1

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

En relación con los cuatro primeros meses del año 2020 han presentado 28 PQR's de las cuales el 35.71 % se sitúan en el estrato medio, el 25% en el estrato medio bajo y

**Tabla 44.** PQR's alcantarillado 2019 San Jerónimo

Código	Descripción	Total	%
2	Bajo	6	21,43%
3	Medio - Bajo	7	25,00%
4	Medio	10	35,71%
5	Medio- Alto	3	10,71%
6	Alto	1	3,57%
10	Comercial	1	3,57%
<b>Total</b>		<b>28</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

Frente a la información presentada la empresa informó las acciones para disminuir las reclamaciones, así:

Las principales causas de reclamaciones en el municipio corresponden a las que se describen a continuación con sus respectivas acciones para minimizarlas:

1. Cobro por servicios no prestados: Estas reclamaciones se concentran principalmente en el servicio de alcantarillado y corresponden a usuarios que cuentan con soluciones particulares de vertimiento y se encuentran en sus sistemas de facturación. Para disminuir esta causal de reclamaciones se ha llevado a cabo desde el año 2018 una campaña de identificación por sectores de usuarios que cuentan con soluciones particulares de vertimiento y que se encuentran facturando en nuestros aplicativos para proceder con los retiros de estas suscripciones.
2. Cobro errado por información filial: Corresponde principalmente a errores en liquidación de cobros ya sea por reporte errado de materiales por parte del personal operativo o por errores de digitadores. Para mejorar los temas de errores en cobros se llevan a cabo campañas continuas de capacitación con el personal para garantizar el conocimiento del diligenciamiento de las actas de trabajo y del manejo correcto del aplicativo hidro la liquidación de cobros por trabajos. Adicionalmente para 2020 se lleva a cabo una actualización de la resolución de precios de la empresa que facilitará la liquidación de cobros por trabajos y la actualización continua de los precios basados en los costos de inventario.

3. Cobro por promedio errado y medidor sin registro: Estas reclamaciones se originan por dificultades en el cálculo de los consumos del usuario mediante el instrumento de medición, generalmente porque el medidor se encuentra en mal estado y es necesario el cobro por promedio. Para mejorar el indicador de reclamos por esta causa, se llevan a cabo campañas anuales de reposición de medidores en mal estado, enlazados con el equipo de lectores y el equipo de operación de la empresa, garantizando el debido proceso y con campañas persuasivas como “Yo le sumo a la meta”.
4. Consumo registrado por medidor de otro predio y error lectura: Estas reclamaciones se originan por trocamientos en codificación o errores humanos en el momento de tomar las lecturas. Las capacitaciones al equipo de lectores se llevan a cabo de forma continua tanto en fundamentos del servicio como en el conocimiento del manejo de las terminales y rutas de codificación. Con el objetivo de minimizar el error humano en la toma de lecturas, nos encontramos trabajando para iniciar una prueba piloto de medición digital en el corregimiento de Sucre. Dicho piloto tiene, entre otros propósitos, encontrar la mejor tecnología puesta en el mercado de medición digital para el servicio de acueducto y esperamos que esta iniciativa del grupo empresarial le apunte al mejoramiento de indicadores como el de reclamaciones.

#### **4.7.3 Formatos de atención al usuario**

La Empresa ha definido tres formatos para para la recepción de las peticiones recibidas de los usuarios (en visita, oficina, correo, o telefónicas):

- Para tramitar las PQR's verbales, las cuales son diligenciadas a mano y se ingresan al sistema.
- Para tramitar reclamo por valores facturados.
- Para tramitar recursos Reposición, y/o apelación ante la SSPD

Estos formatos una vez diligenciados son ingresados al software con la petición del usuario, ya sean visitas en oficina, correo, o telefónicas.

Al revisar los formatos estos no contienen la información de autorización de uso de datos e información personal, (Ley 1581 de 2012), por lo que se recomienda ajustar de en concordancia a la normativa vigente.

#### **4.7.4 Expedientes de reclamaciones del periodo en análisis**

La empresa suministró 1 expediente, de las PQR, No 20190120077762 para el que se le dio tramite dentro de los plazos establecidos por las Leyes 1437 de 2011 y 1755 de 2015.

