

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE
ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE
AGUACHICA E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO

DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO

Bogotá, diciembre de 2019

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA	6
1.1	Sumario.....	6
1.2	Datos Generales del Prestador	6
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	6
2	ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS.....	8
2.1	Aspectos administrativos.....	8
2.1.1	<i>Empleados</i>	8
2.1.2	<i>Convención Sindical</i>	8
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	9
2.1.4	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados.....</i>	10
2.1.5	<i>Competencias laborales</i>	11
2.2	Aspectos financieros	12
2.2.1	<i>Concepto del Revisor Fiscal</i>	12
2.2.2	<i>Convergencia y Estado de reporte de Información Financiera – NIIF.....</i>	13
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2017 – 2018</i>	14
2.2.4	<i>Análisis del Estado de Resultados</i>	20
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo</i>	21
2.2.6	<i>Indicadores Financieros.....</i>	21
2.3	Contribuciones	22
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS	24
3.1	Aspectos técnicos de acueducto	24
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	24
3.1.2	<i>Red de distribución</i>	34
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	35
3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i>	35
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	36
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	40
3.2.4	<i>Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF.....</i>	47
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	50
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	52

3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado.....	56
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	56
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i>	57
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	62
3.4	Plan de Emergencia y Contingencia.....	62
4	ASPECTOS COMERCIALES	64
4.1	Aspectos generales del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones	64
4.2	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	65
4.3	Sistema de Información Comercial – SIC	70
4.3.1	<i>Software utilizado para el manejo de información comercial</i>	71
4.4	Suscriptores	71
4.4.1	<i>Suscriptores mensuales</i>	71
4.4.2	<i>Reporte de Beneficiarios del ICBF</i>	76
4.5	Catastro de suscriptores.....	77
4.6	Micromedición	78
4.6.1	<i>Reporte de micromedición</i>	82
4.6.2	<i>Estadísticas de micromedición nominal</i>	82
4.6.3	<i>Cobertura de micromedición efectiva</i>	83
4.6.4	<i>Proceso de micromedición</i>	84
4.6.5	<i>Laboratorio de medidores</i>	84
4.6.6	<i>Proceso de instalación de medidores</i>	84
4.6.7	<i>Proceso de cambio de medidores</i>	85
4.6.8	<i>Posibilidades de adquisición del medidor</i>	86
4.7	Tarifas	86
4.8	Facturación y recaudo	88
4.8.1	<i>Ciclos de facturación</i>	88
4.8.2	<i>Proceso de facturación</i>	88
4.8.3	<i>Facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m³</i>	90
4.8.4	<i>Facturas</i>	90
4.8.5	<i>Proceso de recaudo</i>	93
4.8.6	<i>Recaudo total</i>	96
4.8.7	<i>Indicador del recaudo</i>	97
4.8.8	<i>Gestión comercial – Recaudo</i>	97

4.8.9	<i>Gestión persuasiva</i>	97
4.8.10	<i>Reporte de suscriptores en mora y estado actual</i>	99
4.9	Cartera	99
4.9.1	<i>Cartera morosa indicando la edad de la mora</i>	102
4.10	Estratificación aplicada	102
4.11	Concurso económico	103
4.12	Subsidios y Contribuciones	103
4.12.1	<i>Acuerdo de subsidios</i>	103
4.12.2	<i>Estadística facturación y recaudo para subsidios, Balance subsidios y contribuciones para los servicios acueducto y alcantarillado, estado de la deuda y gestión del cobro</i>	105
4.13	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	105
4.13.1	<i>Puntos de atención a usuarios, personal atendiendo y horarios</i>	108
4.13.2	<i>Causales de reclamación y estadísticas para los años 2017, 2018 y lo que va corrido del 2019</i>	111
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	112
5.1	Indicador Financiero Agregado.....	112
5.2	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	112
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	113
6.1	Actualizaciones de RUPS.....	113
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador.....	115
7	ACCIONES DE LA SSPD	118
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	121
8.1	Aspectos administrativos.....	121
8.2	Aspectos financieros	121
8.3	Aspectos técnico – operativos	122
8.4	Aspectos comerciales.....	124
9	ANEXOS	126
9.1	Presuntos incumplimientos en los valores permisibles de los parámetros analizados en las muestras de control de calidad del agua del prestador.....	126
9.2	Análisis plan de emergencia y contingencia	128
9.2.1	<i>Desarrollo del análisis</i>	128
9.2.2	<i>Elaboración de inventarios</i>	132

9.2.3	<i>Identificación de requerimientos</i>	134
9.2.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i>	136
9.2.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i>	136
9.2.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i>	137
9.2.7	<i>Línea de mando</i>	137
9.2.8	<i>Comunicaciones</i>	137
9.2.9	<i>Protocolo de actuación</i>	138
9.2.10	<i>Formato de evaluación de daños</i>	143

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P. – E.S.P. DE AGUACHICA

ANÁLISIS AÑOS 2017, 2018 Y PRIMER SEMESTRE DE 2019

1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

1.1 Sumario

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

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

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

1.2 Datos Generales del Prestador

Mediante Decreto Municipal No. 79 del 23 de marzo de 1998, la Empresa de Obras Sanitarias de Aguachica (entidad descentralizada del orden municipal) se transformó en la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. Esta empresa se registró ante la Cámara de Comercio de Aguachica bajo el número 1798 del libro IX del registro mercantil el 03 de mayo de 2000, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, con el objeto social de prestar los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo conforme a la Ley 142 de 1994 y las normas concordantes.

1.2.1 Composición accionaria

De acuerdo con el certificado entregado en visita por la Oficina de Control Interno de la empresa, el patrimonio de la empresa no se encuentra constituido por acciones.

Por otra parte, según la última información reportada 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	652
Razón social	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.
Sigla	E.S.P. de Aguachica
NIT	800105650 - 1
Estado del Prestador	Operativa
Fecha de Inicio de Nuevo Estado	-
Servicios y actividades	<p>Acueducto Captación, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización</p> <p>Alcantarillado Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización.</p>
Fecha de Inicio de operaciones	2 de enero de 1991
Área de operación	Aguachica - Cesar
Tipo de Sociedad	Empresa industrial y comercial del estado
Inscripción en RUPS	08 de noviembre de 2006
Fecha última Actualización RUPS	19 de febrero de 2019
Nombre Representante legal	Raúl Torrado Salcedo
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	Fecha de Posesión Representante Legal
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Estado de la certificación del municipio - SGP 2017	Certificado – Resolución SSPD 20184010125105 del 28 de septiembre de 2018
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	Exenta (Se cuenta con sistema de control interno)

Fuente: RUPS, 19 de febrero de 2019 – visita agosto de 2019

2 ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos administrativos

2.1.1 Empleados

De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, se tiene lo siguiente respecto al personal por servicio y salarios promedios para las vigencias 2017, 2018 y 2019:

Tabla 2. Distribución de personal por área.

Área	2017	2018	2019
Administrativa	18	20	25
Operativa	52	62	68
TOTAL	70	82	93

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

Tabla 3. Distribución de personal por tipo de vinculación.

Tipo de vinculación	2017	2018	2019
Libre nombramiento y remoción	3	3	3
Término fijo	30	42	52
Término indefinido	33	33	34
Periodo fijo por 4 años	1	1	1
Pensionado	1	1	1
Aprendiz SENA	2	2	2
TOTAL	70	82	93

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

De acuerdo con los resultados anteriores, la planta de personal durante las vigencias bajo análisis ha aumentado en 23 empleados.

De otra parte, según la información reportada en el SUI, la empresa contó con una planta de personal de 26 y 17 trabajadores en los años 2017 y 2018, respectivamente.

En relación con el salario promedio durante los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019, el prestador informó que éste fue de \$1.892.476, \$1.790.273 y \$1.892.476, respectivamente.

2.1.2 Convención Sindical

La empresa cuenta con una convención colectiva suscrita con el Sindicato de Trabajadores y Empleados de Servicios Públicos, Corporaciones Autónomas e Institutos Descentralizados de Colombia “SINTRAEMSDDES” Subdirectiva Aguachica. Dicha convención fue suscrita el día 29 de febrero de 2016 y renovada el día 06 de febrero de 2018, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019.

De acuerdo con el prestador, el costo de la convención colectiva para las vigencias bajo análisis fue el siguiente:

Tabla 4. Costos de la convención sindical.

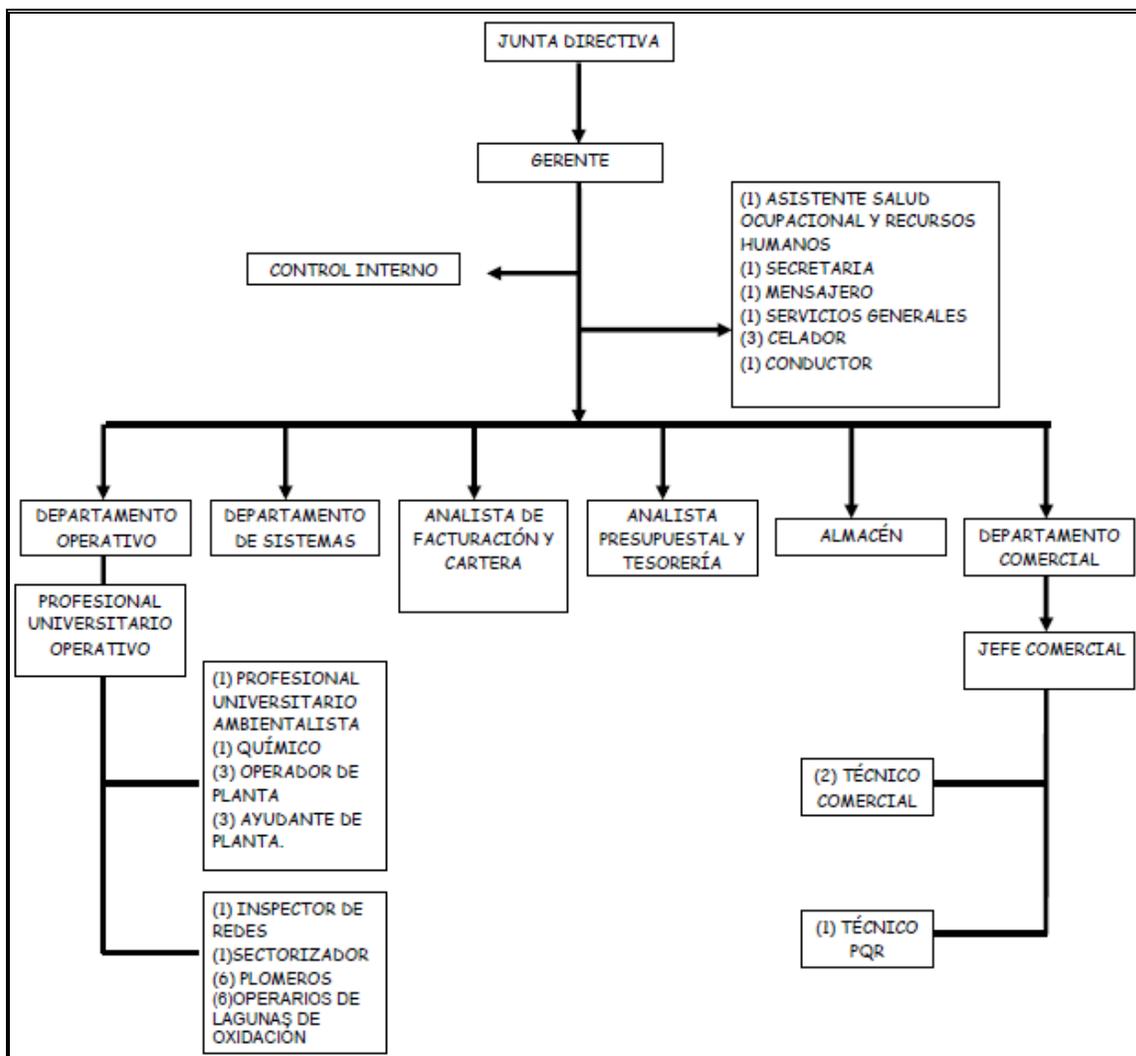
Nombre	2017	2018	2019
3 días de prima de servicios	\$ 10.680.778	\$ 11.256.623	\$ 17.363.625
Prima de antigüedad	\$ 136.420.229	\$ 141.038.032	\$ 16.605.344
Becas	\$ 13.986.194	\$ 17.315.239	\$ 1.958.195
1 dotación	\$ 8.500.000	\$ 8.868.050	\$ 0
Auxilios de medicamentos y gafas	\$ 1.771.227	\$ 1.796.852	\$ 2.898.413
Puntos diferenciales en sueldo	\$ 11.078.708	\$ 8.104.323	\$ 12.421.574
Auxilio sindicato anual	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Prestaciones sindicales (Pasajes y gastos de movilidad)	\$ 4.247.270	\$ 1.373.424	\$ 1.141.074
Hospitalización	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Auxilio de alimentación	\$ 23.382.108	\$ 23.756.502	\$ 10.978.266
Auxilio de transporte	\$ 18.955.920	\$ 22.229.172	\$ 10.479.456
Auxilio de natalidad	\$ 0	\$ 306.000	\$ 0
Seguro colectivo de vida	\$ 5.503.300	\$ 6.447.325	\$ 0
Estimulo por capacitación	\$ 0	\$ 0	\$ 0
Plan exequial	\$ 11.112.544	\$ 0	\$ 7.288.616
TOTAL	\$ 245.640.295	\$ 242.493.560	\$ 73.845.947

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

2.1.3 Estructura Organizacional

El prestador cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal, la cual contiene una estructura compuesta en su cabeza por la Junta Directiva y la Gerencia, de la cual dependen seis (6) áreas: Operativo, Sistemas, Facturación y Cartera, Presupuestal y Tesorería, Almacén y Comercial.

Imagen 1. Organigrama de la empresa.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

2.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La empresa se encuentra clasificada como industrial y comercial del estado. Por lo tanto, no se encuentra obligada a contratar auditoría externa conforme con lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que

pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora. (...)

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

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

Dichas funciones son asumidas por la Oficina de Control Interno de la empresa. Adicionalmente, y de acuerdo con los estatutos de la empresa, la Contraloría General del municipio de Aguachica ejerce control fiscal sobre la empresa. Una vez revisados los informes para las vigencias bajo análisis, no se evidenciaron alertas adicionales a las de la presente evaluación integral.

2.1.5 Competencias laborales

El prestador cuenta con trabajadores certificados en las siguientes normas:

Tabla 5. Personal certificado en competencias laborales.

Personal	Código	Norma	Número de empleados	Fecha de certificación	Vigencia
Administrativo	280201122	Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales	13	22 de noviembre de 2017	22 de noviembre de 2020
			1	29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2020
	210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	15	12 de junio de 2018	12 de junio de 2021
	280201198	Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	17	30 de octubre de 2017	30 de octubre de 2020
2			29 de noviembre de 2017	29 de noviembre de 2020	
Operativo acueducto	210601020	Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	24	12 de junio de 2018	12 de junio de 2021
	280201122	Generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de las decisiones empresariales	8	22 de noviembre de 2017	22 de noviembre de 2020
	280201129	Ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes	22	30 de octubre de 2017	30 de octubre de 2020
	280201231	Instalar redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos	19	18 de mayo de 2018	18 de mayo de 2021
	280201232	Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos	10	18 de mayo de 2018	18 de mayo de 2021
	280201198	Cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	29	30 de octubre de 2017	30 de octubre de 2020

Personal	Código	Norma	Número de empleados	Fecha de certificación	Vigencia
	280201201	Determinar características fisicoquímicas del agua de acuerdo con procedimientos técnicos	5	22 de noviembre de 2017	22 de noviembre de 2020
	280201220	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas	5	24 de marzo de 2018	24 de marzo de 2021
	280201221	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	1	01 de diciembre de 2017	01 de diciembre de 2020
			4	24 de marzo de 2018	24 de marzo de 2021
	280601048	Conducir vehículos automotores pesados de transporte de carga de acuerdo a las normas vigentes	3	28 de noviembre de 2017	28 de noviembre de 2020
Operativo alcantarillado	280201230	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos	20	18 de mayo de 2018	18 de mayo de 2021

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el personal certificable (50 personas con cargos técnicos operativos y administrativos, y más de 6 meses de trabajo en la empresa) se encuentra debidamente certificado en competencias laborales relacionadas con sus funciones. Lo anterior, de acuerdo con la Resolución 1570 de 2004¹.

2.2 Aspectos financieros

2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

Teniendo en cuenta el Certificado de Existencia y Representación Legal, entregado por el prestador en visita, en el cual la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tiene organización jurídica de Sociedad Anónima, se evidencia que para las vigencias 2017 y 2018 el prestador no tuvo Revisor Fiscal, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio, dado que el monto de activos brutos y de ingresos brutos al cierre de las vigencias 2016 y 2017, fueron superiores a 5.000 y 3.000 salarios mínimos respectivamente.

Además de incumplir la normatividad vigente sobre la materia, la empresa le resta fiabilidad y transparencia a su información financiera, dado que esta no fue revisada ni aprobada por un tercero imparcial sobre la administración del prestador, como era su obligación.

Mediante radicado SSPD N° 20195291378972 del 03 de diciembre de 2019, el prestador remitió certificado de Cámara de Comercio actualizado, en donde se evidencia la organización jurídica de Empresa Industrial y Comercial del Estado, e informó que la

¹ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones.

información de Sociedad Anónima obedeció a un error humano al momento de realizar la renovación, por lo cual, el prestador no está obligado a contratar Revisor Fiscal, y las funciones de revisión y verificación de la información financiera del prestador son responsabilidad de la oficina de Control Interno y de la Contraloría del municipio de Aguachica.

2.2.2 Convergencia y Estado de reporte de Información Financiera – NIIF

El prestador se encuentra clasificado en el Grupo Resolución 414, dada su naturaleza pública, para preparación y reporte de información financiera.

Respecto a la obligación de certificar su información financiera correspondiente a los años 2016, 2017 y 2018 al Sistema Único de Información-SUI, se pudo establecer, que:

- Año 2016, fue certificado el 21 de agosto de 2018, con una extemporaneidad de 421 días, ya que la fecha oportuna de reporte fue hasta el 16 de junio de 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20171300042935.
- Año 2017, fue certificado el 22 de agosto de 2018, con 102 días de extemporaneidad, ya que la fecha de reporte fue hasta el 12 de mayo de 2.018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.
- Año 2018, aún no ha sido certificado, acumulando una extemporaneidad de 140 días, dado que tenía como fecha límite oportuna de reporte hasta el 26 de abril de 2019, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20191000006825.

Imagen 2. Estado de Reporte de información.

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual		Pendiente	30/08/2019				Ver	
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual	21/08/2018	Certificado	22/08/2018				Ver	
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual	16/08/2018	Certificado	21/08/2018			Ver	Ver	
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	14/08/2018	Certificado	16/08/2018			Ver	Ver	

Fuente: SUI a corte 13 de septiembre de 2019.

Con lo cual, se evidencia el incumplimiento reiterado a la obligación de reporte de información financiera al SUI, dentro de los plazos establecidos por esta Superintendencia.

Una vez verificada la información reportada en SUI se tiene que el reporte en PDF adjunto a los Estados Financieros de las vigencias 2016 y 2017 no contempla la información financiera comparativa con la vigencia anterior, y adicionalmente no incluye el acto de aprobación, por lo que no cumplen con la totalidad de condiciones de reporte establecidas en el Anexo Técnico de la Resolución SSPD 20161300013475 del 19 de mayo de 2016, así:

“Nota: El archivo en formato .pdf debe contener como mínimo la siguiente información:

a) Un juego completo de estados financieros debidamente firmados por el Representante Legal, Contador Público y Revisor Fiscal, según corresponda.

b) El dictamen del Revisor Fiscal cuando aplique.

c) La copia del acta de asamblea de aprobación de los estados financieros, y

d) Las revelaciones que sean necesarias, donde se incluya una explicación detallada y el nombre de cada nota o formato complementario que no le es aplicable al PSPD, dadas las actividades que desarrolla.”

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2017 – 2018

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los reportados por el prestador al SUI en formato XBRL y PDF para la vigencia 2017, sobre los cuales se evidencia que la información reportada no es coincidente con la reportada en PDF, adicionalmente se informa que la información reportada al SUI tampoco coincide con la información financiera suministrada en visita, con lo cual, el prestador aparentemente no tiene claridad de cual, es su información financiera y no la utiliza para realizar control y seguimiento. Dada la falta de coherencia en la información reportada al SUI, el prestador presuntamente incumple las características cualitativas de Comparabilidad y Representación fiel descritas en la Resolución 414 de 2014, por lo cual, el prestador deberá revisar la situación y en dado caso solicitar la reversión respectiva al Grupo SUI, en los términos descritos en el punto de *Convergencia y Estado de reporte de información financiera* del presente documento.

Para la vigencia 2018 se analizó la información financiera entregada por el prestador, dado que, a la fecha no ha cumplido con la obligación de reporte al SUI. Se resalta que la información de la vigencia 2018 entregada en visita, no se encuentra presentada de manera comparativa, presuntamente incumpliendo lo establecido en el punto 1.2 *Conjunto completo de estados financieros* de la Resolución 414 de 2014 “*Un juego completo de estados financieros comprende lo siguiente: a) un estado de situación financiera al final del periodo contable, b) un estado del resultado integral del periodo contable, c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo contable, d) un estado de flujos de efectivo del periodo contable, e) las notas a los estados, y f) un estado de situación financiera al inicio del primer periodo comparativo cuando la empresa aplique una política contable retroactivamente, cuando realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros para corregir un error o cuando reclasifique partidas en sus estados*

financieros. Los estados financieros se presentarán de forma comparativa con los del periodo inmediatamente anterior.”

Adicionalmente se resalta el hecho de que, para las vigencias de análisis, el prestador no contempló en su información financiera la *Hipótesis de negocio en marcha*, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2014. La información de la vigencia 2018 presenta terminología que no corresponde a la contemplada bajo el nuevo marco normativo NIF, y adicionalmente, presenta conceptos que no se contemplaron en la información de la vigencia 2017, por lo cual no hay comparabilidad sobre estas cifras, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2014 para la preparación y presentación de información financiera.

La información financiera de las vigencias de estudio se encuentra firmada por el Gerente Raúl Torrado y la Contadora Mary Argote, y se reitera que el prestador presuntamente incumple lo establecido en el Código de Comercio, al no tener Revisor Fiscal, tal como se describió en el punto 2.2.1 del presente documento.

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera, utilizando la terminología empleada por el prestador:

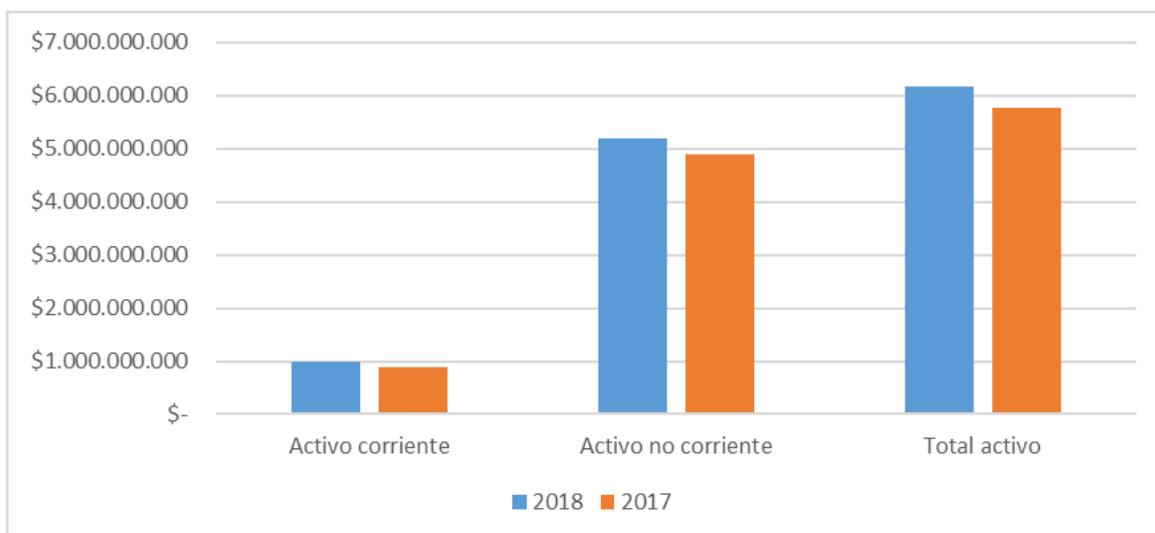
Tabla 6. Activos.

Activo	31/12/2018	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Análisis Vertical
Efectivo	\$ 102.533.721	1,66%	-62,49%	\$ 273.321.992	4,74%
Cuentas por cobrar	\$ 875.406.846	14,18%	47,81%	\$ 592.256.000	10,26%
Otras cuentas comerciales por cobrar	\$ 5.181.535	0,08%	-63,59%	\$ 14.231.000	0,25%
Inventarios	\$ 3.102.550	0,05%	-45,29%	\$ 5.670.950	0,10%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 986.224.652	15,97%	11,38%	\$ 885.479.942	15,34%
Cuentas por cobrar	\$ 2.682.799.219	43,45%	21,62%	\$ 2.205.946.352	38,22%
Propiedades, planta y equipo	\$ 2.254.007.495	36,51%	-4,49%	\$ 2.360.028.702	40,89%
Otros activos	\$ 251.007.402	4,07%	-21,64%	\$ 320.328.000	5,55%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 5.187.814.116	84,03%	6,17%	\$ 4.886.303.054	84,66%
TOTAL ACTIVO	\$ 6.174.038.768	100,00%	6,97%	\$ 5.771.782.996	100,00%

Cifras en pesos colombianos

Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

Gráfica 1. Activos.



Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

Activos

Para la vigencia 2018, dentro del total de activos, el concepto de Cuentas por cobrar representó el 57,63% entre sus componentes corriente y no corriente, creciendo 9 puntos porcentuales frente a la vigencia anterior, alcanzando el valor de \$3.558 millones, concepto sobre el cual, el prestador acumuló un deterioro de \$994 millones.

Dentro del documento de Política Contable entregado en visita, el prestador establece que se calculará deterioro a la cartera que acumule más de 180 días de mora, deteriorando los valores de 25% para la cartera del servicio de Acueducto, 15% para la cartera del servicio de alcantarillado, y 30% para el resto de cartera, información que difiere de la establecida en las notas, en donde relacionan la política de “Provisión de cartera en la prestación del servicio” establecida en máximo 33% de la cartera vencida mayor a 360 días, con lo cual, no hay claridad sobre la política contable que utilizó el prestador para determinar el valor de deterioro.

Adicionalmente, bajo lo establecido en el nuevo marco normativo, no se contemplan provisiones en el activo, por lo cual, el prestador deberá ajustar sus notas, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

Con base en el archivo de cartera por edades entregado en visita, a diciembre de 2018 aproximadamente el 92% de la cartera se encuentra concentrada en el rango de más de 180 días, situación que genera alerta por la alta materialidad de la cartera dentro del activo, y dada su alta proporción en mora, con lo cual, el principal activo del prestador no estaría aportando liquidez en el mediano y largo plazo, poniendo en riesgo la perdurabilidad de la empresa. Las notas a los Estados Financieros no revelan información sobre las causas del incremento de la cartera en la vigencia 2018, ni tampoco informan a qué se debe la alta materialidad de la cartera de más de 180 días, de igual forma se evidencia que, las notas no relacionan el deterioro ni brindan información sobre él, y que, el valor de cartera contemplado en las notas por \$4.557 millones no coincide con el valor

reportado en el Estado de Situación Financiera por \$3.558 millones, por lo cual el prestador presuntamente incumple las cualidades de Representación fiel, Comparabilidad y Revelación que rigen la preparación de la información financiera acorde con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

El concepto de Propiedades, planta y equipo - PPyE representó el 36,51% de los activos, reduciéndose -4,5% frente a la vigencia anterior, llegando al valor neto de \$2.254 millones, con base en el archivo de detalle de PPyE entregado en visita, para la vigencia 2.018 el prestador tuvo un valor bruto de \$5.725 millones, con una depreciación acumulada de \$3.471 millones, sin que el prestador les haya calculado deterioro a estos activos, pese a que en la política contable establece lo siguiente:

“Al final del periodo contable, la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P., debe comprobar los indicios de deterioro que se tienen de las propiedades, planta y equipo al interior y al exterior de la empresa, cuantificarlos y registrarlos, asegurar que el costo neto en libros de los activos no exceda su valor recuperable, según lo establecido en la política contable de pérdida por deterioro de valor de los activos bajo el Nuevo Marco Normativo - Numeral 16 Deterioro del Valor de los Activos.”, con lo cual, el prestador incumple lo establecido en la Resolución 414 de 2.014 frente al deterioro de Propiedad, planta y equipo “Para efectos de determinar el deterioro de una propiedad, planta y equipo, la empresa aplicará lo establecido en la Norma de Deterioro del Valor de los Activos. La compensación procedente de terceros por elementos deteriorados de propiedades, planta y equipo, o por indemnizaciones recibidas producto de pérdidas o abandonos se reconocerá como ingreso en el resultado del periodo en el momento en que la compensación sea exigible.”,

Adicionalmente, al no haberse registrado gasto por deterioro de PPyE se están sobreestimando las ganancias, dado que no se incluyó este registro contable.

El concepto de Otros activos disminuyó 21,6% frente a 2017, alcanzando el valor de \$251 millones, de los cuales, las notas indican que \$203 millones corresponden a Anticipos o saldos a favor por impuestos, sin que entreguen detalle de los \$48 millones restantes, incumpliendo la cualidad de revelación establecida en el marco normativo de la Resolución 414.

Pasivos

Tabla 7. Pasivos.

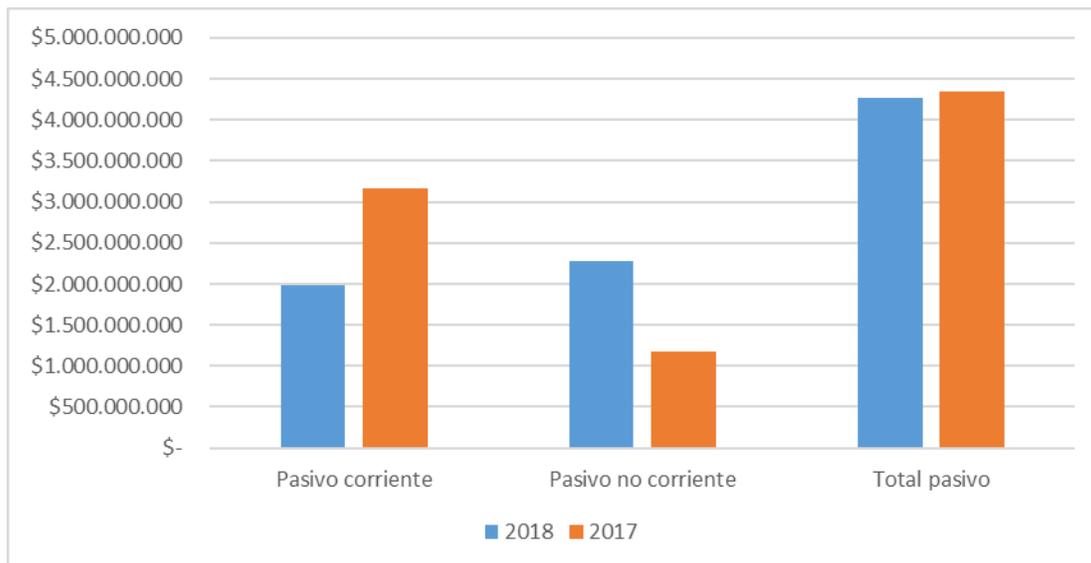
Pasivo	31/12/2018	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Análisis Vertical
Préstamos por pagar	\$ 22.646.517	0,53%	-25,82%	\$ 30.528.888	0,70%
Cuentas comerciales por pagar corrientes	\$ 1.470.189.830	34,49%	140,18%	\$ 612.131.000	14,09%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 464.637.000	10,70%
Beneficios a empleados	\$ 453.666.153	10,64%	N.A	\$ -	
Impuestos por pagar	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 1.540.341.000	35,46%

Pasivo	31/12/2018	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Análisis Vertical
Provisión corrientes por beneficios a los empleados	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 460.553.000	10,60%
Provisiones corrientes	\$ 33.051.560	0,78%	0,00%	\$ 33.052.000	0,76%
Otros pasivos corrientes	\$ 7.566.730	0,18%	-74,16%	\$ 29.283.000	0,67%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 1.987.120.790	46,62%	-37,33%	\$ 3.170.525.888	72,98%
Cuentas comerciales por pagar no corrientes	\$ 2.275.330.426	53,38%	1270,20%	\$ 166.058.000	5,97%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 259.254.000	17,23%
Impuestos por pagar	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 748.507.000	27,02%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 2.275.330.426	53,38%	93,84%	\$ 1.173.819.000	27,02%
TOTAL PASIVO	\$ 4.262.451.216	100,00%	-1,89%	\$ 4.344.344.888	100,00%

Cifras en pesos colombianos

Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

Gráfica 2. Pasivos.



Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

En la vigencia 2018 el Pasivo decreció 1,89%, llegando a \$4.262 millones, dentro del cual, las Cuentas comerciales por pagar representaron el 87,87% entre sus porciones corriente y no corriente con el valor de \$3.746 millones, sobre las cuales las notas indican que la mayor deuda se encuentra en Impuesto contribuciones y tasas por pagar con \$2.510 millones. Se resalta que las cifras de Cuentas por pagar consignadas en las notas no concuerdan con las cifras del Estado de Situación Financiera, y adicionalmente las notas no entregan información sobre, la edad de las cuentas por pagar, ni sobre las razones de las variaciones entre una vigencia y otra, incumpliendo las cualidades de comparabilidad y revelación establecidas para la preparación y presentación de información financiera en la Resolución 414 de 2014. En visita se solicitó al prestador el detalle del concepto de

Cuentas por pagar relacionando acreedor y edad, información que no fue entregada por la empresa, incumpliendo el requerimiento realizado por esta Superintendencia.

En 2018 el concepto de Beneficios a empleados representó el 10,64% de los pasivos con \$454 millones, dentro de los cuales las Cesantías acumularon \$134 millones, seguidos del concepto de Nómina por pagar por \$114 millones. Las notas no detallan la edad de la deuda contemplada en el concepto Beneficios a empleados, por lo que se desconoce si existen allí deudas por vigencias anteriores en Nómina, Cesantías, Intereses sobre cesantías, Primas, Aportes a riesgos laborales, que no se hubieran pagado dentro de los plazos permitidos; sobre el pago de cesantías se resalta lo establecido en el tercer inciso del artículo 99 de la ley 50 de 1990 reglamentado por el Decreto 1176 de 1991: “El valor liquidado por concepto de cesantía se consignará antes del 15 de febrero del año siguiente, en cuenta individual a nombre del trabajador en el fondo de cesantía que el mismo elija. El empleador que incumpla el plazo señalado deberá pagar un día de salario por cada retardo.” Dada la falta de información de las notas, el prestador deberá aclarar las condiciones del concepto Beneficios a empleados.

Patrimonio

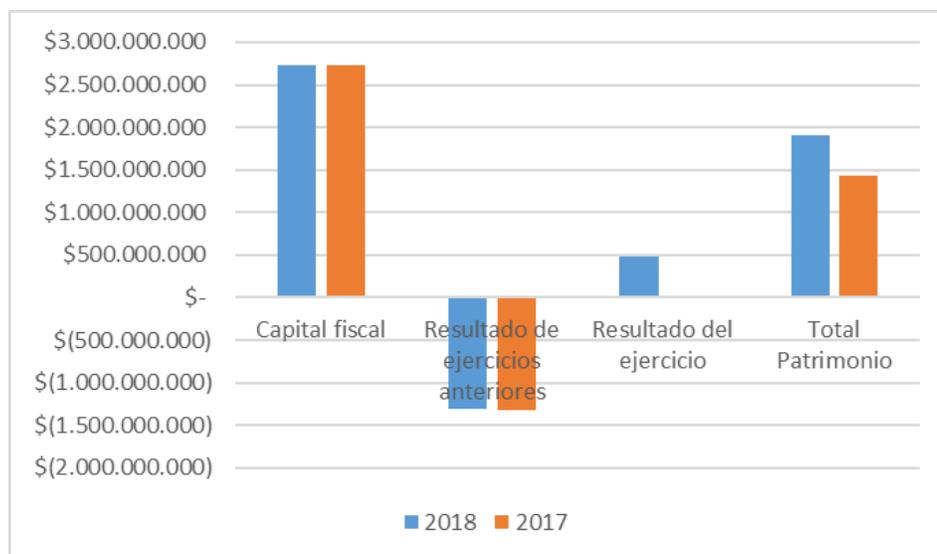
Tabla 8. Patrimonio.

Patrimonio	31/12/2018	% Análisis Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Análisis Vertical
Capital fiscal	\$ 2.726.334.804	142,62%	0,00%	\$ 2.726.334.804	190,99%
Resultado de ejercicios anteriores	-\$ 1.298.896.670	-67,95%	-1,94%	-\$ 1.324.627.171	-92,80%
Resultado del ejercicio	\$ 484.149.417	25,33%	1781,62%	\$ 25.730.501	1,80%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 1.911.587.552	100,00%	33,92%	\$ 1.427.438.134	100,00%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 6.174.038.768		6,97%	\$ 5.771.783.022	

Cifras en pesos colombianos

Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

Gráfica 3. Patrimonio.



Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

En 2018 el Patrimonio del prestador tuvo un incremento de 34% frente a la vigencia anterior, alcanzando el valor de \$1.912 millones, el cual incluyó, pérdidas acumuladas por \$-1.299 millones, y el Resultado del Ejercicio por \$484 millones. Se resalta que dentro del patrimonio el prestador no contabilizó el valor del efecto por transición al nuevo marco normativo, con lo cual, presuntamente el prestador no ha realizado de manera satisfactoria el obligatorio proceso, y deberá aclarar la situación.

2.2.4 Análisis del Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados:

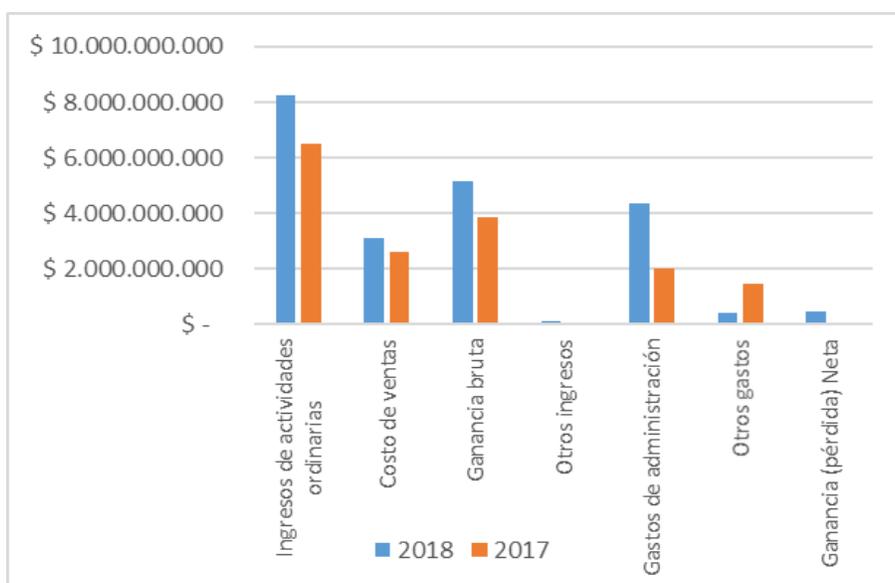
Tabla 9. Estado de Resultados.

	31/12/2018	% Vertical	% Variación anual	31/12/2017	% Vertical
Venta de servicios	\$ 8.253.446.067	100,00%	27,14%	\$ 6.491.786.000	100,00%
Costo de ventas	\$ 3.108.751.466	37,67%	18,34%	\$ 2.627.030.086	40,47%
Ganancia bruta	\$ 5.144.694.601	62,33%	33,12%	\$ 3.864.755.914	59,53%
Gastos de administración	\$ 4.339.260.984	52,58%	115,64%	\$ 2.012.295.000	31,00%
Ganancia por actividades de operación	\$ 805.433.617	9,76%	-56,52%	\$ 1.852.460.914	28,54%
Otros ingresos	\$ 104.790.876	1,27%	3394,45%	\$ 2.998.781	0,05%
Otros gastos	\$ 426.075.076	5,16%	-70,76%	\$ 1.456.935.000	22,44%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	\$ 484.149.417	5,87%	21,49%	\$ 398.524.695	6,14%
Gasto impuesto a las ganancias	\$ -	0,00%	-100,00%	\$ 372.793.000	5,74%
Ganancia (pérdida) Neta	\$ 484.149.417	5,87%	1.781,53%	\$ 25.731.695	0,40%

Cifras en pesos colombianos

Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

Gráfica 4. Estado de Resultados.



Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

El total de ingresos por Venta de servicios tuvo un incremento de 27,14% frente a 2017, llegando al valor de \$8.253 millones, compuestos \$5.257 millones del servicio de acueducto y \$2.996 millones del servicio de alcantarillado. Según las notas, el incremento en los ingresos se soportó en el alza en la tarifa que el prestador empezó a aplicar a los suscriptores desde antes de finalizar el año 2017.

El Costo de ventas representó el 37,67% de los ingresos con \$3.109 millones, creciendo 18% frente a la vigencia anterior, concepto dentro del cual, los principales componentes fueron, los Sueldos y salarios que aportaron la mayor porción con \$1.233 millones, y el concepto de Generales con \$814 millones.

En 2018 el Gasto de administración sumó \$4.339 millones, representando el 53% de los ingresos, aumentando 116% frente a la vigencia anterior, dentro del cual, presuntamente los mayores aportantes de gasto fueron: los Gastos de personal diversos con \$979 millones, y Generales con \$874 millones, sobre los cuales las notas no incluyen información sobre las razones del incremento de estos conceptos, ni detallan los conceptos que están allí contenidos, con lo cual le restan transparencia a la gestión, e incumplen la cualidad de revelación establecida para la preparación y presentación de información financiera de la Resolución 414. Adicionalmente se resalta que la cifra de Gasto de administración de las notas por \$3.182 millones no concuerda con lo establecido en el Estado de Resultados por \$4.339 millones, con lo cual incumple las cualidades de comparabilidad y revelación establecidas para la preparación y presentación de información financiera en la Resolución 414.

El Resultado del ejercicio tuvo un valor de \$484 millones, representando el 5,87% de los ingresos, aumentando 1.781,5% frente a 2.017, crecimiento soportado por el mayor nivel de ingresos, y por el incremento proporcionalmente menor del Costo de ventas frente a los ingresos, lo que generó un mayor valor de ganancia. Pese a la mejora en el resultado del ejercicio, el desproporcional crecimiento de 116% de los Gastos de administración, y la carencia en la revelación de información ligada a este, establecen una alerta sobre la transparencia de la gestión de la administración del prestador, por lo cual, deberá aclarar las falencias descritas.

2.2.5 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo

El prestador no suministró el Estado de Flujos de Efectivo Comparativo solicitado en visita, sobre el cual tenía plazo de entrega hasta el 23 de agosto de 2019, incumpliendo el requerimiento realizado por esta Superintendencia.

2.2.6 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información financiera certificada al SUI.

Tabla 10. Indicadores Financieros.

Liquidez y Actividad	2018	2017
Razón Corriente	0,50	0,28
Prueba Ácida	0,06	0,09
Capital de Trabajo	-\$ 1.000.896.138	-\$ 2.285.045.946
Rotación de Cartera	38,18	32,84
Rotación de Proveedores	170,25	147,56
Rentabilidad	2018	2017
Margen Bruto	62,33%	59,53%
Margen Neto	5,87%	0,40%
EBITDA	\$ 1.041.309.370	\$ 2.089.049.301
Margen EBITDA	12,62%	32,18%
ROA	13,05%	32,10%
ROE	25,33%	1,80%
Endeudamiento	2018	2017
Cubrimiento de Intereses	52,75	145,55
Nivel de Endeudamiento	69,04%	75,27%
Endeudamiento Financiero	0,27%	0,47%
Concentración del Pasivo	46,62%	72,98%

Fuente: Elaboración SSPD con información del SUI y de visita de agosto de 2019.

En términos de Liquidez y Actividad, durante el periodo analizado el prestador mostró un escenario desfavorable, dado que, según su Prueba Ácida, descontando la cartera de los activos corrientes, estos alcanzarían a cubrir apenas 0,06 veces los pasivos corrientes, y según la Rotación de Cartera y la Rotación de Proveedores, el prestador tardó 155 y 433 días en recuperar cuentas por cobrar y saldar cuentas por pagar respectivamente, cuando los periodos ideales de estos indicadores deberían estar alrededor de 30 y 60 días respectivamente. La liquidez del prestador constituye una alerta sobre la perdurabilidad del prestador en el mediano y largo plazo, dado que el incremento de la cartera y el bajo nivel de recaudo han limitado la posibilidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, situación que es insostenible a futuro, por lo cual el prestador deberá minimizar el riesgo, impactando en el corto plazo el recaudo y la reducción de cuentas por cobrar por servicios públicos.

En términos de Rentabilidad, el prestador presenta un escenario mixto, debido a la reclasificación de valores entre una vigencia y otra, lo que hace que los valores no sean comparables al no estar incluyendo los mismos conceptos.

En términos de endeudamiento, el prestador muestra un Nivel de Endeudamiento de 69%, considerado elevado, el cual limita la capacidad para adquirir endeudamiento adicional y así comprometer mayor proporción de activos contra deuda.

2.3 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así que, una vez verificado el sistema de pagos de esta Superintendencia, se observa que la empresa tiene contribuciones en pre firmeza de la vigencia 2.019 por valor de \$18,3 millones.

Imagen 3. Liquidación de la contribución

Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007

La imposibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni del recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332. o escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co.

Seleccione el  formato de pago que desea generar.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	8001056501

Al 23/09/2019 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (2)

Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2019	20195340030876	ACUEDUCTO	01/08/2019	11,785,000.00		Pague Aqui
CONTRIBUCIONES	2019	20195340031626	ALCANTARILLADO	01/08/2019	6,529,000.00		Pague Aqui

Fuente: Página Web www.superservicios.gov.co/?q=servicios-vigilados/tramites-servicios/formatos-pago

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de agosto de 2019 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

Fuente de abastecimiento y concesión de aguas

El sistema de abastecimiento del municipio de Aguachica se abastece de una fuente superficial, correspondiente a la quebrada Buturama.