Corresponde a un Derecho de Petición del 12 de abril de 2019. La petición presentada por el ciudadano MANUEL ALEJANDRO FREYTES PIÑA en la que solicitó “En calidad de Representante Legal del Hotel Miami Beach, haciendo uso del Derecho de Petición

consagrado en nuestra Constitución Nacional, solicitó comedidamente explicación con respecto al alto consumo de acueducto facturado en el mes de enero de 2019.”

La respuesta fue emitida por la entidad el 26 de abril de 2019 corresponde a la solicitud realizada y atiende a lo requerido por el usuario se realizó la revisión previa del fontanero en campo al micromedidor.

**Tabla 45.** PQR's alcantarillado 2019

<b>Radicado</b>	<b>QUEJA O SOLICITUD</b>	<b>TIEMPO DE RESPUESTA</b>
<b>20190120077762</b>	Por el alto consumo facturado en el mes de enero de 2019.	Se dio solución a la queja en un tiempo de 14 días

Fuente: Elaboración SSPD AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S. P - Radicado SSPD No.: 20204240008841 del 18 de mayo 2020

## 5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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

**Tabla 46.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IPUF (m3/suscriptor-mes) abr - 20
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2019	4091	3328	99,6	93,3	24	0,6	98%	8,7
2020	4129	3370	100	94	23,9	-	96,56%	11,8

Fuente: Aguas Regionales EPM., mayo 2020.

Con relación a los indicadores de continuidad, el prestador ha cumplido con el valor al cual se comprometió en el contrato de condiciones uniformes y su continuidad se encuentra clasificada como CONTINUA según la Resolución 2115 de 2007. En relación con el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado, los valores reportados son superiores a los establecidos por Resolución 825 de 2017, la cual estipula como valor de referencia, 6 m3/suscriptor/mes. Así mismo, se evidenció que, para el año 2019 se suministró agua apta para consumo humano, al reportar valores inferiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con excepción del mes de julio de 2019.

Vale la pena señalar que, actualmente no es posible realizar la clasificación de las personas prestadoras por su nivel de riesgo en los términos señalados por el artículo 52 de la Ley 142 de 1994, toda vez que no se cuentan con los formatos y formularios adecuados en el SUI, para la recolección de la información que permita realizar la evaluación conforme a lo señalado en la Resolución 906 de la CRA.

De esta manera, una vez se realicen los señalados ajustes, tanto las empresas del sector, como la SSPD, podrán medir conforme a los requerimientos regulatorios la gestión, e identificar los posibles factores que pongan en riesgo la prestación del servicio, dentro de un programa estratégico que concluirá su implementación a mediados del año 2021, y que permitirá mejorar de manera integral los niveles de gestión de las empresas de acueducto y alcantarillado.

## 6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 6.1 Actualizaciones de RUPS

El artículo 4° de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018<sup>7</sup>, 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 26. 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 REGIONALES EPM S.A E.S. P” debe realizarse “Hasta el 28 de febrero”, de cada año y una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, el prestador ha realizado las actualizaciones correspondientes, conforme a la resolución antes citada, tal como se muestra en la siguiente imagen:

#### *Imagen 27. Actualizaciones RUPS*

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
19	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019222111370427	14/02/2019	20195290243832	18/03/2019	🔍 📄 🗑️
20	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019522111371933	06/05/2019	20195290460642	09/05/2019	🔍 📄 🗑️
21	22111	AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020222111376516	03/02/2020	20205290133782	06/02/2020	🔍 📄 🗑️

2019 - Desarrollado por Grupo SUI, Oficina de Informática, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

<sup>7</sup> 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.