Imagen 4. Quebrada Buturama.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

En relación con la concesión de aguas superficiales para esta fuente, la Corporación Autónoma Regional de Cesar (CORPOCESAR) otorgó dicho permiso ambiental mediante Resolución No. 0617 del 11 de julio de 2016, con una vigencia hasta el año 2020. El caudal autorizado es de 292 l/s.

No obstante, la información anterior no coincide con la última información reportada en el SUI, correspondiente al año 2009, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 11. Concesión de agua superficial – Reporte SUI.

Empresa	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	Q. Norían	QUEBRADA	SI	CORPOCESAR	18-10-2005	18-10-2015	204

Fuente: Consulta SUI

Captación

La captación de agua en la quebrada Buturama se realiza mediante una bocatoma de fondo ubicada de manera transversal al sentido del flujo, y una bocatoma lateral ubicada en el costado derecho de la quebrada. Ambas bocatomas cuentan con rejillas para la retención de sólidos.

Esta estructura cuenta con una capacidad de 1,50 m³/s. Sin embargo, en la visita realizada el día 14 de agosto de 2019, se evidenció que no se cuenta con macromedidor ni regleta para la medición del caudal captado, el cual tampoco es medido de ninguna otra manera, por lo que no se conoce si el prestador se encuentra captando el caudal autorizado por CORPOCESAR.

Imagen 5. Estructura de captación.



Bocatoma de fondo



Bocatoma lateral



Bocatoma

Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

No obstante, la información anterior no coincide con la última información reportada en el SUI, correspondiente al año 2009, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 12. Estructura de captación – Reporte SUI.

Empresa	Nombre	Tipo	Longitud	Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	Bocatoma nueva	Superficial Fondo	-73°35'23"	8°21'45"	332	Q. Norían	340	N
	Bocatoma vieja	Superficial Fondo	-73°35'28"	8°20'56"	279	Q. Norían	0	N

Fuente: Consulta SUI

En cuanto al mantenimiento de esta estructura, en la visita realizada se evidenció que el dique en concreto se encontraba en mal estado, con pedazos de concreto desprendidos de la estructura. Al respecto, la empresa remitió copia del contrato del proyecto “Realizar las obras para la reconstrucción del sistema de acueducto (bocatoma, aducción, tratamiento preliminar y obras adicionales) del municipio de Aguachica, Departamento del Cesar (...)”, el cual incluye la intervención de, entre otros, la bocatoma existente. El proyecto cuenta con fecha de inicio del 05 de noviembre de 2019 y tiene una vigencia de un año.

Aducciones y pretratamiento

La línea de aducción se conforma por un canal en concreto con una longitud de 95 metros y una sección transversal de 60 cm por 55 cm. Dicho canal descarga el agua cruda en el primer desarenador.

Imagen 6. Línea de aducción.



Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

El primer desarenador se conforma por dos módulos construidos en concreto reforzado.

Del primer desarenador sale una línea con una longitud de 2.094 metros hasta el segundo desarenador, conformada por tubería en PVC. Los primeros 990 metros cuentan con un diámetro de 16 pulgadas. A partir de dicho punto, el diámetro de la tubería pasa a ser de 14 pulgadas.

El segundo desarenador se conforma por tres módulos construidos en concreto reforzado.

La empresa suministró los soportes de los mantenimientos realizados a los desarenadores, durante las vigencias bajo análisis.

Imagen 7. Desarenadores.



Primer desarenador



Segundo desarenador

Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

La conducción entre el segundo desarenador y la planta de tratamiento está conformada por tres (3) tuberías en paralelo con las siguientes características:

- Tubería en asbesto cemento de 14 pulgadas de diámetro y con una longitud de 120 metros. En dicho punto, la tubería pasa a ser de PVC de 14 pulgadas de diámetro y con una longitud de 480 metros.
- Tubería en asbesto cemento de 14 pulgadas de diámetro y con una longitud de 221 metros. En dicho punto, la tubería pasa a ser de asbesto cemento de 12 pulgadas de diámetro y con una longitud de 379 metros.
- Tubería en asbesto cemento de 10 pulgadas de diámetro y con una longitud total de 600 metros.

Sin embargo, la información anterior no coincide con la última información reportada en el SUI, correspondiente al año 2009, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 13. Línea de aducción – Reporte SUI.

Empresa	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
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	Aducción N	Tubería-Por gravedad	3	421	De 12 a 24 pulg	PVC	08-10-1996	04-02-1997
	Aducción V	Tubería-Por gravedad	1	428	De 10 a 12 pulg	Asbesto Cemento AC	10-06-1979	06-03-1980

Fuente: Consulta SUI

Tratamiento

La planta de tratamiento es de tipo convencional y cuenta con una capacidad de 420 l/s. No obstante, de acuerdo con lo evidenciado en visita y lo informado por el prestador, opera con un caudal de entre 320 y 340 l/s, el cual puede reducirse a entre 240 y 290 l/s en época de sequía. Así las cosas, bajo condiciones normales de operación, el prestador capta un caudal superior al concesionado por parte de CORPOCESAR.

Esta planta cuenta con un sistema de tratamiento antiguo y un sistema de tratamiento nuevo, el cual se construyó en el año 2007.

El agua ingresa a la planta a través de un canal de entrada. En dicho canal se cuenta con una canaleta Parshall y una boya para la medición del caudal de entrada a la planta. Adicionalmente, en este punto se realiza la aplicación de coagulante (sulfato de aluminio tipo B).

La dosificación del coagulante se realiza de acuerdo con los resultados del ensayo de jarras, el cual no se realiza con una frecuencia determinada, sino cuando la turbiedad del agua cruda es superior a 8-10 UNT. Lo anterior se encuentra soportado en los registros de la planta. En la visita realizada el día 13 de agosto de 2019, se evidenció que dicho equipo se encontraba en funcionamiento.

El sistema de floculación antiguo se compone por 3 floculadores de flujo horizontal, mientras que el sistema nuevo consiste en 3 floculadores de flujo vertical. Cada uno de estos floculadores se encuentra dividido en 2 módulos.

Por otra parte, el sistema de sedimentación se conforma por 6 sedimentadores de alta tasa, cada uno dividido en 2 módulos. Adicionalmente, el sistema de filtración se compone por 10 filtros convencionales, con un lecho filtrante compuesto por grava, arena y antracita. El tratamiento finaliza con el proceso de desinfección, el cual se realiza en un tanque con capacidad de 32 m³.

Finalmente, en la visita realizada el 13 de agosto de 2019, se evidenció que el prestador no realiza la medición del caudal de salida de la planta, por lo que se desconocen los caudales distribuidos a la red.

Imagen 8. Planta de tratamiento de agua potable.



Boya para la medición del caudal de entrada a la planta



Aplicación de coagulante



Dosificación de coagulante



Floculadores nuevos



Floculadores antiguos



Sedimentadores



Filtros



Tanque de cloro gaseoso

Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

Tratamiento de los lodos generados en la PTAP

Los lodos recogidos en las unidades de sedimentación de la planta de tratamiento son dispuestos en la quebrada Buturama sin tratamiento ni permiso ambiental por parte de CORPOCESAR.

De acuerdo con la empresa, actualmente se encuentra realizando el Plan de Gestión del Riesgo para el Manejo del Vertimiento y la evaluación ambiental del vertimiento para el trámite del correspondiente permiso. El prestador adjuntó copia del segundo de estos dos documentos.

Laboratorio de control de procesos

La PTAP cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. El laboratorio cuenta con los siguientes equipos, cuya última revisión y/o calibración se encuentra a continuación:

Tabla 14. Fecha de última calibración de equipos del laboratorio de control de procesos.

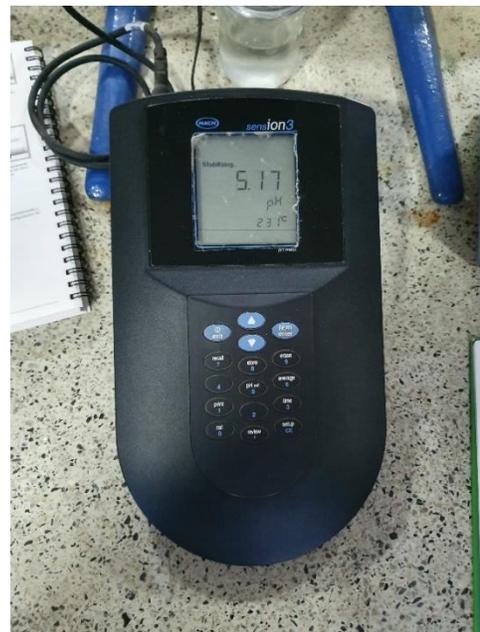
Equipo	Fecha
pHmetro	Sin dato
Turbidímetro	02 de octubre de 2018
Colorímetro	Sin dato
Clorímetro	14 de septiembre de 2018
Espectrofotómetro	Sin dato

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

Imagen 9. Equipos del laboratorio de control de procesos.



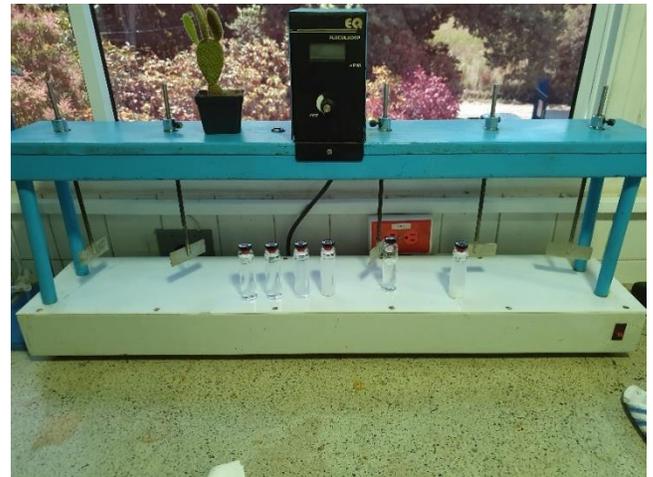
Turbidímetro



pHmetro



Espectrofotómetro



Equipo de jarras



Colorímetro



Colorímetro

Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

Operación y mantenimiento

El prestador cuenta con un formato de operación de la planta, donde se registra la siguiente información:

- Caudal de entrada a la planta.
- Turbiedad del agua cruda, sedimentada y tratada.
- Color del agua cruda, sedimentada y tratada.
- pH del agua cruda, sedimentada y tratada.
- Dosificación de coagulante y cloro gaseoso.

En relación con los mantenimientos de la planta, el prestador programa el lavado mensual de los floculadores, sedimentadores y filtros, mientras que para los tanques de

almacenamiento se programa un lavado semestral. Por otro lado, la purga de lodos se programa bimensualmente.

Lo anterior se encuentra debidamente soportado en los registros de mantenimiento de la planta, donde se evidencia el cumplimiento de la programación realizada.

Imagen 10. Formatos de operación de la planta de tratamiento.

Formato de operación diaria: This is a detailed data table used for daily plant operations. It contains columns for various flow rates (e.g., CAUDAL BOMB, CAUDAL, TRAZO, TRAZO, TRAZO), chemical dosages (e.g., COAGULANTE, FLOCULANTE), and other operational parameters. The table is organized into sections for different stages of the water treatment process.

Formato de operación diaria

Registro de mantenimientos: This form documents maintenance activities. It includes a header with the plant's name and a section for 'Descripción de la Actividad Realizada'. Below this, there are two sections for photographic evidence: 'Evidencia (fotográfica) Antes de realizar la Actividad' and 'Evidencia (fotográfica) después de realizar la Actividad'. The form is signed by the responsible person.

Registro de mantenimientos

Formato de control del ensayo de jarras: This form is used to record the results of jar tests. It includes a header with the plant's name and a table for recording data from multiple jars. The table has columns for jar number, coagulant dose, flocculant dose, and other parameters. Below the table is a section for the 'ÍNDICE DE FLOCULACIÓN (WILCOX)' and a signature line.

Formato de control del ensayo de jarras
Fuente: Registro fotográfico SSPD – agosto de 2019

3.1.2 Red de distribución

La red de distribución del municipio de Aguachica se encuentra dividida en 3 distritos. El distrito 1 cuenta con 1 sector hidráulico, mientras que los distritos 2 y 3 cuentan con tres y seis sectores hidráulicos, respectivamente.

Tabla 15. Sectores hidráulicos.

Sector	Suscriptores 2017		Suscriptores 2018		Suscriptores 2019	
	Residenciales	No residenciales	Residenciales	No residenciales	Residenciales	No residenciales
Sector 0-5	1.725	5	1.794	5	1.839	5
Sector 5-8	1.159	17	1.205	16	1.234	16
Sector 8-12	1.043	68	1.084	68	1.111	68
Sector 12-14	1.456	132	1.514	132	1.552	133
Sector 14-16	480	129	500	129	512	131
Sector 16-22	4.368	289	4.541	290	4.654	297
Sector 22-26	2.111	50	2.194	50	2.249	52
Sector 26-30	2.091	39	2.174	37	2.228	39
Sector 30-36	3.534	88	3.674	91	3.765	96
Sector 36-45	3.856	64	4.009	64	4.108	66
Total	21.823	881	22.689	882	23.252	903

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

La última actualización del catastro de redes de acueducto se realizó en 2018. Según la información suministrada en visita por el prestador, la red de distribución tiene una longitud de 211,99 km, de los cuales 117,86 km son en PVC, 92,97 km son en asbesto cemento, 1,07 km son en hierro dúctil y 0,095 km son en canal de concreto.

En contraste, el último reporte de información realizado por el prestador en el SUI corresponde al año 2016. No obstante, dicha información no coincide con la suministrada en visita, como se evidencia a continuación:

Tabla 16. Inventario de redes de acueducto – Reporte SUI.

Empresa	Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (m ²)	Longitud en Metros	Material tubería
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	Conducción	Tubería	1		1.065	HD (Hierro Ductil)
	Conducción	Tubería	1		5.270	AC Asbesto Cemento
	Conducción	Tubería	1		14.908	PVC
	Red menor	Tubería	1		15.350	AC Asbesto Cemento
	Red menor	Tubería	1		26.480,99	PVC
	Red primaria o matriz	Tubería	1		9.374	AC Asbesto Cemento
	Red primaria o matriz	Tubería	1		14.091,22	PVC

Fuente: Consulta SUI

Se tienen 4 tanques de almacenamiento de agua potable operativos al inicio de la red de distribución, con una capacidad total de 7.150 m³, para el suministro a los 3 distritos que conforman la red de distribución. Dichos tanques cuentan con las siguientes características:

Tabla 17. Tanques de almacenamiento.

Tanque	Tipo	Capacidad (m ³)	Zona que abastece
1	Semienterrado	2.000	Distrito 1
2	Semienterrado	2.000	Distrito 2
3	Semienterrado	2.000	Distrito 3
4	Semienterrado	1.150	Distrito 3

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

Es de precisar, la información anterior no coincide con la última información reportada en el SUI, correspondiente al año 2008, como se evidencia a continuación:

Tabla 18. Tanques de almacenamiento – Reporte SUI.

Empresa	Número de tanques de almacenamiento existentes	Número de tanques de almacenamiento en operación	Número de tanques en la planta de tratamiento	Número de tanques en la red de distribución	Capacidad de los tanques de almacenamiento en operación (m ³)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	4	1	2	0	1.125

Fuente: Consulta SUI

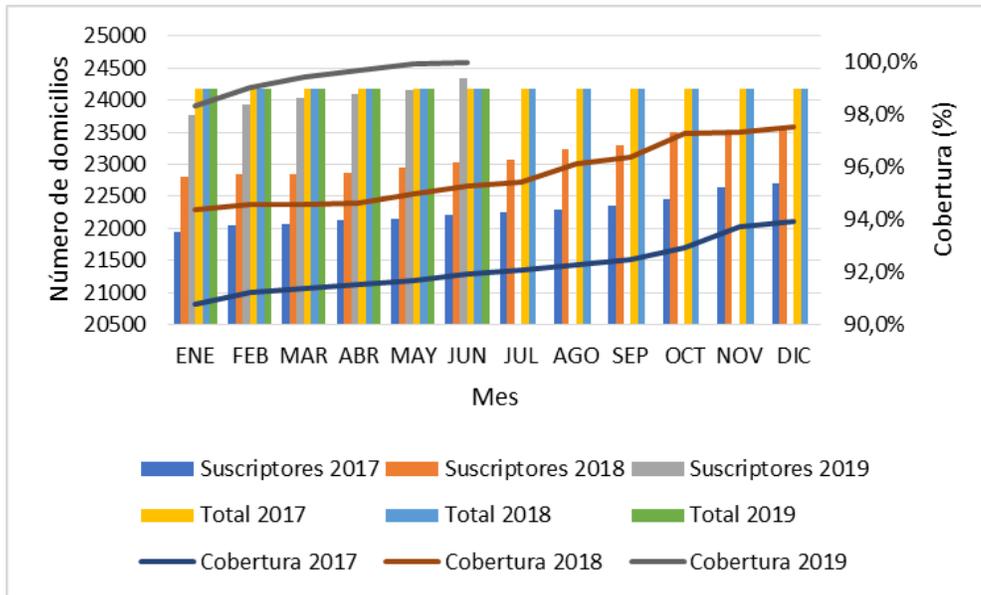
Finalmente, en relación con el mantenimiento de las redes, la empresa cuenta con manuales para la detección y corrección de fugas, mantenimiento de redes y válvulas, y reparación de redes y estructuras del sistema de acueducto. Asimismo, la empresa en visita suministró soportes de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de tuberías y válvulas durante las vigencias bajo análisis.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura de Acueducto

Una vez analizada la información suministrada en visita la cobertura del servicio de acueducto en el municipio de Aguachica fue la siguiente para la vigencia bajo análisis:

Gráfica 5. Cobertura del servicio de acueducto.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

De lo anterior, se evidencia que la cobertura de acueducto en el municipio de Aguachica ha incrementado en aproximadamente 9% durante las vigencias bajo análisis.

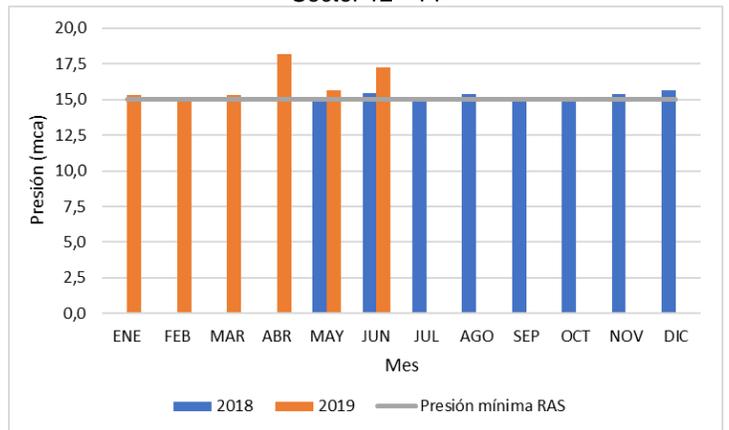
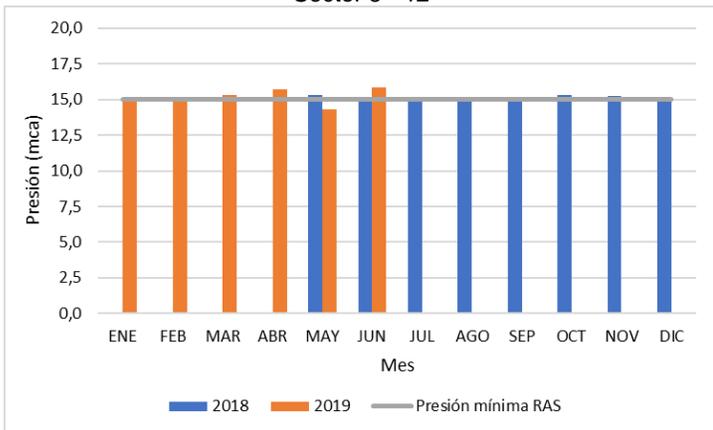
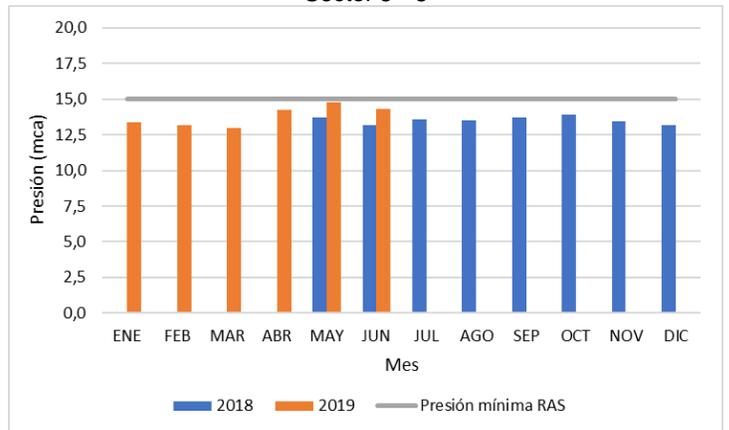
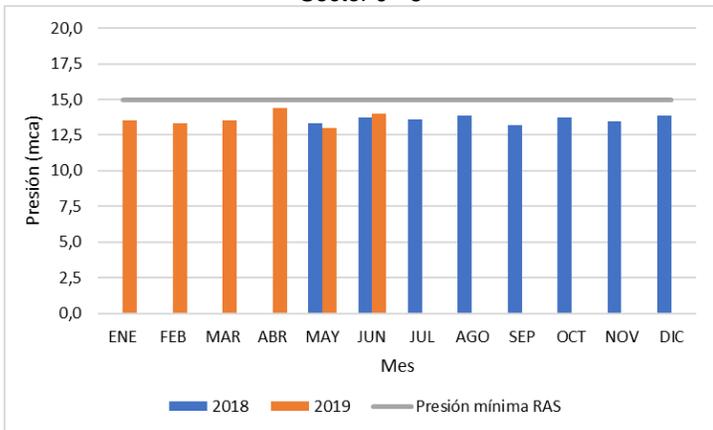
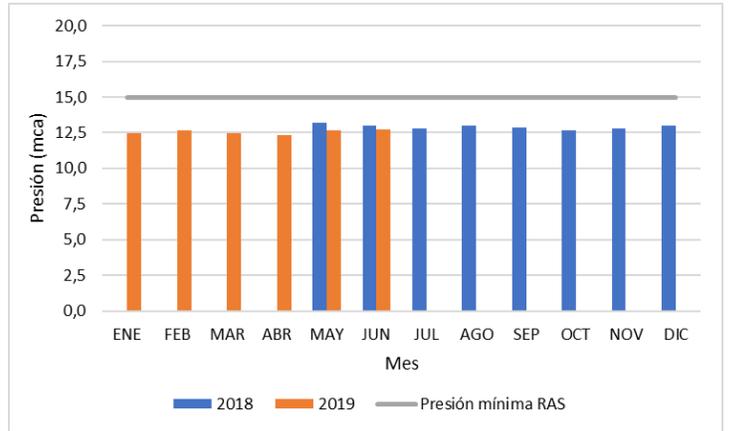
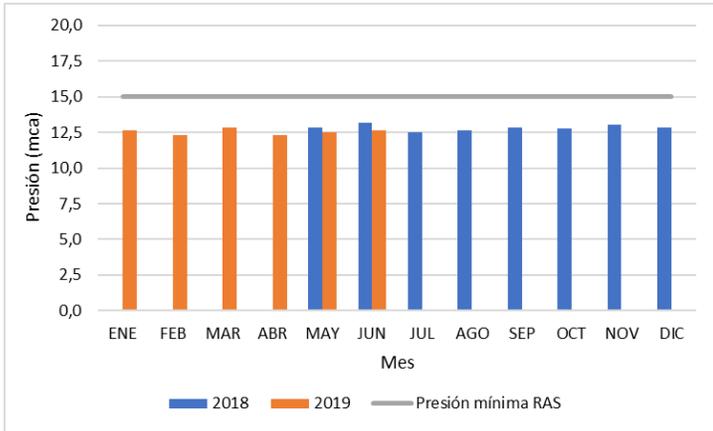
Es de precisar que, dentro de la información suministrada por el prestador para el cálculo de este indicador, el número de suscriptores no coincide con el número de suscriptores entregado por el área comercial de la empresa. Por lo anterior, se tomó este último dato. Adicionalmente, de acuerdo con la información suministrada por la empresa, el número de domicilios se mantuvo constante en un valor igual a 24.167.

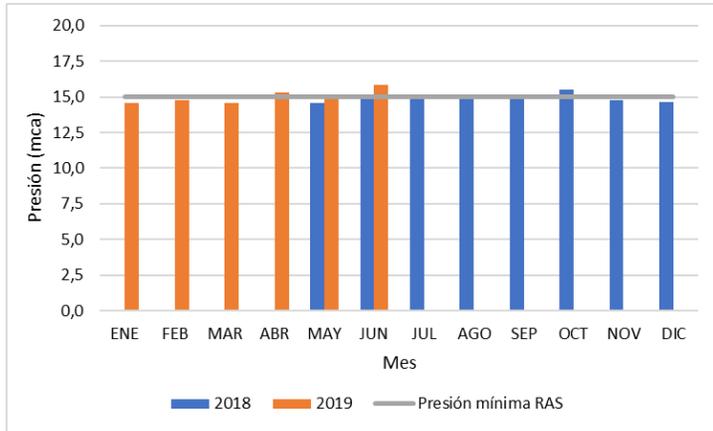
3.2.2 Presiones en red de distribución

De acuerdo con lo informado por el prestador en visita, éste inició la medición de presiones en la red de distribución del municipio de Aguachica durante el mes de mayo del año 2018. Previo a esta fecha, no se realizaba esta actividad, presuntamente incumpliendo lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017.

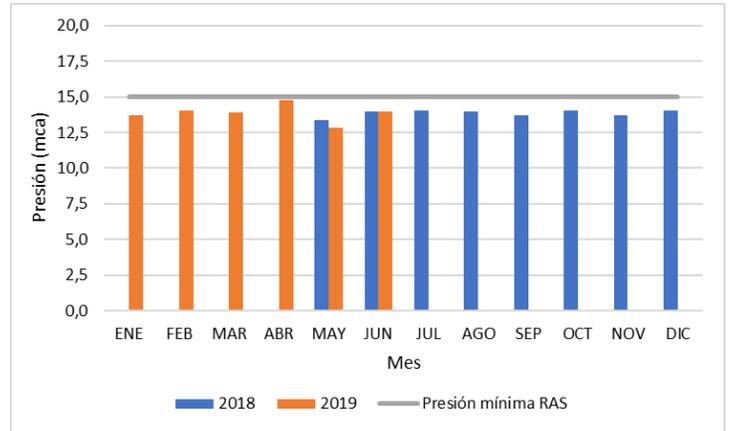
Ahora bien, según la información suministrada en visita, la presión promedio en la red de distribución desde el mes de mayo de 2018, ha sido la siguiente:

Gráfica 6. Presión promedio en la red de distribución.

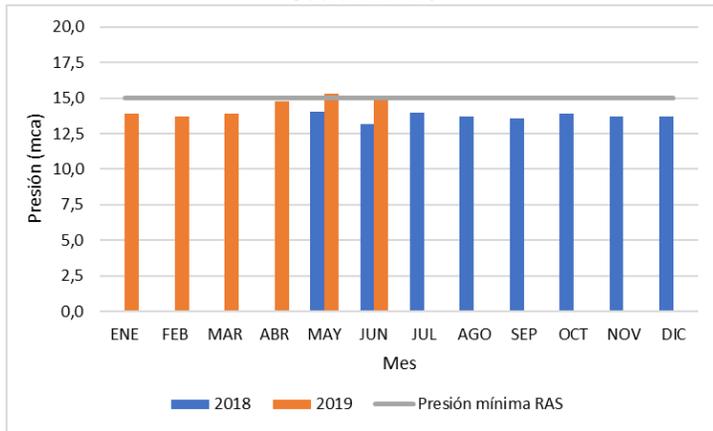




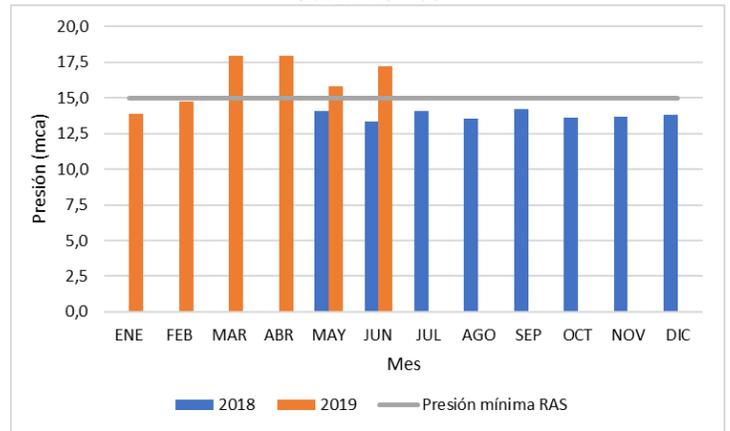
Sector 22 - 26



Sector 26 - 30



Sector 30 - 36



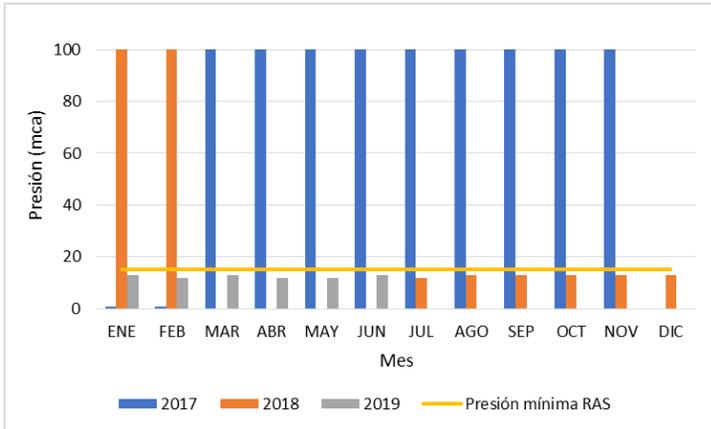
Sector 36 - 45

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

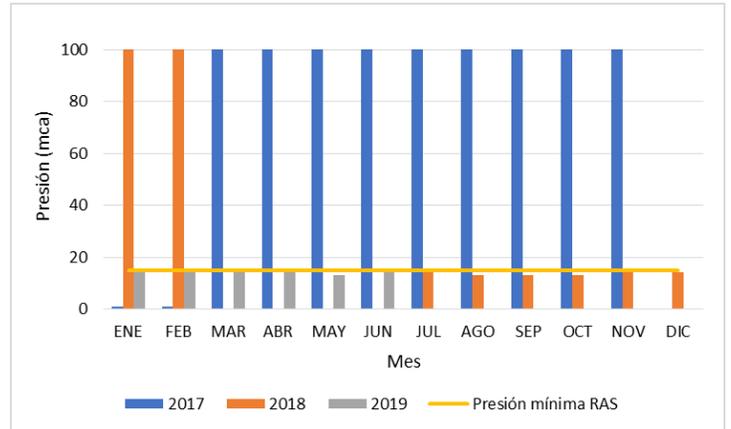
De acuerdo con lo anterior se evidencia que, en general, la presión promedio en 7 de los 10 sectores hidráulicos (con excepción de los sectores 14 – 16, 16 – 22 y 22 - 26) desde el mes de mayo de 2018, fue inferior a la presión mínima estipulada en el RAS (Resoluciones 1096 de 2000 y 330 de 2017). Es de precisar que en el CCU de la empresa no se definen metas asociadas con la presión en la red de distribución.

De otra parte, el prestador ha reportado la siguiente información en el SUI:

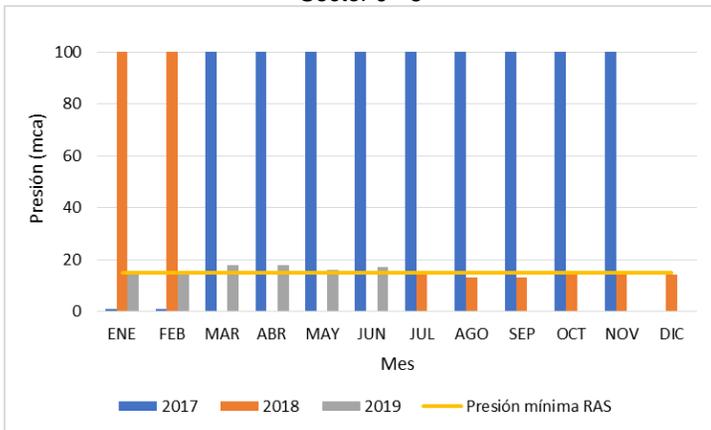
Gráfica 7. Presión promedio en la red de distribución – Reporte SUI.



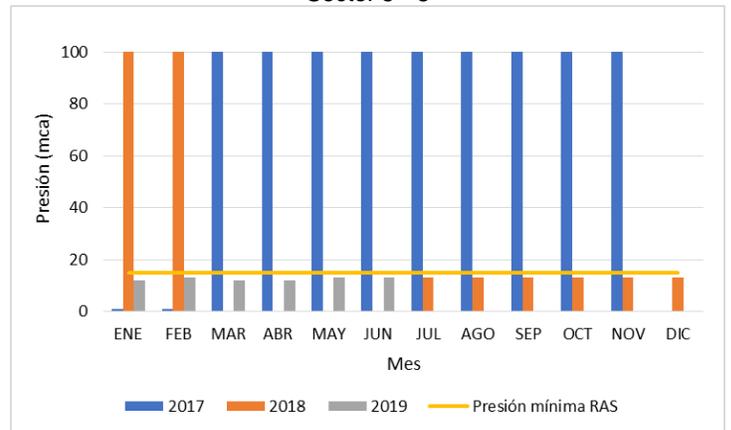
Sector 0 - 5



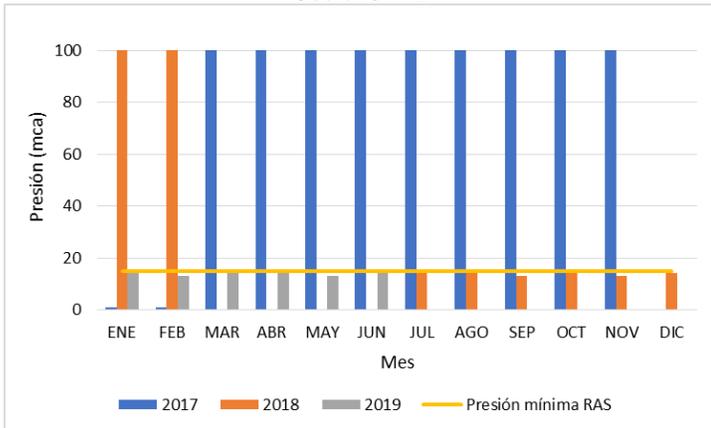
Sector 5 - 8



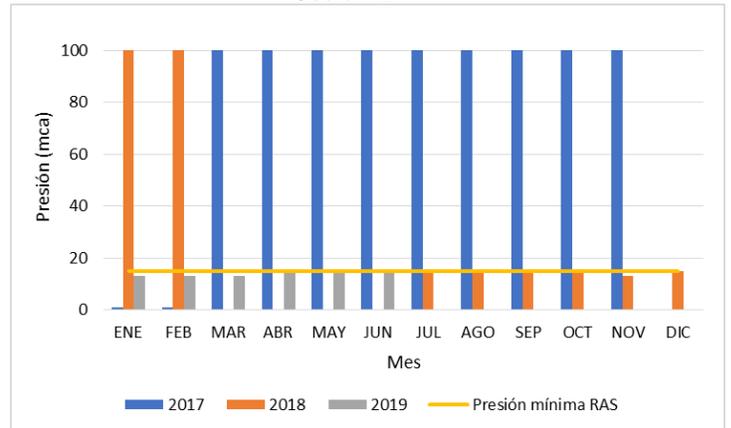
Sector 8 - 12



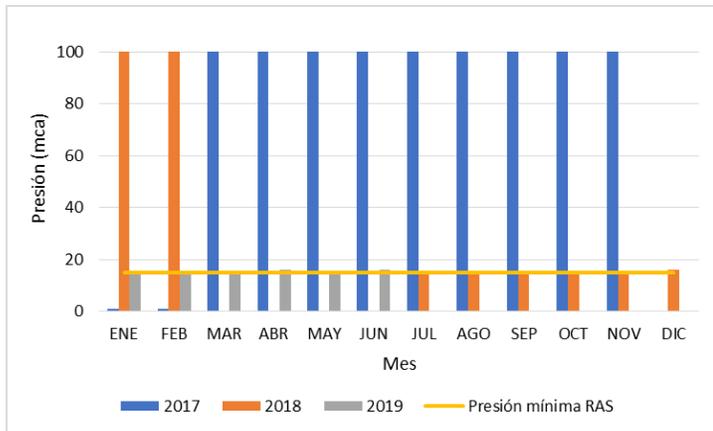
Sector 12 - 14



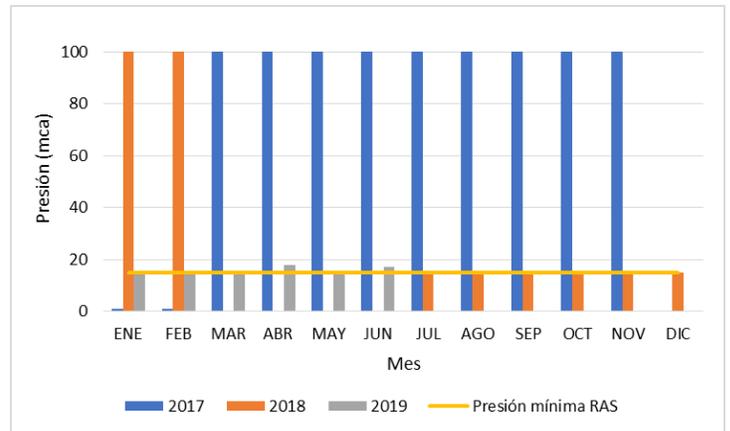
Sector 14 - 16



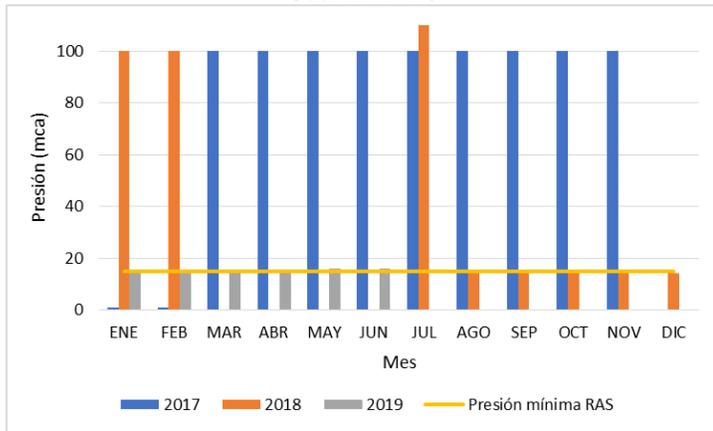
Sector 16 - 22



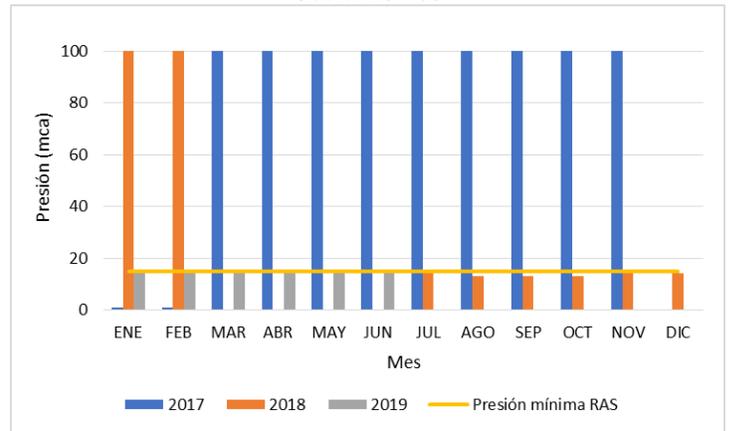
Sector 22 - 26



Sector 26 - 30



Sector 30 - 36



Sector 36 - 45

Fuente: Consulta SUI

De lo anterior se evidencia que, a pesar que el prestador informó en visita no haber iniciado la medición de presiones en la red de distribución sino hasta el mes de mayo de 2018, éste reportó presiones para el año 2017 y los meses de enero y febrero de 2018. Adicionalmente, los resultados reportados para mayo de 2018 y meses posteriores, no coinciden con los resultados suministrados en visita. Por ende, se requiere al prestador para que se pronuncie frente a lo anterior.

3.2.3 Índice de Continuidad

En la cláusula 24 del Contrato de Condiciones Uniformes del prestador, el cual fue entregado en visita, se establece lo siguiente:

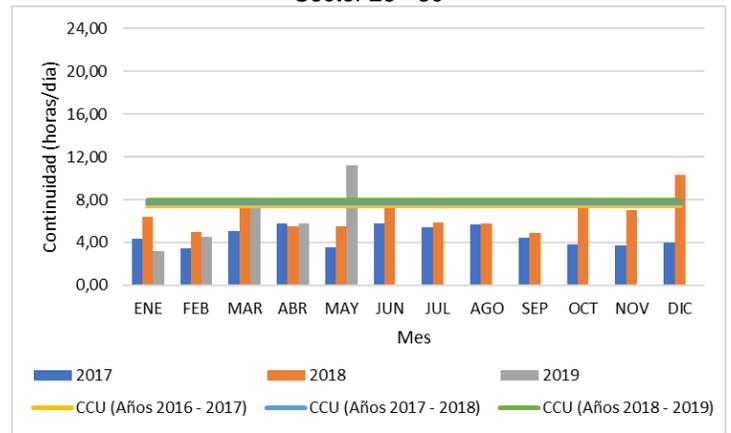
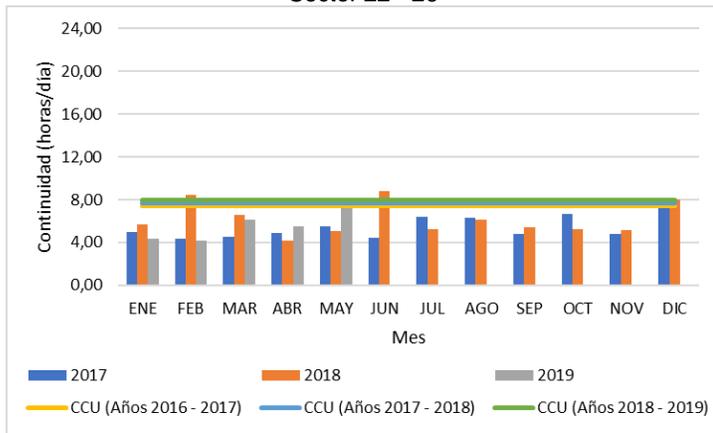
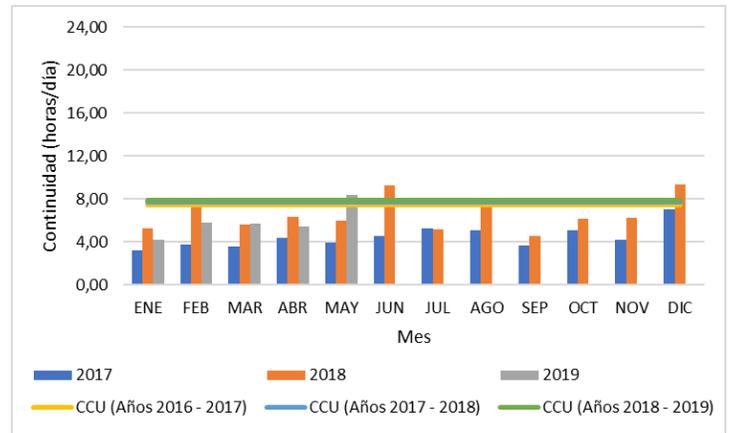
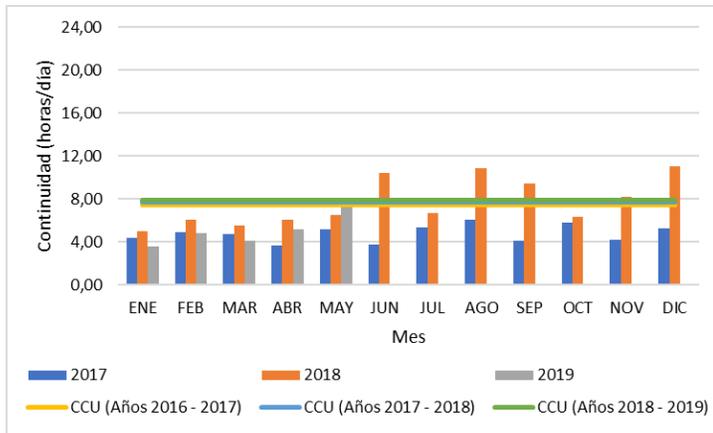
“CLÁUSULA 24. ESTANDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicios:

Estándar de servicio	Línea base	Meta Año 1	Meta Año 2	Meta Año 3	Meta Año 4	Meta Año 5	Meta Año 6	Meta Año 7	Meta Año 8	Meta Año 9	Meta Año 10
Continuidad de acueducto	30%	31%	32%	33%	34%	35%	40%	45%	50%	60%	70%

Una vez realizada la conversión de unidades de las metas establecidas por el prestador, se comparó con la información suministrada en visita respecto a la continuidad del servicio de acueducto durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019, obteniendo lo siguiente:

Gráfica 8. Continuidad del servicio de acueducto.





Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

Por consiguiente, se evidencia que en general, la continuidad durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 presuntamente no cumplió con lo dispuesto en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Por otra parte, en el estudio de costos de referencia del prestador realizado de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 688 de 2014, se definieron las siguientes metas para el estándar de continuidad del servicio de acueducto:

Tabla 19. Metas para el estándar de continuidad – Estudio de costos de referencia.