## 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 **38** formatos y/o formularios para los años 2010 al 2020:

**Tabla 47. Porcentaje de cargue al SUI**

EMPRESA	AÑO	ESTADO DE CARGUE SUI		
		Pendientes	Radicados	% Cargue
AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P ID 22111	2010	1	434	99
	2012	1	547	99
	2014	1	571	99
	2015	2	529	99
	2016	1	623	99
	2019	1	427	99
	2020	20	147	82
	TOTAL	27	3278	97

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

**Tabla 48. Cargues pendientes por tópico**

AÑO	ESTADO	TOPICO			Total General	
		Comercial y de Gestión	Riesgos de Acueducto	Técnico Operativo		
2010	Pendiente			1	1	
2012				1	1	
2014				1	1	
2015				2	2	
2016				1	1	
2019				1	1	
2020			11	1	8	20

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

## 7 ACCIONES DE LA SSPD

- Dentro de las acciones adelantadas por parte de esta Superintendencia, y con el propósito de realizar un seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado por parte de la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P., durante la vigencia 2019 y de enero a junio de la vigencia 2020, se realizaron diferentes tipos de requerimientos, cabe señalar que algunas de estas acciones y/o requerimientos fueron realizadas específicamente para el municipio de San Jerónimo, como lo es el tema de “toma y análisis de muestras de calidad del agua”. A continuación, los requerimientos realizados:
- Teniendo en cuenta la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno del Niño, y conforme a lo establecido en el Decreto Nacional 2157 de 2017, se requirió al prestador mediante radicado SSPD No. 20194200020051 del 22/01/2019, para que informara sobre el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres y las acciones preventivas tomadas para afrontar la emergencia climática.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI durante los meses de: Febrero, marzo, julio, septiembre y diciembre de 2019.
  - 20194200063371 del 7/02/2019
  - 20194230114821 del 27/02/2019
  - 20194230175481 del 27/03/2019
  - 20194230634611 del 30/07/2019
  - 20194230761731 del 19/09/2019
  - 20194231141941 del 18/12/2019
- La Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, a través del radicado SSPD No. 20194230226591 del 15/04/2019, solicito información al prestador, en lo referente a: “Actualización de los datos básicos asociados a los principales parámetros técnicos de los sistemas de potabilización y tratamiento de agua potable del país”, teniendo en cuenta la expedición de nueva regulación económica, reglamentación técnica, legislación sanitaria y ambiental, así como las acciones de ampliación, rehabilitación, optimización, modernización y/o reposición ejecutada sobre la infraestructura en los últimos años.
- 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. En ese sentido, esta Dirección Técnica, verificó la información del SIVICAP 2018, identificando que, se suministró en promedio, agua no apta para consumo humano, durante los meses de mayo, agosto y octubre, por tanto, con radicado SSPD No. 20194230464851 del 17/06/2019, se requirió al prestador, para que adelantara las medidas pertinentes para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y continuidad en la distribución de agua potable para consumo humano.
- Esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), en consideración al seguimiento que realiza a la información inherente a la prestación del servicio público de acueducto, y de acuerdo a lo establecido en la Resolución 811 de 2008, solicito al

prestador, a través de radicado SSPD No. 20194200941651 del 1/11/2019, allegar las Actas de concertación de puntos y lugares de muestreo.

- Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, y con la finalidad de realizar seguimiento a las entidades oficiales morosas, esta Superintendencia solicitó al prestador mediante radicado SSPD No. 20194201097791 del 11/12/2019, un informe detallado de las entidades que tienen pendientes pagos por concepto de la prestación de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado.
- Con el fin de dar cumplimiento a lo definido en las resoluciones CRA 151 de 2001, CRA 403 de 2006, CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015, a través del radicado SSPD No. 20204240003961 del 02/04/2020, se envió requerimiento al prestador, para que informara respecto a la aplicación de la metodología tarifaria, e indicara la fecha de la última actualización de tarifas o en la cual se empezaron a contar las acumulaciones de IPC a enero 2020, además de precisar el porcentaje de actualización aplicado a las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- Por otra parte, con radicado SSPD No. 20204200298791, del 11/05/2020, se requiere al prestador para que informe respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional, según Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 y conforme a lo estipulado en el numeral 25 del artículo 3 del Decreto 457 del 22 de marzo de 2020, “actividades tendientes a garantizar la operación y continuidad de la prestación de los servicios públicos, lo que incluye la toma de lectura de los medidores”.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), definió los criterios para ordenar directamente la toma y análisis de muestras de calidad del agua en el país, conforme a la nueva facultad otorgada en el Plan Nacional de Desarrollo - Ley 1955 de 2019, mediante la Resolución SSPD 20191000040585 del 7 de octubre de 2019, *“Por la cual se reglamenta la toma de muestras de calidad de agua por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios”*. Por tal razón con radicado SSPD No. 20204200436851 del 3/06/2020, se comunicó al prestador la fecha de toma de muestras de calidad del agua en el marco del proyecto de inversión *“MEJORAMIENTO DE LAS ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL DE LA CALIDAD DEL AGUA EN LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO”*. con el objetivo de conocer la calidad de agua suministrada a los usuarios mediante la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Jerónimo, departamento de Antioquia.
- Ahora bien, a través del radicado SSPD No. 20205291020082 del 18/06/2020, el laboratorio de la Universidad de Antioquia nos allegó el informe de resultados del análisis de calidad de agua, donde se detalla un “IRCA del 0%”, lo que refiere a, agua apta para consumo humano. Por consiguiente, esta Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado, mediante radicado SSPD No. 20204200536711 del 23/06/2020, procedió a enviar el informe de resultados a la empresa AGUAS REGIONALES EPM S.A E.S.P.