Año Tarifario									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
45%	50%	55%	60%	70%	75%	80%	85%	90%	95%

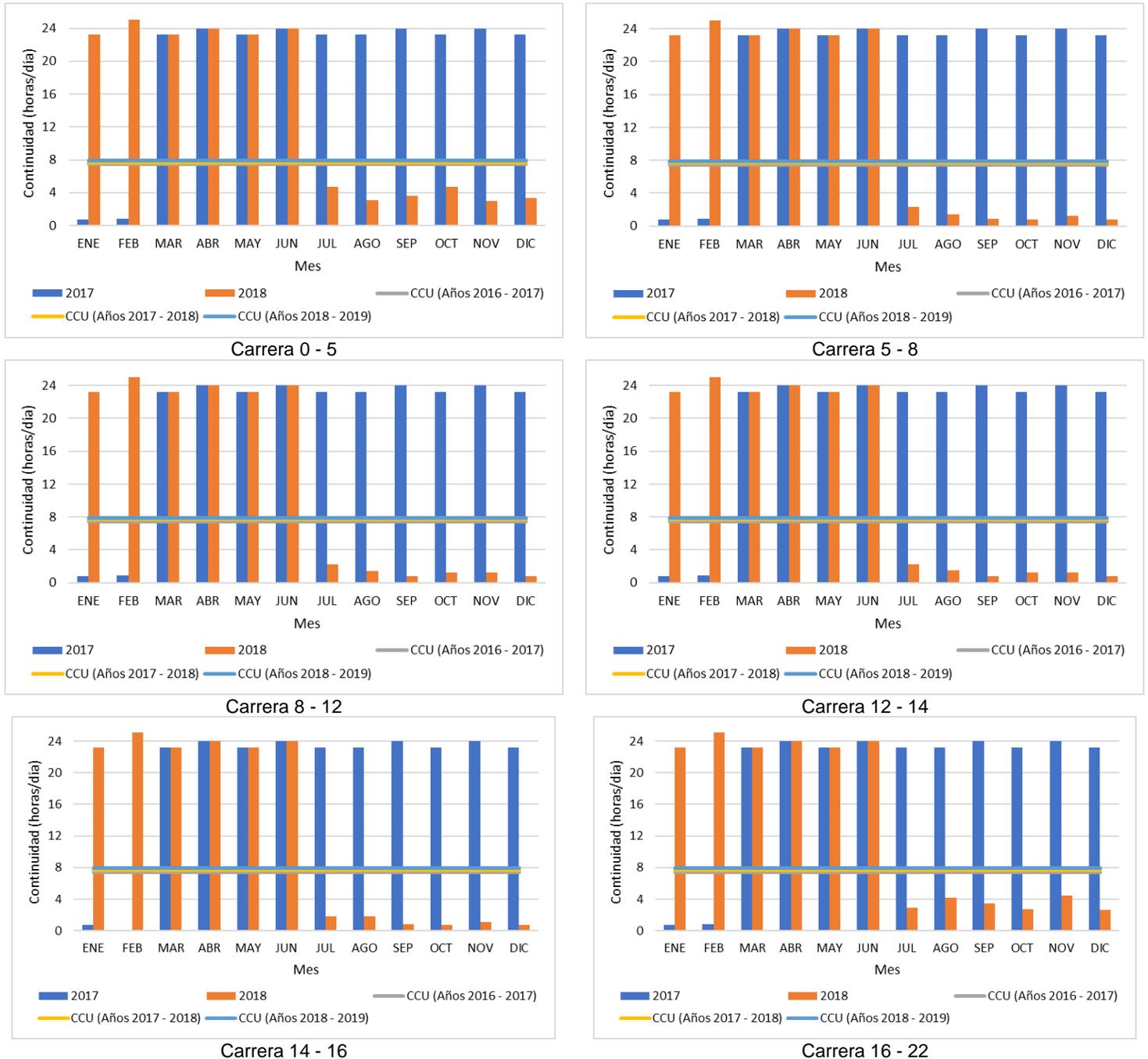
Fuente: Estudio de costos de referencia de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. – consulta SURICATA

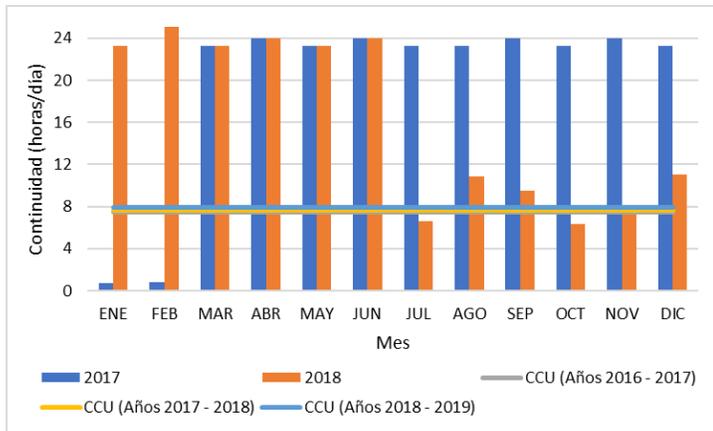
De acuerdo con lo anterior, la continuidad durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 presuntamente no cumplió con la meta dispuesta en el estudio de costos de referencia del prestador para los 3 primeros años tarifarios (1 de julio de 2016 a 30 de junio de 2019).

Es de precisar que las metas para el estándar de continuidad del estudio de costos reportado en SURICATA no coinciden con las metas establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes para ninguno de los diez años establecidos. Por ende, se requiere al prestador para que se pronuncie frente a lo anterior.

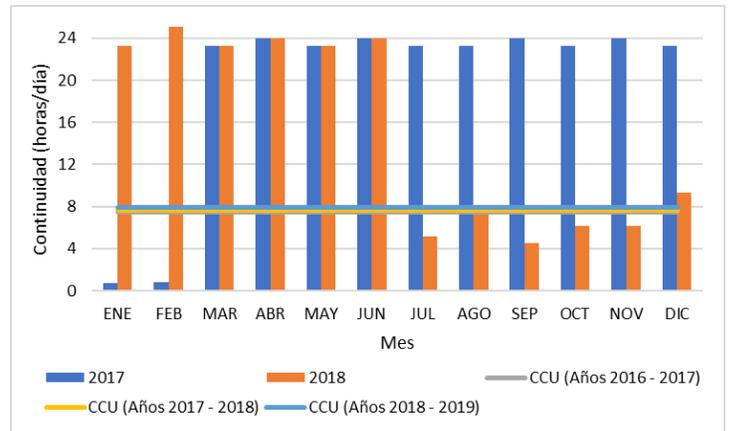
Finalmente, el prestador ha realizado el reporte de la siguiente información en el SUI:

Gráfica 9. Continuidad del servicio de acueducto – Reporte SUI.

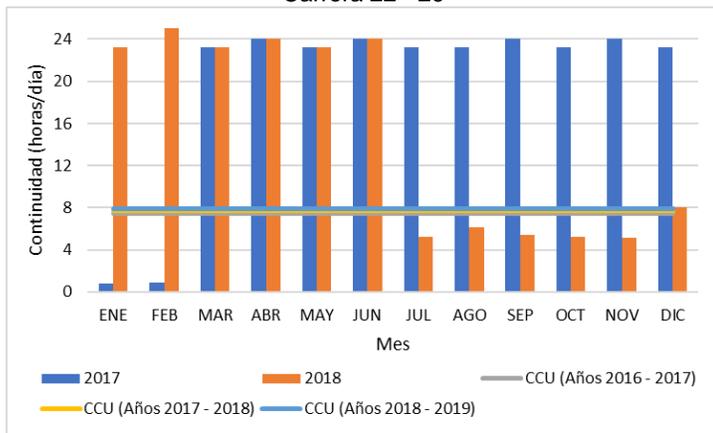




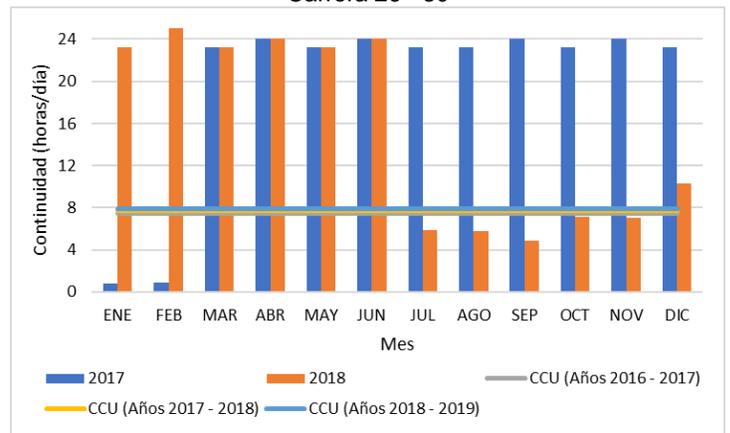
Carrera 22 - 26



Carrera 26 - 30



Carrera 30 - 36



Carrera 36 - 45

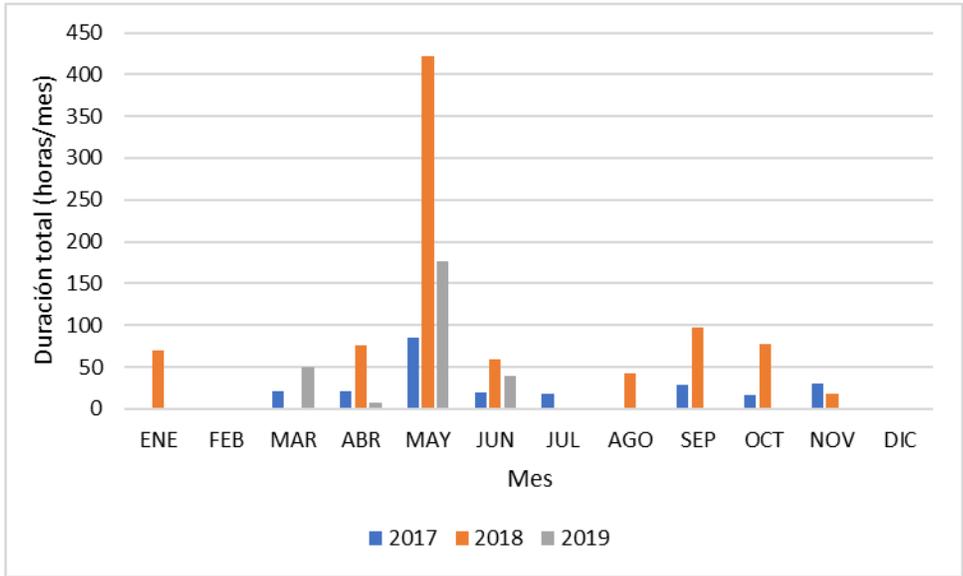
Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

Comparada la información del SUI no es coincidente con la información suministrada en visita. Adicionalmente, el prestador no ha realizado el reporte de información para lo corrido del año 2019. Por ende, debe realizar dicho reporte según lo establece la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Suspensiones

De acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, las suspensiones del servicio de acueducto durante los años 2017, 2018 y 2019, han contado con la siguiente duración total:

Gráfica 10. Duración de las suspensiones del servicio de acueducto.

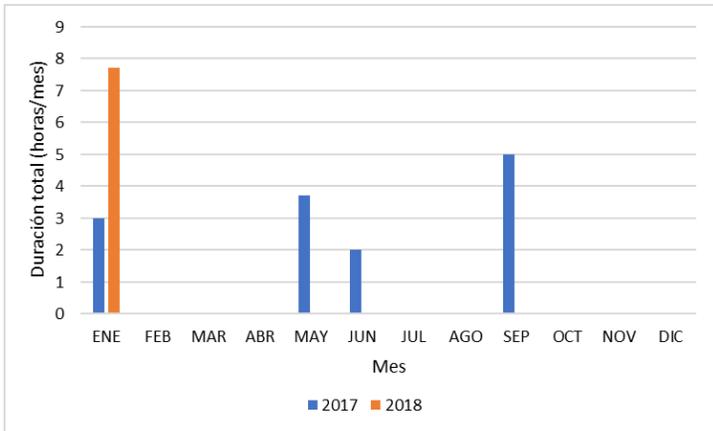


Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

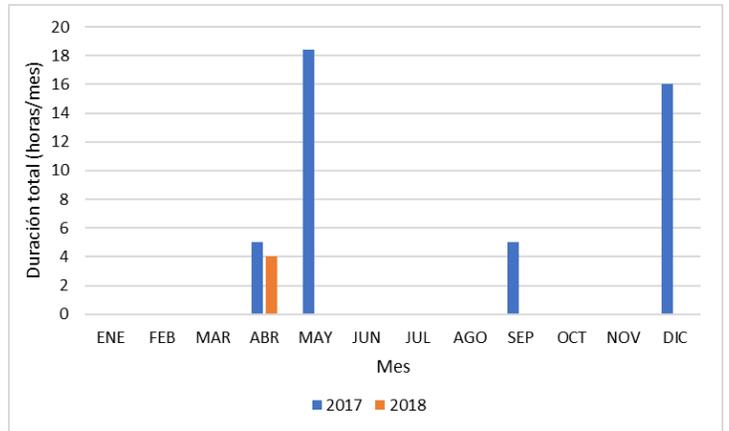
De acuerdo con el prestador, todas las suspensiones fueron del tipo “no programadas, no avisadas”. Sin embargo, la información suministrada en visita no se encuentra discriminada por sector hidráulico, motivo por el cual es posible que existan suspensiones que se estén contabilizando más de una vez (una vez por cada sector hidráulico que se haya visto afectado en un mismo evento de suspensión).

No obstante, la información reportada por el prestador en el SUI sí se encuentra discriminada por sector hidráulico. De acuerdo con dicha información, se tiene lo siguiente:

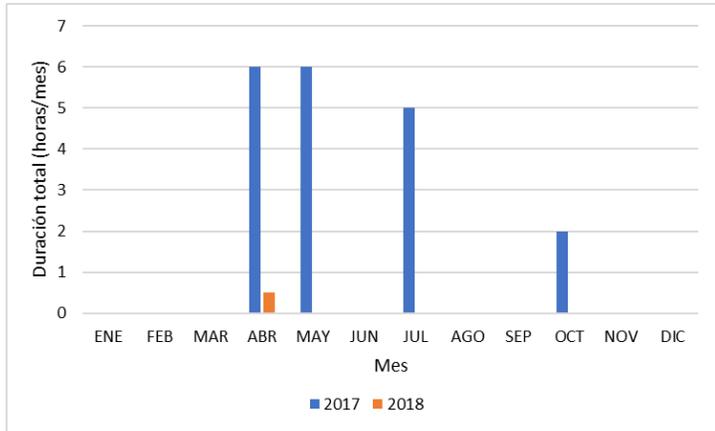
Gráfica 11. Duración de las suspensiones del servicio de acueducto – Reporte SUI.



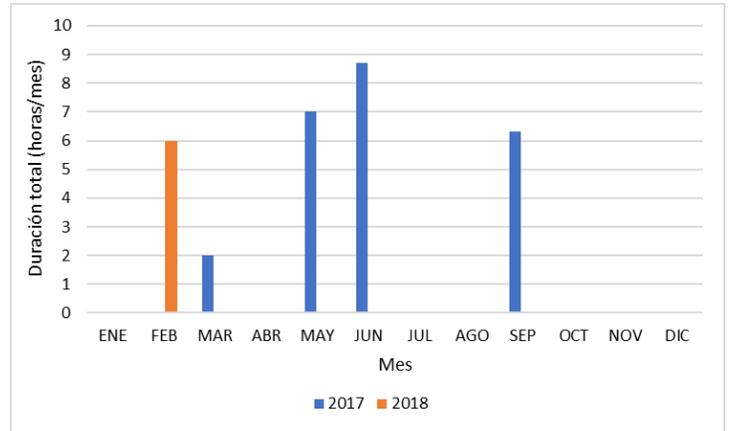
Carrera 0 - 5



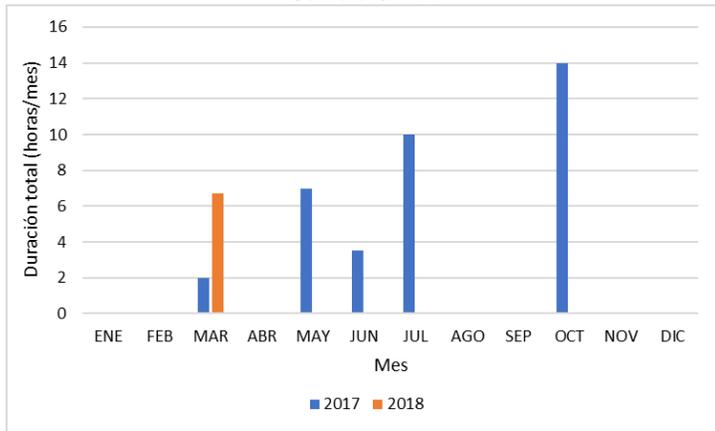
Carrera 5 - 8



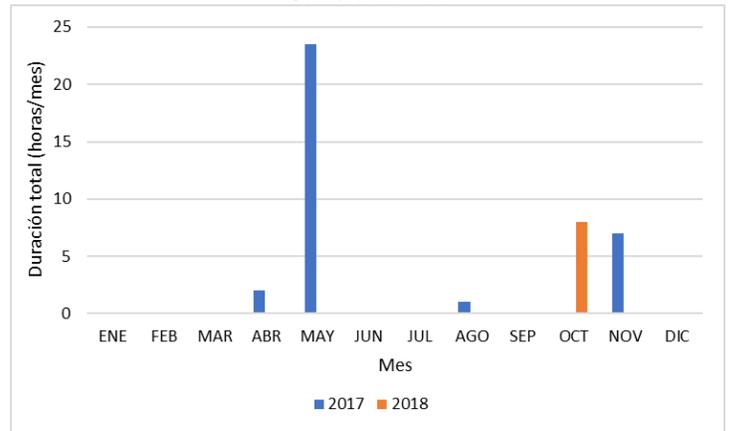
Carrera 8 - 12



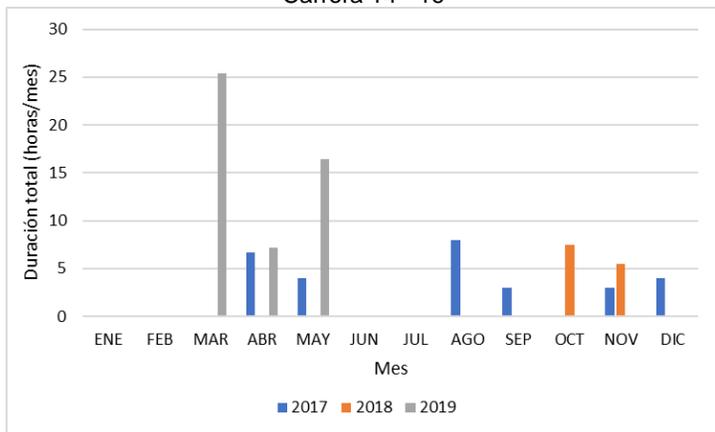
Carrera 12 - 14



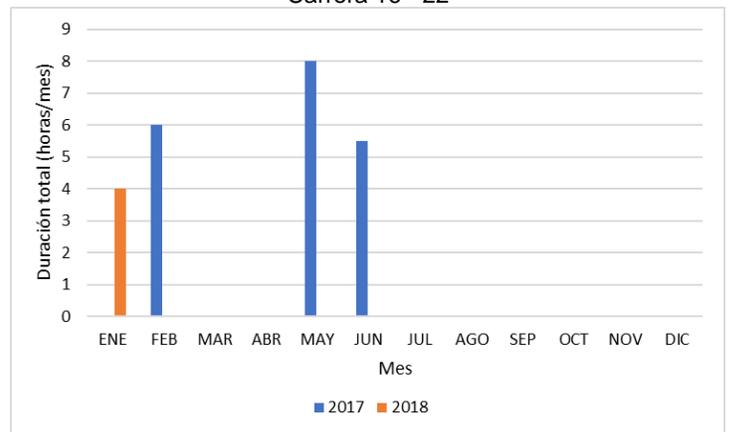
Carrera 14 - 16



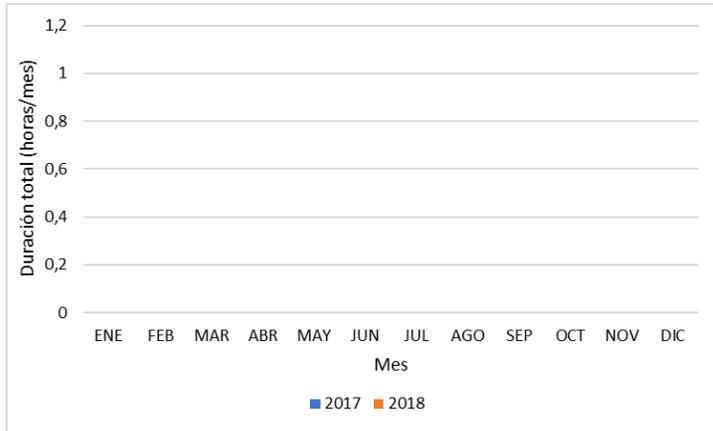
Carrera 16 - 22



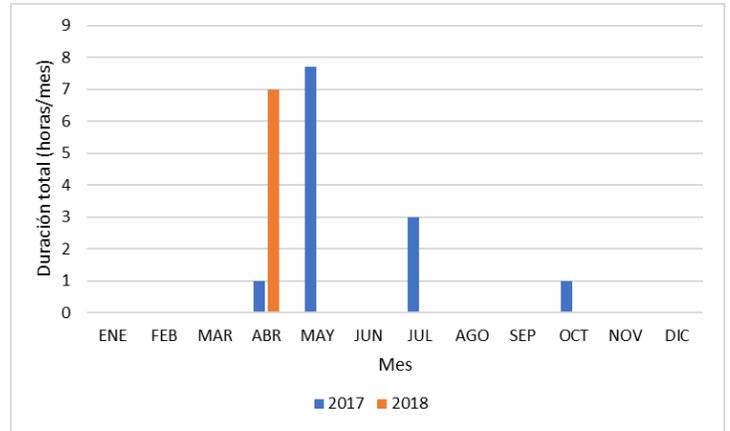
Carrera 22 - 26



Carrera 26 - 30



Carrera 30 - 36



Carrera 36 - 45

Fuente: SSPD a partir de la información reportada en el SUI

Según la información reportada, todas las suspensiones fueron del tipo “no programadas, no avisadas”. No obstante, éstas no superaron las 25 horas/mes.

3.2.4 Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF

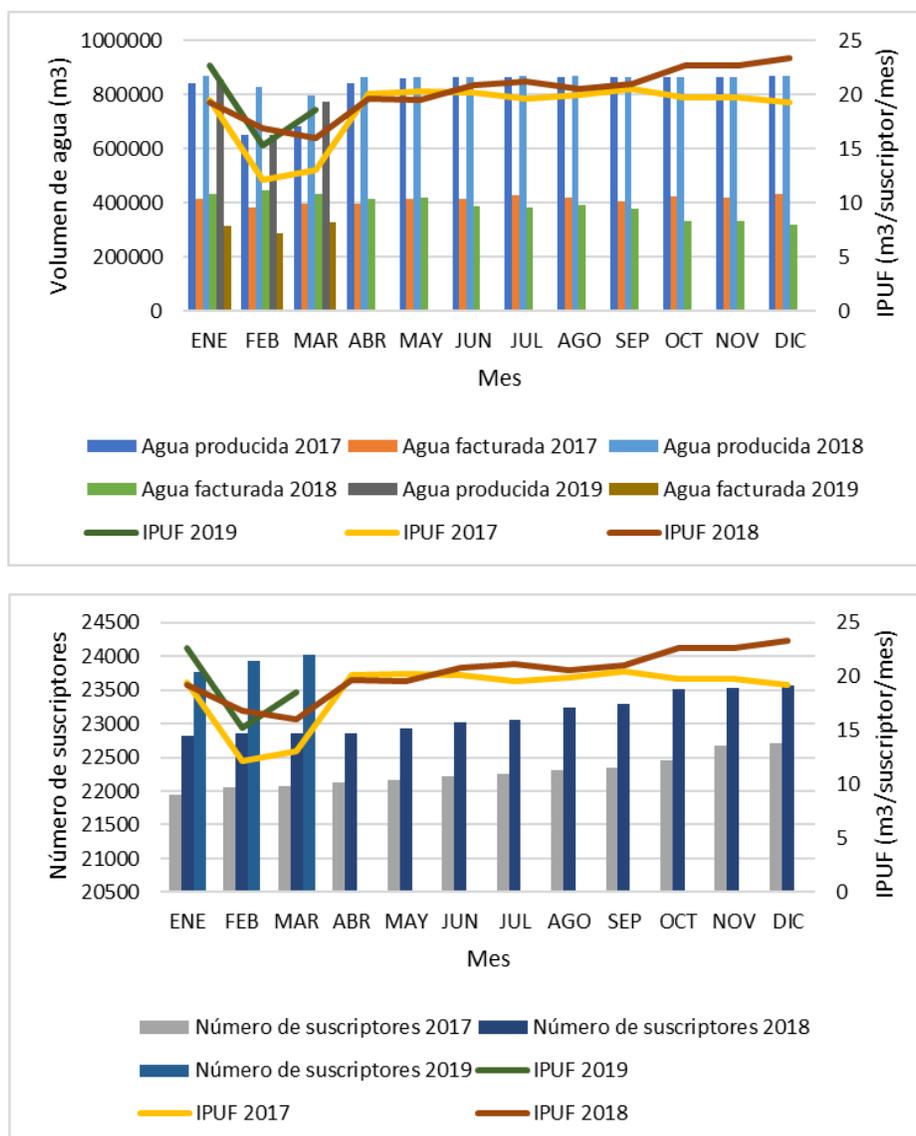
El prestador debe aplicar las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado definidas a partir del cálculo de los costos de referencia conforme la metodología prevista en las resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015. Por consiguiente, las pérdidas de agua deben ser calculadas con el indicador IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado), definido en dichas resoluciones.

Es de precisar que el prestador no cuenta con macromedición del caudal de salida de la planta de tratamiento. Por ende, el volumen de agua producida es calculado a partir del nivel de agua en el canal de entrada. Sin embargo, dicha aproximación conlleva a una desviación en los resultados reales para este indicador.

Adicionalmente, la información suministrada por el prestador para el cálculo de este indicador difiere de la información suministrada por el área comercial respecto a la variable del volumen de agua facturada para el año 2018.

Así las cosas, y una vez analizada la información suministrada en visita por el prestador, a continuación, se indican las pérdidas de agua durante los 3 primeros años tarifarios (2017, 2018 y primer semestre de 2019):

Gráfica 12. Índice de pérdidas por usuario facturado.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

Por otra parte, en el estudio de costos de referencia del prestador, se definieron las siguientes metas para el estándar de pérdidas de agua del servicio de acueducto:

Tabla 20. Metas para el estándar de pérdidas de agua – Estudio de costos de referencia.

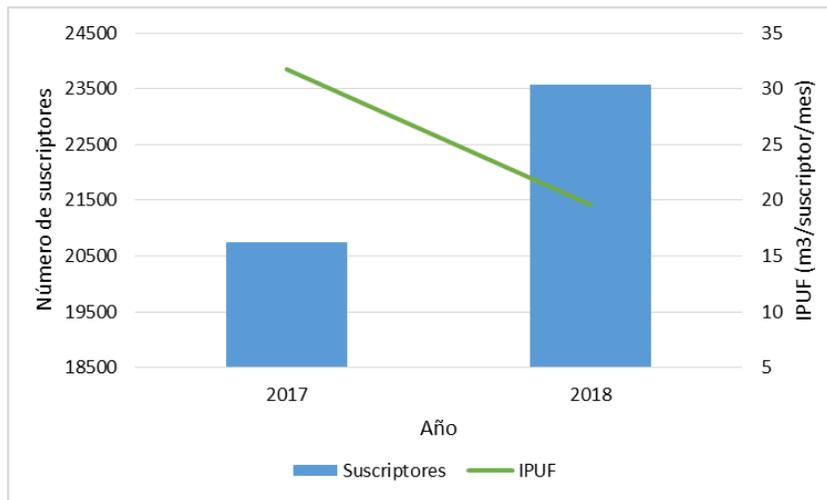
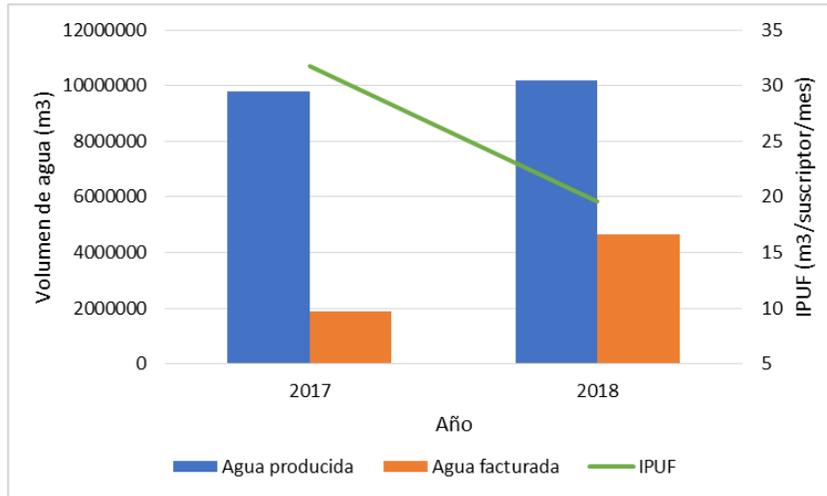
Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
8,79	8,48	8,17	7,86	7,55	7,39	7,24	7,08	6,93	6,77

Fuente: Estudio de costos de referencia de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. – consulta SURICATA

De acuerdo con lo anterior, las pérdidas de agua durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 fueron superiores a las metas definidas por el prestador en su estudio de costos de referencia.

Por otro lado, el prestador reportó la siguiente información en el SUI para las vigencias 2017 y 2018:

Gráfica 13. Índice de pérdidas por usuario facturado – Reporte SUI.



Fuente: Consulta SUI

Una vez analizada la información reportada en el SUI, se encontró que los volúmenes de agua producida y facturada no coinciden con la información suministrada en visita. Por consiguiente, el resultado del IPUF para el año 2017 que se calcula a partir de estos valores tampoco coincide con el IPUF calculado a partir de la información suministrada en visita. Finalmente, de acuerdo con estos resultados, el prestador no dio cumplimiento a las metas definidas en su estudio de costos de referencia.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

El prestador cuenta con PUEAA para el periodo 2018 – 2023, el cual se encuentra aprobado mediante Resolución No. 0288 del 17 de abril de 2019, con una vigencia de 5 años.

Dicho programa cuenta con los siguientes subprogramas:

- Macromedición del servicio de agua potable
- Micromedición del servicio de agua potable.
- Mejoramiento del servicio de acueducto.
- Educación ambiental.
- Reducción de pérdidas.

El prestador suministró soportes de la ejecución de estas actividades para las vigencias bajo análisis, entre las cuales se incluye reposición de redes, reparación de fugas, gestión para la instalación de macromedidores, instalación de micromedidores por parte de la empresa, instalación de válvulas, entre otros. Sin embargo, no se evidencia que la ejecución de estas actividades haya generado un impacto en la reducción de las pérdidas de agua.

Programa de reducción de pérdidas

La empresa cuenta con un programa de reducción de pérdidas del mes de enero de 2018. Dentro de las actividades contenidas, se encuentra un programa de detección sistemática de fugas, censo del catastro de usuarios y medidores, sectorización y reposición de redes, y el control de rebose de tanques.

Por otra parte, el programa especifica las inversiones para la reducción de pérdidas comerciales (instalación, reposición y calibración de medidores, legalización de usuarios y detección y supresión de fraudes) y técnicas (obras inmediatas, a corto, mediano y largo plazo).

El prestador suministró soportes de la ejecución de estas actividades para las vigencias bajo análisis, entre las cuales se incluye reposición de redes, reparación de fugas, gestión para la instalación de macromedidores, instalación de micromedidores por parte de la empresa, instalación de válvulas, entre otros. Sin embargo, no se evidencia que la ejecución de estas actividades haya generado un impacto en la reducción de las pérdidas de agua. Finalmente, los soportes entregados no son suficientes para determinar el porcentaje de avance en la ejecución del programa de reducción de pérdidas.

3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda

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

Para las pérdidas de agua, se realizó el cálculo de indicador IANC (Índice de Agua No Contabilizada), a partir de la información suministrada por la empresa en relación con el volumen de agua producida y facturada. No obstante, como se mencionó previamente, los datos asociados con el volumen de agua producida son aproximados, toda vez que no se cuenta con macromedición a la salida de la planta. Por ende, los resultados que se detallan a continuación son aproximados.

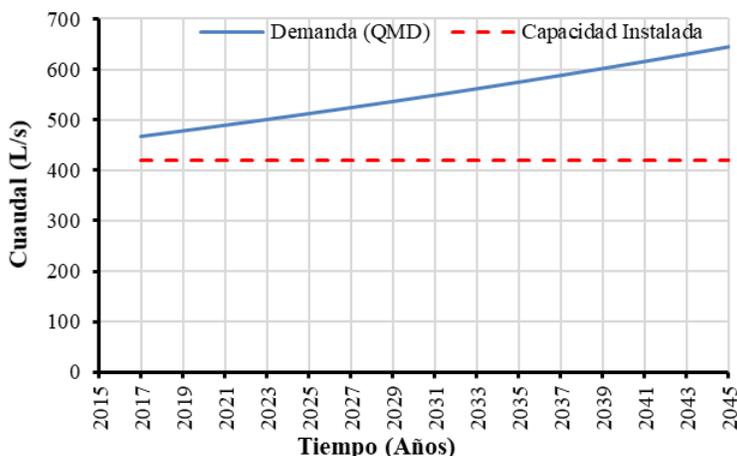
Los datos de entrada son:

Tabla 21. Datos de entrada.

Municipio	Población 2017	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	Demanda residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
	[hab]	[%]					
Aguachica	92.160	1,15	Alto	Cálido	150,00	58,98	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 14. Oferta vs. demanda.



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la planta de tratamiento no sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población en el municipio de Aguachica.

Según los resultados del IANC, la producción de agua para el año 2019 tendría que ser de 479 l/s para abastecer al municipio. De otra parte, la capacidad de la PTAP es de 420 l/s, pero su caudal de operación se encuentra entre 320 y 340 l/s. Por ende, existiría una mayor demanda de agua en comparación con la oferta.

Lo anterior es coherente con los resultados para el indicador de continuidad, donde se evidencia una continuidad inferior a 8 horas/día.

3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

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

De acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador, el número de suscriptores del servicio de acueducto varió de 21.943 en enero de 2017 a 24.350 en junio de 2019. Es decir que, en dicho periodo, la población aproximada atendida por el prestador varió de 92.160 a 102.270 habitantes. Lo anterior si se emplea el índice de ocupación de 4,² personas por vivienda para el municipio de Aguachica, según lo reportado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

Adicionalmente, según la información suministrada en visita, se alcanzó una población atendida de 100.000 habitantes entre los meses de enero (23.770 suscriptores, equivalente a 99.834 habitantes aproximadamente) y febrero de 2019 (23.937 suscriptores, equivalente a 100.535 habitantes aproximadamente).

Ahora bien, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.001 y 100.000 habitantes debe ser de 8, mientras que el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 100.001 y 250.000 habitantes debe ser de 15.

Así las cosas, el prestador y la Secretaría de Salud Departamental del Cesar mediante actas de actualización de la concertación de puntos de muestreo suscritas los días 27 de septiembre de 2016 y 05 de abril de 2018, concertaron 22 y 27 puntos de muestreo de calidad del agua, respectivamente.

Sin embargo, no se realizó actualización de la concertación de puntos de muestreo durante el año 2017, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

El día 13 de agosto de 2019 se visitaron algunos de los puntos de muestreo concertados. A continuación, se encuentra registro fotográfico de los mismos:

² <https://www.dane.gov.co/files/censo2005/perfiles/cesar/aguachica.pdf>

Imagen 11. Puntos de muestreo de calidad del agua en la red de distribución.



Punto de muestreo



Identificación del punto de muestreo

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita agosto de 2019

Finalmente, una vez revisada la información reportada en el SUI, se evidenció que, para el año 2017, el prestador reportó que no aplicaba el reporte del acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo. De otra parte, para el año 2018 no se ha realizado tal reporte, como se evidencia a continuación:

Imagen 12. Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo Año 2017 – Reporte SUI.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año	2017					
Departamento	CESAR					
Municipio	AGUACHICA					
Nombre de la empresa	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4	FORMATO NO APLICA.docx	2018-12-02 09:34:38
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 3 PDF	ACTAS DE MUESTRA 2017.pdf	2018-06-30 00:03:48
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS BÁSICAS RANGO 3 PDF	ACTAS DE MUESTRA 2017.pdf	2018-06-30 00:03:29
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERISTICAS ESPECIALES RANGO 3 PDF	ACTAS DE MUESTRA 2017.pdf	2018-06-30 00:03:08

Fuente: Consulta SUI

Imagen 13. Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo Año 2018 – Reporte SUI.

ACTAS CALIDAD DEL AGUA						
Año	2018					
Departamento	CESAR					
Municipio	AGUACHICA					
Nombre de la empresa	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.					
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	URL	FECHA DE CERTIFICACION

Fuente: Consulta SUI

Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP – el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud, y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD No. 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017 y SSPD No. 20195290218912 del 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 22. IRCA Vigilancia 2017 - 2018.

Año	2017	2018
Ene	0,0	0,0
Feb	0,0	0,0
Mar	0,0	0,0
Abr	0,0	0,0
May	0,0	0,0
Jun	0,0	0,0
Jul	0,0	0,0
Ago	0,0	0,0
Sep	0,0	0,0
Oct	0,0	0,0
Nov	2,8	0,0
Dic	0,0	0,0
Meses	12	12
Muestras	63	92

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – julio de 2019

Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano en el municipio de Aguachica durante los años 2017 y 2018.

Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red

El análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución es realizado por el laboratorio Servicios Integrados para la Industria del Agro, Minero – Energética y el Medio Ambiente. Este laboratorio se encontró autorizado según la Resolución 1615 de 2015 y participa en el PICCAP.

En relación con la frecuencia de toma y análisis de muestras de control de calidad del agua, el prestador informó que realiza esta actividad con una frecuencia semanal y en conjunto con la autoridad sanitaria. El muestreo se realiza en dos puntos diferentes y se toma una muestra para análisis fisicoquímico y otra para análisis microbiológico en cada punto, para un total de dos (2) muestras microbiológicas y dos (2) fisicoquímicas semanalmente de agua en red.

En relación con lo anterior, y de acuerdo con la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de

muestreo y análisis de los siguientes parámetros durante las vigencias bajo análisis, según lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007:

Tabla 23. Presuntos incumplimientos en la frecuencia de muestreo y análisis de parámetros de control de calidad del agua.

Parámetro	Frecuencia mínima de análisis	Periodo de incumplimiento	Motivo
Turbiedad, color aparente, pH y cloro residual	1 muestra diaria (Entre enero de 2017 y enero de 2019)	Años 2017, 2018 y meses de enero a mayo de 2019	Menor frecuencia de muestreo y análisis que la establecida en la normatividad
	2 muestras diarias (Desde febrero de 2019)		
Alcalinidad, dureza total, hierro total y cloruros	1 muestra quincenal (Entre enero de 2017 y enero de 2019)	Mayo y junio de 2017, Abril de 2019	Menor frecuencia de muestreo y análisis que la establecida en la normatividad
	2 muestras semanales (Desde febrero de 2019)		
Residual de coagulante (Aluminio)	1 muestra quincenal (Entre enero de 2017 y enero de 2019)	Enero, febrero, marzo y abril de 2017, enero de 2018, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2019	Menor frecuencia de muestreo y análisis que la establecida en la normatividad (Marzo y abril de 2017, y enero de 2018)
	2 muestras semanales (Desde febrero de 2019)		No se realizó el análisis del parámetro (Enero y febrero de 2017, enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2019)
Coliformes totales y E. Coli	8 muestras semanales (Entre enero de 2017 y enero de 2019)	Años 2017, 2018 y meses de enero a mayo de 2019	Menor frecuencia de muestreo y análisis que la establecida en la normatividad
	3 muestras diarias (Desde febrero de 2019)		
Sulfatos, nitratos y nitritos	2 muestras semanales (Desde febrero de 2019)	Meses de febrero a mayo de 2019	No se realizó el análisis del parámetro
COT y fluoruros	2 muestras anuales (Entre enero de 2017 y enero de 2019)	Años 2017 y 2018	No se realizó el análisis del parámetro

Fuente: Consulta SUI

Finalmente, una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad del agua del prestador, se evidenciaron presuntos incumplimientos de los valores permisibles para los parámetros turbiedad, pH, cloro residual, hierro total y residual de coagulante (aluminio), tal y como se evidencia en el Anexo 9.1.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

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

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

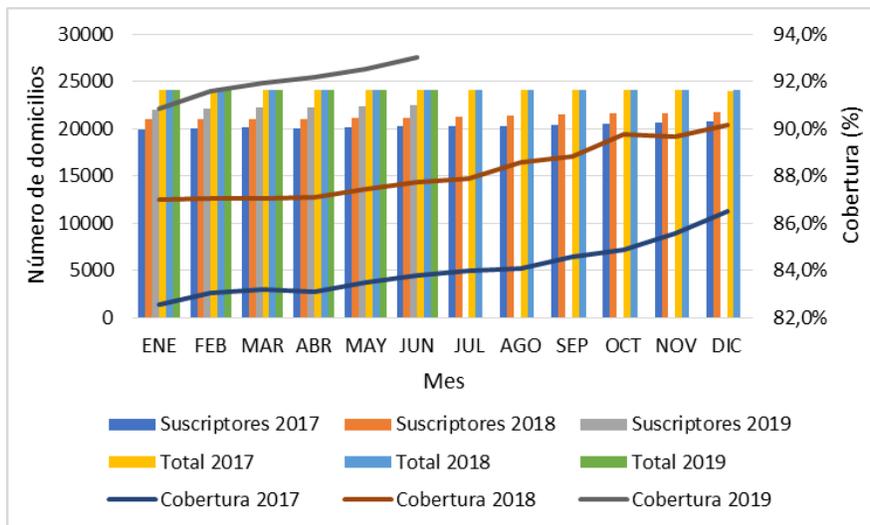
Al no tener la empresa mapa de riesgo adoptado por la Autoridad Sanitaria; no se puede establecer el cumplimiento en la toma de las muestras y el análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas que determine el anexo técnico del mapa de riesgo, y que sean de interés en cuanto a la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

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

Una vez analizada la información entregada por el prestador en visita, la cobertura del servicio de alcantarillado en el municipio de Aguachica fue la siguiente para las vigencias bajo análisis:

Gráfica 15. Cobertura del servicio de alcantarillado.



Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

De lo anterior, se evidencia que la cobertura de alcantarillado en el municipio de Aguachica ha incrementado durante las vigencias bajo análisis en un 10% aproximadamente.

Es de precisar que, dentro de la información suministrada por el prestador para el cálculo de este indicador, el número de suscriptores no coincide con el número de suscriptores entregado por el área comercial de la empresa. Por lo anterior, se tomó este último dato. Adicionalmente, de acuerdo con la información suministrada por la empresa, el número de domicilios se mantuvo constante en un valor igual a 24.167.

3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

La red de alcantarillado del municipio de Aguachica es de tipo sanitario y funciona por gravedad.

La última actualización del catastro de redes de alcantarillado se realizó en 2018. De acuerdo con la información entregada en visita por el prestador, el sistema cuenta con 155,23 kilómetros de red con un diámetro entre 6 y 30 pulgadas, distribuidos así: 76,59 m en PVC, 66,97 km en concreto, 1,97 km en asbesto cemento y 9,71 km en gres.

Sin embargo, la información anterior no coincide con la última información reportada en el SUI, correspondiente al año 2012, como se evidencia a continuación:

Tabla 24. Inventario de redes de alcantarillado – Reporte SUI.

Empresa	Tipo de Alcantarillado	Tipo de proceso	Clase de ducto	Área promedio (m ²)	Longitud en Km	Material tubería
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	Pluvial	Estructura final de Vertimiento	Box Culvert	19.499.999.980.500	19.499.999.980.500	PVC
	Pluvial	Red Menor de Alcantarillado	Box Culvert	9.999.999.990	9.999.999.990	PVC
	Sanitario	Red Menor de Alcantarillado	Box Culvert	9.999.999.990	9.999.999.990	PVC

Fuente: Consulta SUI

En adición, se evidencia que el reporte realizado por el prestador presuntamente no es de calidad, dado que no sólo existe diferencia entre los datos reportados y la información suministrada en visita, sino que la información reportada carece de sentido.

En relación con el mantenimiento de las redes del sistema de alcantarillado, el prestador cuenta con manual de mantenimiento preventivo y correctivo de redes, y mantenimiento y reparación de estructuras del sistema. El prestador suministró en visita, los soportes de los mantenimientos realizados durante las vigencias bajo análisis a los pozos de inspección (incluidas sus tapas) y tuberías del sistema.

Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales Jerusalén

Este sistema opera con un caudal de entre 60 y 100 l/s y trata aproximadamente el 40% de las aguas residuales generadas. El sistema se compone por una estructura de entrada, seguida por dos desarenadores en paralelo. Posteriormente, se cuenta con dos trenes de tratamiento, cada uno compuesto por una laguna anaerobia y una laguna de maduración.

Después del tratamiento se vierte el agua al caño El Pital. De acuerdo con los resultados de la caracterización realizada en el primer semestre del año 2019, el caudal vertido fue de aproximadamente 66 l/s.

De acuerdo con lo informado por el prestador, las actividades de mantenimiento se encuentran en su mayoría asociadas al retiro de material vegetal. No obstante, en la visita realizada el día 13 de agosto de 2019, se evidenció la presencia de material vegetal en los bordes de algunas de las lagunas.

Imagen 14. Sistema de tratamiento de aguas residuales Jerusalén.



Estructura de entrada



Desarenadores



Laguna de oxidación

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita agosto de 2019

Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un cronograma de limpieza y mantenimiento para el sistema de tratamiento Jerusalén. Dicho cronograma contempla la limpieza semanal de diques y desarenadores y el control mensual de malezas. El prestador suministró en visita, soporte fotográfico de la ejecución de estas actividades.

Adicionalmente, el prestador cuenta con manual de operación y mantenimiento para este sistema de tratamiento.