## **8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Aspectos Administrativos y Financieros**

- El documento de revelaciones de la vigencia 2019, presenta carencias de información, que detallen el origen del reconocimiento y la variación de algunos conceptos registrados, tales como Otros activos intangibles, y Otros deudores por cobrar, presuntamente incumpliendo las características cualitativas de relevancia y comprensibilidad que rigen la preparación de la información financiera.
- Es importante que el prestador impacte la recuperación de cartera vencida, y mejore la calidad de esta, con el fin de controlar el incremento de deterioro, y así incrementar tanto el flujo de caja para cubrir obligaciones corrientes, como los resultados netos. La situación de reducida liquidez y deterioro de los indicadores de actividad constituye una alerta financiera por la limitada liquidez del prestador.
- El Nivel de Endeudamiento del prestador se encuentra en 39%, nivel que no genera alerta, sin embargo, el Endeudamiento Financiero se encuentra en un nivel de 66%, nivel considerado elevado, y que presiona el flujo de caja negativamente con el servicio de la deuda, y si se tiene en cuenta la proyección para las vigencias 2020 y 2021, el escenario proyectado es de deterioro en estos indicadores, por lo cual se establece una segunda alerta financiera, y se realizará monitoreo sobre las vigencias siguientes.
- Se establecen alertas financieras por el endeudamiento financiero y la reducida liquidez del prestador, teniendo en cuenta la insuficiente capacidad para cubrir sus obligaciones corrientes, contando con sus activos corrientes de mayor liquidez, y por el elevado nivel de endeudamiento financiero, el cual el prestador estima incrementar en las vigencias 2020 y 2021.

### **8.2 Aspectos Técnicos**

- De acuerdo con los resultados obtenidos por medio de la simulación de oferta y demanda planteada, la capacidad actual de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de San Jerónimo sería suficiente para abastecer la demanda de la población por los próximos 20 años.
- Respecto al manejo de lodos generados por el proceso de potabilización, son dispuestos en el alcantarillado del municipio.
- Para realizar la dosificación del coagulante, el prestador cuenta con un equipo para realizar la prueba de jarras. Por medio del requerimiento realizado, se evidenció que este equipo es utilizado diariamente o cuando las condiciones del agua lo exijan.
- En relación con macromedición, según la información suministrada por la empresa, no posee instrumento de medición en la salida de la PTAP, presuntamente incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.