Planta de tratamiento de aguas residuales Puerto Mosquito

Este sistema trata el 60% de las aguas residuales que se producen en el municipio. Inicialmente, el sistema se encontraba compuesto por 2 trenes de tratamiento, cada uno compuesto por una laguna anaerobia y una laguna de maduración.

Sin embargo, la Gobernación del Cesar suscribió contrato con el Consorcio Residual de Aguachica el día 25 de julio de 2017 para la optimización de este sistema de tratamiento. Este nuevo sistema cuenta con una capacidad de 445 l/s y opera con un caudal de entre 70 a 150 l/s.

El proceso de puesta en marcha de esta planta inició en el mes de diciembre de 2018 y se prevé que continúe hasta el mes de septiembre de 2019, mes en el que se espera finalizar con las obras del proyecto.

El sistema de tratamiento actual se compone por una estructura de entrada con cribado, 2 desarenadores en paralelo y una canaleta Parshall en la cual se realiza la medición del caudal de entrada a la planta.

Posteriormente, el agua ingresa a un tanque de homogenización con agitadores mecánicos, seguido por un sedimentador primario. A continuación, el agua pasa a través de un tanque de aireación, un filtro biológico y un sedimentador secundario.

Finalmente, el agua tratada se vierte al caño El Cristo. De acuerdo con los resultados de la caracterización realizada en el primer semestre del año 2019, el caudal vertido es de aproximadamente 117 l/s.

Este sistema cuenta con lecho de secado de lodos y laboratorio para la medición de parámetros del agua residual. No obstante, el laboratorio aún no se encuentra equipado en su totalidad.

Imagen 15. *Planta de tratamiento de aguas residuales Puerto Mosquito.*



Sistema lagunar antiguo



Estructura de entrada y desarenadores



Regleta para medición de caudal de entrada a la planta



Tanque de homogenización



Sedimentador primario



Tanque de aireación



Filtro biológico



Sedimentador secundario



Estructura de salida

Fuente: Registro fotográfico SSPD – visita agosto de 2019

Operación y mantenimiento

La empresa suministró copia del cronograma de limpieza y mantenimiento para el sistema de tratamiento Puerto Mosquito. Asimismo, el prestador suministró en visita, soporte fotográfico de la ejecución de estas actividades en las cuales se evidencia el cumplimiento de los cronogramas de mantenimiento.

Adicionalmente, el prestador cuenta con manual de operación y mantenimiento para este sistema de tratamiento.

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

El municipio de Aguachica cuenta con PSMV aprobado por CORPOCESAR mediante Resolución No. 0934 del 04 de septiembre de 2012. Este PSMV cuenta con una vigencia de 10 años.

La información anterior coincide con la última información reportada por el prestador al SUI en el año 2014, como se evidencia a continuación:

Tabla 25. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – Reporte SUI.

Corporación	Nombre del prestador del servicio de alcantarillado	El prestador presentó el PSMV	Fecha en que se aprobó el PSMV.	Número de acto administrativo por medio del cual se aprobó el PSMV	Fecha de inicio del horizonte de planeación del PSMV	Fecha de finalización del horizonte de planeación del PSMV
Corporación Autónoma Regional del Cesar - CORPOCESAR	Empresa de Servicios Públicos de Aguachica	SI	2012-08-04 00:00:00	RES 0934	2012-08-04 00:00:00	2018-08-04 00:00:00

Fuente: Consulta SUI

3.4 Plan de Emergencia y Contingencia

De conformidad con las funciones otorgadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se llevaron a cabo las revisiones del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 25 de febrero y 24 de julio del 2019 por el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P. para el municipio de Aguachica.

Efectuada la primera revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2019, presuntamente NO cumple con los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154, presentando incumplimiento en los siguientes aspectos que establece la mencionada resolución:

- La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
- Elaboración de inventarios.
- Identificación de requerimientos.

- Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.
- Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
- Fortalecimiento de educación y capacitación.
- Línea de mando.
- Comunicaciones.
- Protocolo de actuación.

Por lo anterior, una vez realizada la segunda revisión, se evidenció que el PEC sigue sin cumplir la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la precitada Resolución, presentando incumplimiento en cinco (5) de los doce (12) aspectos.

Tabla 26. Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 24/07/201

Aspecto	Observaciones
1.2.1 1. La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.	Es importante indicar que en la Resolución 154 del 2014, se mencionan algunas características que deben tener los PEC, entre ellas, la de ser reales y objetivas, por consiguiente, el hecho de considerar los mismos impactos para ambos servicios, hace que el análisis no sea real y objetivo.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recurso humano, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias.
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe identificar las emergencias que por sus impactos hace necesario solicitar el apoyo externo, definir el tipo de ayuda que puede requerir durante la emergencia y establecer los medios de comunicación durante la emergencia y el responsable de coordinar la ayuda externa y por último debe determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe presentar un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención. Así mismo, se debe establecer el establecimiento de todas las responsabilidades a las diferentes dependencias de la empresa.
1.3.3 Protocolo de actuación	Los protocolos de actuación propuestos por el prestador, deben contener las siguientes actividades mínimas requeridas en la Resolución 154 de 2014: 1. El momento de iniciar la evaluación de daños. 2. El momento de iniciar los protocolos de comunicación. 3. La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio. 4. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

4 ASPECTOS COMERCIALES

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

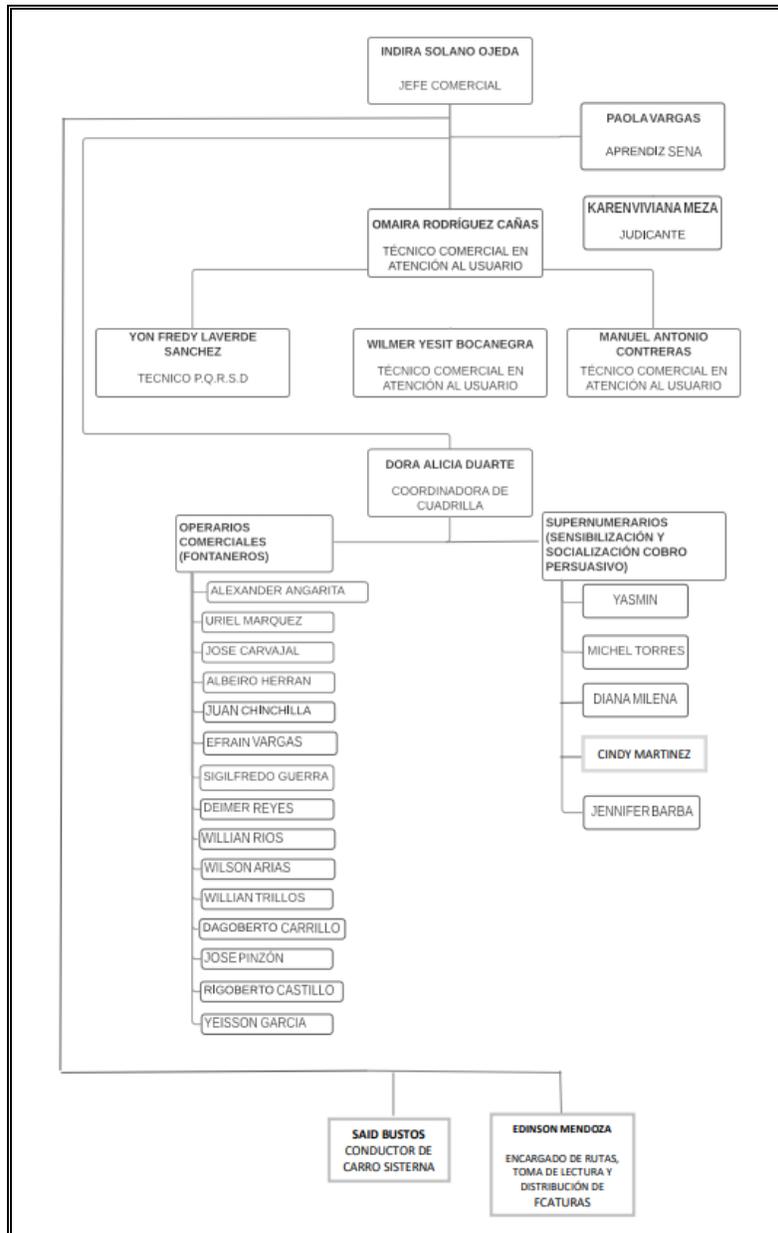
Se encuentra la Junta Directiva, posteriormente el Gerente y de éste depende el Departamento Comercial que está conformado por un (1) jefe comercial que tiene a cargo tres (3) técnicos comerciales y un (1) técnico PQR.

La Jefatura Comercial lidera los siguientes procesos: orientar, organizar, establecer políticas y acoger planes, programas y proyectos para aplicar la estructura tarifaria para el cobro de los servicios de agua potable y supervisar la producción oportuna de la facturación.

Los técnicos comerciales se ubican en el Área de Atención al Usuario y reciben todas las quejas e inconformidades que tienen los usuarios y/o suscriptores, en relación con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Asimismo, alimentan el sistema comercial con los casos de suspensiones y reconexiones; la inclusión de nuevas matrículas, actualización de datos de suscriptores, inclusión de visitas por desviaciones significativas por alto o bajo consumo, atención a daños informados por la ciudadanía, acuerdos de pagos, abonos, impresión de facturas, entre otras.

Imagen 16. Organigrama Área Comercial



Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

El prestador dispone de Contrato de Condiciones Uniformes para los servicios de acueducto y alcantarillado, según acuerdo No. 0002 del 13 de enero de 2017 de Aguachica, el mismo fue objeto de actualización mediante Acuerdo No. 0003 del 28 de septiembre de 2018.

La Empresa solicitó concepto de legalidad a la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA el 02 de octubre de 2018 bajo el consecutivo 1290 de 2018; la CRA dio

respuesta el 14 de noviembre de 2018 con radicado No. 20180120265371 (Radicado Prestadora No. 1769) en la que indicó las modificaciones que debía realizar.

Imagen 17. Respuesta de la CRA a la solicitud de concepto de legalidad



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico



GOBIERNO DE COLOMBIA MINVIENDA



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20180120265371
Fecha: 14-11-2018

Bogotá D.C.

Señores
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
Doctor
Raúl Torrado Salcedo
Gerente
Calle 5 34 - 69, Barrio María Eugenia
Teléfono: 596 23 84
esp-aguachica-cesar@hotmail.com
espaguachica@hotmail.com
Aguachica, Cesar

Asunto: Radicado CRA 2018-321-009693-2 del 4 de octubre de 2018.

Respetado señor Torrado:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió la solicitud de concepto de legalidad del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P., en el municipio de Aguachica (Cesar) en el marco de la Resolución CRA 788 de 2016.

Es pertinente señalar que acorde con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 2° de la Resolución CRA 788 de 2016, las condiciones uniformes que se ajustan en su totalidad al Anexo 1, que no lo modifican y se considerarán conceptuadas como legales por parte de la comisión.

Ahora, cuando el contrato de condiciones uniformes se aparta del modelo contenido en la Resolución CRA 788 de 2016, es decir, cuando excluya o incorpore cláusulas nuevas o diferentes a las propuestas, se requerirá, para obtener el concepto de legalidad de que trata el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994, verificación previa por parte de la Comisión, del cumplimiento de los requisitos legales.

Para tal fin, al solicitar el concepto de legalidad, el prestador del servicio público deberá identificar de manera precisa las cláusulas que se apartan del modelo establecido y explicar las razones que sustentan la modificación.

En ese sentido, si bien el modelo expedido por la Comisión no tiene carácter obligatorio, tampoco se puede desconocer que su propósito principal es el de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras tanto, la persona prestadora al solicitar el concepto de legalidad, deberá identificar de manera precisa las cláusulas que se apartan del modelo establecido y explicar las razones para ello.

De otra parte, es importante resaltar que la persona prestadora al adoptar el contrato de condiciones uniformes debe procurar por la concreción, extensión moderada y el uso de un lenguaje claro y sencillo que facilite la lectura y comprensión de su contenido por parte del usuario y/o suscriptor.

Radicado 1769/2018
Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.
CORRESPONDENCIA RECIBIDA
Fecha: *2018-11-15*
Hors: *3:15 pm*
Firma: *[Signature]*

Custom D 611
16-Nov-2018

OBSERVACIONES GENERALES

Cláusula 13. Condiciones técnicas de Acueducto. Se recomienda verificar las especificaciones adicionales del tipo de medidor, dado que el prestador indica en su contrato de condiciones uniformes la opción de "Preequipado", toda vez que en la cláusula 13 del Anexo 1 de la Resolución CRA 788 de 2016 no se menciona dicha opción.

Cláusula 14. Medición de Alcantarillado. Se recomienda verificar las especificaciones adicionales del tipo de medidor, dado que el prestador indica en su contrato de condiciones uniformes que existe la opción "Otro" pero no especifica cual es dicha opción.

Cláusula 15. Condiciones de Calidad. Se recomienda ajustar las normativas establecidas para las condiciones de calidad de vertimientos y la presión mínima, toda vez que las normativas mencionadas se encuentran desactualizadas de acuerdo al anexo:

- La calidad de los vertimientos que serán recibidos en las redes de alcantarillado debe cumplir con lo establecido en el Decreto 1076 de 2015¹, y con la Resolución 0631 de 2015² del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de junio 8 de 2017³ del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Cláusula 19. Suspensión y corte. Se sugiere ajustar la redacción de su primer inciso.

Cláusula 24. Cláusulas Adicionales. Se evidencia que en el espacio para la permanencia mínima el prestador incluye una selección en el campo "No". Se recuerda que este espacio debe dejarse libre para el diligenciamiento por parte del suscriptor y/o usuario.

Se recomienda revisar que las cláusulas especiales incluidas en el contrato de condiciones uniformes correspondan a información especial referente a la prestación del servicio, y no a información reglamentaria propia de la empresa (Precio de venta de medidores, plazos de financiamiento, valor de la suspensión y reconexión, precios de referencias, etc.).

Cláusula 25. Estándares del servicio. Se evidencia que esta cláusula se encuentra contenida en el Contrato de Condiciones Uniformes como una cláusula adicional de la Cláusula 24. Se recomienda establecer el contenido de esta como la Cláusula 25.

Cláusula 26. Estándares de eficiencia. Verificar que se presenta el contenido de la cláusula 26 del Anexo 1 de la Resolución CRA 788 de 2016, incluyendo el diligenciamiento de la tabla de estándares de eficiencia. Si es procedente, se deben incluir en el contrato los estándares de eficiencia derivados

¹ Por medio del cual se aprobó el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible
² Por la cual se establecen los parámetros y los valores límites máximos permisibles en los vertimientos puntuales a cuerpos de agua superficiales y a los sistemas de alcantarillado público y se dictan otras disposiciones.
³ Por la cual se adopta el reglamento Técnico para el Sector de Agua potable y Saneamiento Básico- RAS y se derogan las Resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1469 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009.

Carrera 12 N° 87-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221.
PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 565
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co



Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico



GOBIERNO DE COLOMBIA MINVIENDA



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20180120265371
Fecha: 14-11-2018

del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, se informa que una vez sean acogidas las anteriores observaciones, el documento contenido del contrato de condiciones uniformes, podrán ser remitidos nuevamente al correo electrónico de esta Comisión de Regulación a través de la dirección correo@cra.gov.co o en medio físico a la carrera 12 No. 97 -80 Piso 2 Edificio 97 Punto Empresarial de Bogotá D.C., con el fin de proceder al trámite correspondiente.

Cordialmente,

[Signature]
LUISA FERNANDA TRUJILLO MANRIQUE
Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)

Elaboró: Oscar Ortiz - Andrés Ardila
Revisó: Mariana Guzmán
Aprobó: Lidia Ruiz.

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

La E.S.P. de Aguachica envió las modificaciones sugeridas el 13 de diciembre de 2018, según consecutivo 1678, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 18. Oficio de la E.S.P. AGUACHICA con modificaciones sugeridas por la CRA



12001100 -

Aguachica - Cesar,

13 DIC 2018

RS RS RS 1678

Señores
**COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y
SANEAMIENTO BÁSICO – CRA**
Cra 12 No. 97 – 80 Piso 2
Bogotá, D.C.

**Asunto: Oficio Radicado CRA 2018-321-009693-2 del 04 de octubre de 2018 –
Radicado 1769/2018 del 15 de noviembre de 2018 – Ajuste Contrato
de Condiciones Uniformes de los Servicios Públicos de Acueducto y
Alcantarillado de la Zona Urbana del Municipio de Aguachica – Cesar.**

En atención al asunto en referencia, me permito remitirle de conformidad con lo establecido en el artículo 132 de la Ley 142 de 1994, en el cual se establece el Régimen Legal del Contrato de Servicios Públicos, el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P., debidamente ajustado, con el fin de cumplir con el principio de legalidad, que establece la Resolución CRA No. 768 del 15 de septiembre de 2016.

Atentamente,



RAÚL TORRADO SALCEDO
Gerente

Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

Anexo: Lo anunciado.

Proyectó: Enier Enrique Caamaño Fernández, Jefe Oficina de Control Interno
Aprobó: Raúl Torrado Salcedo, Gerente
Archivado en: Contrato de Condiciones Uniformes- CCU

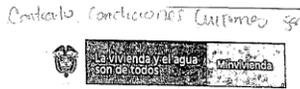


HENRY ALI MONTES MONTEALEGRE ALCALDE 2016-2019
E.S.P. AGUACHICA - Calle 5 No. 34 - 69 Teléfono 566 23 84, www.esp-aguachica-cesar.gov.co correo: esp-aguachica-cesar@hotmail.com - Aguachica-Cesar

Página 1 de 1

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Imagen 19. Respuesta de la CRA a la solicitud de concepto de legalidad



Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 2019012005551
Fecha: 07-03-2019

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 2019012005551
Fecha: 07-03-2019

Bogotá D.C.

Señores
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
Doctor
Raúl Torrado Salcedo
Gerente
Calle 5 34 - 69
Teléfono 566 23 84
esp-aguachica-cesar@hotmail.com
Aguachica, Cesar

Asunto: Radicado CRA 2019-321-001055-2 del 29 de enero de 2019.

Respetado doctor Torrado:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.**, en el marco del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016 y aquellas que la modifican, aclaran y adicionan.

La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, mediante la Resolución CRA 768 de 2016, adoptó el modelo de condiciones uniformes que sirve de base para la elaboración de los contratos de servicios públicos a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana.

Resulta pertinente precisar que el modelo expedido por la Comisión no tiene carácter obligatorio, en tanto su propósito principal es el de orientar y facilitar la gestión de las empresas prestadoras en la elaboración del contrato de servicios públicos, para que se ajuste a la normatividad vigente. Sin embargo, la persona prestadora al solicitar el concepto de legalidad, deberá identificar de manera precisa las cláusulas que se aparten del modelo establecido y explicar las razones para ello.

De otra parte, uno de los fines que debe considerar la persona prestadora al adoptar el contrato de condiciones uniformes, es procurar por la concreción, extensión moderada y el uso de un lenguaje claro y sencillo que facilite la lectura y comprensión de su contenido, por parte del usuario y/o suscriptor. Así, se deberá prescindir de la transcripción de la normatividad vigente, por cuanto tal circunstancia hace dispendiosa la consulta del documento.

En ese contexto, revisado el contenido del contrato de condiciones uniformes remitido, se hace necesario ajustar su contrato atendiendo lo siguiente:

CLÁUSULA 14. MEDICIÓN DE ALCANTARILLADO. Verificar que la tabla en la cual se especifican las tecnologías para medición volumétrica de aguas residuales coincida con aquella estipulada en la cláusula 14 del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016. En caso de tipos diferentes a los estipulados se recomienda incluirlos en la opción "Otros".

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221.
PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 565
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

CLÁUSULA 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Se recomienda incluir las condiciones de calidad de agua potable y la continuidad de la prestación del servicio, para lo cual podrá tomar como guía el contenido de la cláusula 15 del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.

CLÁUSULA 19. SUSPENSIÓN Y CORTE. Se sugiere ajustar su redacción de modo que se cumpla con lo dispuesto en el artículo 2.3.1.1.1. del Decreto 1077 de 2015, en relación con la suspensión del servicio.

CLÁUSULA 25. ESTÁNDARES DEL SERVICIO. En la tabla de estándares de servicio no se identifica la temporalidad de las metas estipuladas, tomar como modelo el contenido de la cláusula 25 del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.

CLÁUSULA 26. ESTÁNDARES DE EFICIENCIA. Verificar que se presente el contenido de la cláusula 26 del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016, incluyendo el diligenciamiento de la tabla de estándares de eficiencia. De ser pertinente, se deben incluir en el contrato los estándares de eficiencia derivados del contrato de Asociación Público Privada y los que provengan de la aplicación del parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

Finalmente, se informa que una vez sean acogidas las anteriores observaciones, el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes, podrá ser remitido nuevamente al correo electrónico de esta Comisión de Regulación a través de la dirección correo@cra.gov.co o en medio físico a la carrera 12 No. 97-80 Piso 2 Edificio 97 Punto Empresarial de Bogotá D.C., con el fin de proceder al trámite correspondiente.

Cordial saludo,

LUISA FERNANDA TRUJILLO MANRIQUE
Jefe Oficina Asesora Jurídica

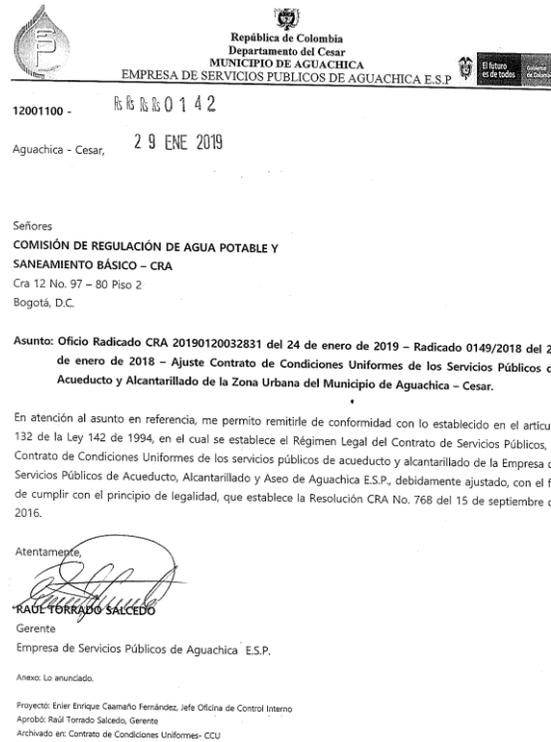
Elaboró: Luisa López - Oscar Ortiz
Revisó: María Alejandra Muñoz
Aprobó: Lidia Ruiz

Carrera 12 N° 97-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221.
PBX: +57(1) 4873820 - 4897640 Fax: +57(1) 4897650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 565
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Las sugerencias de la CRA fueron tramitadas por el prestador mediante oficio No. 0142 del 29 de enero de 2019, como se observa en la siguiente imagen y la Empresa está a la espera de la respuesta de la Comisión.