- En lo relacionado a presiones de suministro en la red de distribución para la vigencia 2019 y lo transcurrido en el año 2020, cumplieron con lo señalado en el Contrato de Condiciones Uniformes respecto a las presiones mínimas de suministro.
- El prestador ha cumplido con la continuidad a la cual se comprometió en el contrato de condiciones uniformes y su continuidad se encuentra clasificada como CONTINUA según la Resolución 2115 de 2007.
- Se evidenció que, para el año 2019 presuntamente se suministró agua apta para consumo humano, al reportar valores inferiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007, con excepción del mes de julio de 2019.
- Para los años bajo análisis 2019, el prestador reportó las actas de materialización de puntos de muestreo actualizadas para el municipio de San Jerónimo.
- En relación con el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado, los valores reportados son superiores a los establecidos por Resolución 825 de 2017, la cual estipula como valor de referencia, 6 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes.
- El 51% de pérdidas de agua (IANC) es en total para todas las áreas de prestación de la empresa, sin embargo, no se tiene información si el prestador cuenta con un plan de pérdidas y un plan de ahorro y uso eficiente del agua.
- En la actualidad, el prestador informa que se encuentra a la espera de respuesta por parte de la autoridad ambiental en lo relacionado a la aprobación del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV, por lo cual, no posee el plan mencionado, incumplimiento lo estipulado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

### **8.3 Aspectos comerciales**

- Se evidencia que el CCU, implementado se ajusta a las diferentes áreas de operación del prestador y sus condiciones técnico - operativas cumple con la normatividad vigente, por ser un prestador con más de 5.000 suscriptores, aplica lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016.
- De la información suministrada por el prestador sobre micromisión se establece que, para las dos vigencias, en observación, presenta un indicador de micromedición nominal y efectiva por encima de 95%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- En lo referente al indicador de eficiencia en el recaudo se concluye que es favorable de acuerdo con las cifras presentadas, la empresa se clasifica en Riesgo Bajo, para las vigencias 2019 y a marzo de 2020, de acuerdo con lo señalado en la Resolución CRA 906 de 2019.
- Las facturas emitidas para los usuarios se ajustan a lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016, cumple con los requisitos de información para el usuario.
- Al revisar el estado de deuda del municipio por concepto de subsidios existe deuda del Municipio, por subsidios para la vigencia 2019 de \$36.617.501 y abril del 2020 de \$25.700.068. se debe fortalecer la gestión de cobro de estos recursos.

- Respecto a la administración de las PQR's, la empresa suministro los procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores que les permite generar la respuesta de manera eficiente y eficaz en los tiempos, con su sistema de información comercial definido por tres (3), actas o módulos de transacción con EPM en los que se administra la información de facturación, recaudo, cartera y PQR, genera los reportes mensuales, como parte del ciclo comercial.
- Para marzo de 2020 se presenta un incremento en el valor del M3 para el uso informado como EXENTA, término que debe ser explicado por el prestador.
- Se observan meses con recaudo superior al 100%, por lo que la empresa debe explicar si corresponde a recaudo por cartera.
- Las facturas analizadas el porcentaje de contribución no concuerda conforme al acuerdo municipal vigente, en donde se le asignó 50% para el estrato 5 (No. 015 del 22 de noviembre de 2019,), la empresa debe explicar el supuesto hallazgo.
  - ✓ Mayo 2019            190656200526505000-114-011402440        estrato 5
  - ✓ Mayo 2020            190656200526505000-115-011502440        estrato 5
- No es claro que la empresa cuente con un laboratorio de calibración de medidores dado que el contrato que tenía suscrito finalizó el pasado 3 de julio de 2020.

#### 8.4 Aspectos Tarifarios

- La empresa debe presentar las aclaraciones correspondientes en relación con las diferencias encontradas en las variaciones de las tarifas aplicadas en cada una de las áreas de Prestación de Servicios. Así mismo, remitir las justificaciones a las variaciones frente a las cuales la empresa no se pronuncia en la columna OBSERVACIONES. Se solicita igualmente ampliar la información de las justificaciones remitidas relacionadas con las tarifas aplicadas por la empresa.

Proyectó: Mario Andrés Botto Rojas – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA  
 José Ignacio Hernández Galán – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA  
 Carlos Mario González – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA  
 Alberto Vásquez Mauna – Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA  
 Gina Milena Calderón Alvarado - Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA  
 Hernán Darío Flórez Sastoque - Contratista Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA

Revisó: Juan Felipe Rojas Vargas – Asesor Contratista - DTGAA  
 Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo Grandes Prestadores – DTGAA  
 Juan José Mendiola Noriega- Abogado del GGP de la DTGAA.

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