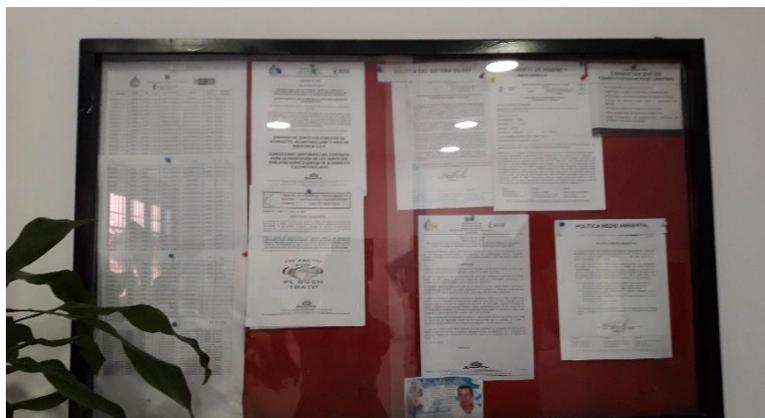
Imagen 20. Oficio de la E.S.P. AGUACHICA con modificaciones sugeridas por la CRA

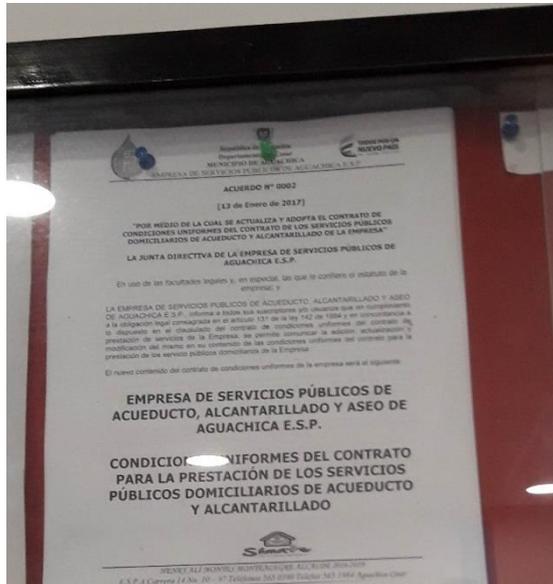


Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Respecto a la divulgación del CCU, el prestador la realiza a través de la página ww.espaguachica-cesar.gov.co. Asimismo, tiene publicado en la cartelera ubicada en el Área de Atención al Usuario, el Acuerdo No. 0002 del 13 de enero de 2017, hasta tanto la CRA emita el Concepto de Legalidad, como se observa en las siguientes imágenes.

Imagen 21. Cartelera en la que publican el Acuerdo No. 0002 del 13 de enero de 2017





Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

La Empresa indicó que, por motivo de contaminación y costos, actualmente no imprimen el CCU pero que, si alguna persona lo solicita, lo envían por correo electrónico o si lo requieren impreso, lo entregan en físico.

Por otra parte, de conformidad con la consulta realizada en el Sistema Único de Información - SUI, se observa que la fecha de expedición del CCU fue el 6 de septiembre de 2018, la última actualización la realizaron el 24 de septiembre de 2018, no cuenta con concepto de legalidad expedido por CRA y no lo ha enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como se le informó en Oficio con radicado SSPD 20194230354491 del 28 de mayo de 2019, “... me permito indicarle que los documentos adjuntos al aplicativo generan error al momento de descargar, por lo cual no ha sido posible la verificación de los mismos”.

Imagen 22. Información Contrato de Condiciones Uniformes

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	1	06/09/2018	24/09/2018	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	1	06/09/2018	24/09/2018	NO		

Fuente – SUI agosto de 2019

La Empresa aclaró que, una vez tenga el concepto de legalidad realizará el respectivo cargue.

4.3 Sistema de Información Comercial – SIC

El Sistema de información comercial – SIC, es un software de facturación, con módulo de atención al público, recaudos y PQR's. Está integrado con el software financiero,

funcionalidad que está en desarrollo en razón a que se está parametrizando, comparte información con las áreas de sistemas y facturación.

4.3.1 Software utilizado para el manejo de información comercial

El software utilizado por la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. – E.S.P. DE AGUACHICA se denomina “MÓDULO COMERCIAL NEPTUNO – SIC” y tiene las siguientes funcionalidades:

- Protección de facturación.
- Parametrización básica.
- Novedades.
- Saldos.
- Usuarios.
- Financiaciones.
- PQR.
- Lecturas
- Paz y Salvo.
- Pre-liquidación.
- Liquidación.
- Reliquidación de facturas.
- Mantenimientos de ciclos.
- Ciclos.
- Matrículas.
- Desconexiones.
- Servicios especiales.
- Abonos.
- Reportes.
- Estadísticas.
- Índices.
- Permisos.
- Configuración de usuarios.
- Bloqueo de usuarios.

4.4 Suscriptores

4.4.1 Suscriptores mensuales

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

Tabla 27. Suscriptores acueducto año 2017

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	10.936	11.028	11.065	11.098	11.150	11.205	11.255	11.296	11.381	11.443	11.582	11.625
Estrato 2	7.004	7.024	7.022	7.035	7.024	7.036	7.043	7.032	7.048	7.048	7.062	7.064
Estrato 3	992	992	991	992	992	994	990	982	985	982	989	990
Estrato 4	189	185	186	186	186	185	186	183	185	183	185	185
Comercial	822	822	820	819	816	813	806	803	812	808	815	817
Oficial	66	65	64	64	64	65	65	65	65	65	64	64
Asentamiento	1.934	1.937	1.930	1.928	1.924	1.913	1.914	1.940	1.879	1.926	1.950	1.959
TOTAL	21.943	22.053	22.078	22.122	22.156	22.211	22.259	22.301	22.355	22.455	22.647	22.704
Incremento %		0,50%	0,11%	0,20%	0,15%	0,25%	0,22%	0,19%	0,24%	0,45%	0,86%	0,25%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 28. Suscriptores acueducto año 2018

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	11.733	11.755	11.765	11.765	11.848	11.916	11.934	12.132	12.195	12.415	12.448	12.506
Estrato 2	7.065	7.071	7.069	7.080	7.082	7.085	7.102	7.084	7.083	7.086	7.091	7.087
Estrato 3	990	985	987	985	986	989	991	984	985	983	984	985
Estrato 4	185	184	182	182	183	181	182	182	182	182	181	181
Comercial	818	815	816	816	815	816	816	814	813	813	813	814
Oficial	67	67	67	68	68	68	68	68	69	69	68	68
Asentamiento	1.954	1.976	1.970	1.972	1.973	1.969	1.970	1.968	1.962	1.962	1.936	1.930
TOTAL	22.812	22.853	22.856	22.868	22.955	23.024	23.063	23.232	23.289	23.510	23.521	23.571
Incremento %		0,18%	0,01%	0,05%	0,38%	0,30%	0,17%	0,73%	0,25%	0,95%	0,05%	0,21%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 29. Suscriptores acueducto año 2019

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estrato 1	12.699	12.873	12.955	13.013	13.080	13.249
Estrato 2	7.095	7.101	7.097	7.084	7.090	7.090
Estrato 3	983	980	980	982	983	977
Estrato 4	181	181	181	181	180	180
Comercial	814	813	824	835	834	833
Oficial	68	68	68	69	69	69
Asentamiento	1.930	1.921	1.922	1.922	1.919	1.952
TOTAL	23.770	23.937	24.027	24.086	24.155	24.350
Incremento %		0,70%	0,38%	0,25%	0,29%	0,81%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

En relación con los suscriptores del servicio público de acueducto en la vigencia del año 2017 se incrementaron en 3,42%, el promedio mensual fue de 0,31% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de octubre a noviembre al pasar de 22.455 a 22.647 con 0,86%; de enero a febrero al pasar de 21.943 a 22.053 con 0,50% y de septiembre a octubre al pasar de 22.355 a 22.455 con 0,45%.

Respecto a la vigencia del año 2018 se incrementaron en 3,28%, el promedio mensual fue de 0,30% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de octubre a noviembre al pasar de 23.289 a 23.510 con 0,95%; de julio a agosto al pasar de 23.063 a 23.232 con 0,73% y de abril a mayo al pasar de 22.868 a 22.955 con 0,38%.

En cuanto a lo corrido de la vigencia del año 2019 se han incrementado en 2,42%, el promedio mensual ha sido de 0,48% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de mayo a junio al pasar de 24.155 a 24.350 con 0,81%; de enero a febrero al pasar de 23.770 a 23.937 con 0,70% y de febrero a marzo al pasar de 23.937 a 24.027 con 0,38%.

Tabla 30. Suscriptores alcantarillado año 2017

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	10.685	10.779	10.817	10.849	10.899	10.948	11.001	11.044	11.141	11.209	11.345	11.383
Estrato 2	7.092	7.113	7.112	7.124	7.113	7.125	7.133	7.125	7.140	7.142	7.156	7.157

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 3	1.020	1.020	1.019	954	1.020	1.023	1.019	1.014	1.016	1.013	1.021	1.022
Estrato 4	191	190	191	191	191	190	191	188	190	188	190	190
Comercial	892	892	890	889	886	885	875	876	885	881	888	890
Oficial	67	66	65	65	65	65	65	65	65	65	64	64
Asentamiento	8	10	8	7	7	7	7	7	7	8	12	14
TOTAL	19.955	20.070	20.102	20.079	20.181	20.243	20.291	20.319	20.444	20.506	20.676	20.720
Incremento %		0,58%	0,16%	-0,11%	0,51%	0,31%	0,24%	0,14%	0,62%	0,30%	0,83%	0,21%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 31. Suscriptores alcantarillado año 2018

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	11.476	11.494	11.496	11.497	11.574	11.640	11.659	11.855	11.920	12.142	12.177	12.235
Estrato 2	7.158	7.164	7.163	7.174	7.177	7.182	7.198	7.179	7.180	7.182	7.188	7.184
Estrato 3	1.022	1.017	1.019	1.017	1.018	1.021	1.023	1.017	1.018	1.016	954	1.018
Estrato 4	190	189	187	187	188	186	187	187	187	187	186	187
Comercial	892	889	890	890	889	890	889	887	887	887	887	885
Oficial	67	67	67	67	67	67	67	67	67	68	67	67
Asentamiento	216	215	214	214	214	215	215	214	213	213	213	213
TOTAL	21.021	21.035	21.036	21.046	21.127	21.201	21.238	21.406	21.472	21.695	21.672	21.789
Incremento %		0,07%	0,00%	0,05%	0,38%	0,35%	0,17%	0,79%	0,31%	1,04%	-0,11%	0,54%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 32. Suscriptores alcantarillado año 2019

Estrato/uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estrato 1	12.402	12.574	12.651	12.716	12.785	12.903
Estrato 2	7.192	7.198	7.192	7.180	7.186	7.189
Estrato 3	1.016	1.013	1.013	1.014	1.017	1.011
Estrato 4	186	186	186	186	185	185
Comercial	885	884	894	908	908	907
Oficial	67	67	67	68	68	68
Asentamiento	213	212	213	213	213	219
TOTAL	21.961	22.134	22.216	22.285	22.362	22.482
Incremento %		0,79%	0,37%	0,31%	0,35%	0,54%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

En relación con los suscriptores del servicio público de alcantarillado en la vigencia del año 2017 se incrementaron en 3,77%, el promedio mensual fue de 0,34% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de octubre a noviembre al pasar de 20.506 a 20.676 con 0,83%; de agosto a septiembre al pasar de 20.319 a 20.444 con 0,62% y de enero a febrero al pasar de 19.955 a 20.070 con 0,58%. Llama la atención que para los meses de marzo a abril se presentó un decrecimiento de -0,11% al pasar de 20.102 a 20.079 suscriptores.

Respecto a la vigencia del año 2018 se incrementaron en 3,60%, el promedio mensual fue de 0,33% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de septiembre a octubre al

pasar de 21.472 a 21.695 con 1,04%; de julio a agosto al pasar de 21.238 a 21.406 con 0,79% y de noviembre a diciembre al pasar de 21.672 a 21.789 con 0,54%. Llama la atención que para los meses de octubre a noviembre se presentó un decrecimiento de -0,11% al pasar de 21.695 a 21.672 suscriptores.

En cuanto a la vigencia del año 2019 se han incrementado hasta junio de la presente anualidad en 2,35%, el promedio mensual ha sido de 0,47% y los meses que tuvieron mayor impacto fueron de enero a febrero al pasar de 21.961 a 22.134 con 0,79%; de mayo a junio al pasar de 22.362 a 22.482 con 0,54% y de febrero a marzo al pasar de 22.216 a 22.285 con 0,31%.

Respecto a la información de los suscriptores, suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tanto de acueducto y alcantarillado no se encuentra al día, puesto que la Gobernación ha instalado micromedidores que no ha reportado al prestador.

Tabla 33. Reporte de suscriptores

Estrato/uso	Acueducto			Alcantarillado		
	dic-17	dic-18	Incremento	dic-17	dic-18	Incremento
Estrato 1	11.625	12.506	7,58%	11.383	12.235	7,48%
Estrato 2	7.064	7.087	0,33%	7.157	7.184	0,38%
Estrato 3	990	985	-0,51%	1.022	1.018	-0,39%
Estrato 4	185	181	-2,16%	190	187	-1,58%
Comercial	817	814	-0,37%	890	885	-0,56%
Oficial	64	68	6,25%	64	67	4,69%
Asentamiento	1.959	1.930	-1,48%	14	213	1.421,43%
TOTAL	22.704	23.571	3,82%	20.720	21.789	5,16%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

En relación con los suscriptores del servicio público de acueducto para el año 2017 el 51,20% de los de acueducto pertenecían al estrato 1, el 31,11% al estrato 2, el 4,36% al estrato 3, el 0,81% al estrato 4, el 3,60% al uso comercial, el 0,28% al oficial y el 8,63% a los asentamientos, es decir a los lugares en los que se han establecido usuarios o suscriptores que no cumplen con las normas establecidas en el ordenamiento urbano.

Respecto a la vigencia del año 2018 el 53,06% de los suscriptores de acueducto pertenecían al estrato 1, el 30,07% al estrato 2, el 4,18% al estrato 3, el 0,77% al estrato 4, el 3,45% al uso comercial, el 0,29% al oficial y el 8,19% a los asentamientos.

Para el primer semestre del año 2019 el 54,41% de los suscriptores de acueducto pertenecían al estrato 1, el 29,12% al estrato 2, el 4,01% al estrato 3, el 0,74% al estrato 4, el 3,42% al uso comercial, el 0,28% al oficial y el 8,02% a los asentamientos.

Ahora bien, el incremento presentado de la vigencia del año 2017 al 2018 para los suscriptores del servicio de acueducto fue: para el estrato 1 de 7,58%, para el 2 de 0,33%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -0,51% y para el 4 de -2,16%; Para los suscriptores de uso comercial la disminución fue de -0,37%, para los oficiales un

incremento de 6,25%, para los asentamientos una disminución de -1,48% y el incremento general fue de 3,82%.

El incremento presentado de la vigencia del año 2018 a junio de 2019 para los suscriptores del servicio de acueducto fue: para el estrato 1 de 5,94%, para el 2 de 0,04%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -0,81% y para el 4 de -0,55%; Para los suscriptores de uso comercial el incremento fue de 2,33%, para los oficiales de 1,47%, para los asentamientos de 1,14% y el incremento general fue de 3,82%.

En cuanto al servicio público domiciliario de alcantarillado, para el año 2017 el 54,94% de los suscriptores pertenecían al estrato 1, el 34,54% al estrato 2, el 4,93% al estrato 3, el 0,92% al estrato 4, el 4,30% al uso comercial, el 0,31% al oficial y el 0,07% a los asentamientos.

Respecto del año 2018 el 56,15% de los suscriptores de alcantarillado pertenecían al estrato 1, el 32,97% al estrato 2, el 4,67% al estrato 3, el 0,86% al estrato 4, el 4,06% al uso comercial, el 0,31% al oficial y el 0,98% a los asentamientos.

Para el primer semestre del año 2019 el 57,39% de los suscriptores de alcantarillado pertenecían al estrato 1, el 31,98% al estrato 2, el 4,50% al estrato 3, el 0,82% al estrato 4, el 4,03% al uso comercial, el 0,30% al oficial y el 0,97% a los asentamientos.

Ahora bien, el incremento presentado de la vigencia del año 2017 al 2018 para los suscriptores del servicio de alcantarillado fue: para el estrato 1 de 7,48%, para el 2 de 0,38%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -0,39% y para el 4 de -1,58%; Para los suscriptores de uso comercial la disminución fue de -0,56%, para los oficiales un incremento de 4,69%, para los asentamientos un incremento de 1.421,43% al pasar de 14 a 213 suscriptores y el total de 5,16%.

Tabla 34. Reporte SUI – Suscriptores acueducto y alcantarillado

Suscriptores	Acueducto			Alcantarillado		
	dic-17	dic-18	jun-19	dic-17	dic-18	jun-19
Estrato 1	11.621	14.449	Sin reporte	Sin reporte	14.449	Sin reporte
Estrato 2	7.063	7.084	Sin reporte	Sin reporte	7.084	Sin reporte
Estrato 3	991	985	Sin reporte	Sin reporte	985	Sin reporte
Estrato 4	184	181	Sin reporte	Sin reporte	181	Sin reporte
Estrato 5	0	0	Sin reporte	Sin reporte	0	Sin reporte
Estrato 6	0	0	Sin reporte	Sin reporte	0	Sin reporte
Total Residencial	19.859	22.699			22.699	
Industrial	0	0	Sin reporte	Sin reporte	0	Sin reporte
Comercial	816	812	Sin reporte	Sin reporte	812	Sin reporte
Oficial	64	68	Sin reporte	Sin reporte	68	Sin reporte
Otros	0	0	Sin reporte	Sin reporte	0	Sin reporte
Total No Residencial	880	880			880	
TOTAL	20.739	23.579			23.579	

Fuente: Reporte SUI septiembre de 2019

El incremento presentado de la vigencia del año 2018 a junio de 2019 para los suscriptores del servicio de alcantarillado fue: para el estrato 1 de 5,46%, para el 2 de 0,07%, para el 3 se presentó un decrecimiento de -0,69% y para el 4 de -1,07%; Para los suscriptores de uso comercial el incremento fue de 2,49%, para los oficiales de 1,49%, para los asentamientos de 2,82% y el incremento general fue de 3,18%.

Respecto a la información de suscriptores suministrada por la Empresa, difiere de la reportada en el Sistema Único de Información – SUI así: para el servicio de acueducto en diciembre de 2017 se presenta una diferencia de 1.965; de -8 y a junio de 2019 no ha efectuado el reporte.

En relación con la información de suscriptores suministrada por la Empresa difiere de la reportada en el SUI para el servicio de alcantarillado así: diciembre de 2017 no se ha reportado; para diciembre de 2018 se presenta una diferencia de -1.790 y a junio de 2019 no ha efectuado reporte. Asimismo, se advierte que, la Prestadora reportó para el año 2018 la misma cantidad de usuarios para los servicios de acueducto y alcantarillado.

4.4.2 Reporte de Beneficiarios del ICBF

La Empresa informó que, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF le envió un oficio manifestándole que algunos usuarios le llegarían con oficios de esa Entidad informándoles la calidad de beneficiarios del Instituto, de acuerdo con el artículo 2 de Decreto 1766 de 2012 el ICBF; que han llegado usuarios y/o suscriptores con el oficio en comento, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 23. Oficios beneficiarios



Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

E informó que los usuarios beneficiarios del ICBF son los siguientes:

Tabla 35. Usuarios beneficiarios ICBF

Períodos Atrasados	Estado Usuario	Condición Usuario	Suscriptores
0 Períodos	Medición	Usuario Activo	52
1 - 5 Períodos	Medición	Usuario Activo	25
6 - 15 Períodos	Medición	Usuario Activo	4
16 - 30 Períodos	Medición	Usuario Activo	5
31 - 100 Períodos	Medición	Usuario Activo	3
Subtotal			89
0 Períodos	Tarifa Fija Res.	Usuario Activo	20
1 - 5 Períodos	Tarifa Fija Res.	Usuario Activo	5
6 - 15 Períodos	Tarifa Fija Res.	Usuario Activo	4
16 - 30 Períodos	Tarifa Fija Res.	Usuario Activo	4
31 - 100 Períodos	Tarifa Fija Res.	Usuario Activo	11
Subtotal			44
TOTAL			133

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

La Empresa cuenta con 133 suscriptores con beneficio ICBF, de los cuales 89 están micromedidos, es decir el 69,62% y de estos 52 se encuentran al día en sus pagos; 25 con una mora entre 1 y 5 períodos; 4 entre 6 y 15 períodos; 5 entre 16 y 30 períodos y 3 más de 31 períodos.

Asimismo, 44 de los suscriptores con beneficio del ICBF no están micromedidos y corresponden al 33,08% y de estos 20 se encuentran al día en sus pagos; 5 con una mora entre 1 y 5 períodos; 4 entre 6 y 15 períodos; 4 entre 16 y 30 períodos y 11 más de 31 períodos.

Respecto a las Viviendas de Interés Prioritario – VIP no tienen usuarios y/o suscriptores con esta clasificación.

4.5 Catastro de suscriptores

Para el año 2016 el Prestador contrató el Estudio del Catastro de Usuarios. Para el año 2019 suscribió un Contrato con el Consorcio Fortalecimiento Aguachica 2019 No. 007 de 2019, Consultoría para el Aseguramiento de la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico en el municipio de Aguachica, Cesar y a la fecha se está a la espera de la entrega del informe de actualización de 4.250 usuarios contratados inicialmente y ya aprobaron la ampliación del Convenio a otros 4.780 predios de usuarios y/o suscriptores para un total de 9.030 suscriptores.

Informó el Prestador que hay usuarios que son nuevos o que les han efectuado reposición del medidor y que desconoce, en razón a que la Gobernación a través de la Empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P., ha instalado aproximadamente mil ochocientos (1.800) micromedidores en el Municipio, que ya están en uso, lo que genera un impacto en la

facturación tanto de acueducto como de alcantarillado, en el Índice de Agua No Contabilizada – IANC, en la estabilidad financiera de la Empresa, entre otros.

Asimismo, indicó que recibió el oficio con radicado No. 1261 de 2019 de la Gobernación del Cesar fechado el 6 de agosto de 2019, en el que le informan que “... *hacemos la entrega parcial de 166 micromedidores instalados...*”; pero de acuerdo con algunas de las “ACTAS DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CENTRO DE MEDICIÓN” no saben cuándo fueron instalados y no están totalmente diligenciadas.

Adicionalmente, hay muchos usuarios no autorizados por la Empresa, que vienen usufructuando los servicios sin estar registrados en el catastro de suscriptores.

Por lo anterior, la Empresa manifestó la necesidad de realizar con urgencia la actualización del catastro de suscriptores.

4.6 Micromedición

La Empresa indicó que, en razón a que no poseía un stock de micromedidores suscribió con la firma Unión Temporal Medición Eficaz el Contrato N° 071 de 2016 para mejorar los índices de micromedición y de agua no contabilizada en la zona urbana del municipio de Aguachica, Cesar y que el consumo de agua de los suscriptores y/o usuarios tuvieran una medición real de acuerdo con la Ley.

Asimismo, el prestador informó que ha efectuado campañas de sensibilización, socialización y comunicación en las cuales invita a todos los usuarios y/o suscriptores, para adquirir el medidor para cada predio; la Firma UT Medición Eficaz, firma Contratista se encarga del proceso de instalación, y la Prestadora es la supervisora que los medidores cumplan con los requerimientos de ley. En la Tabla 36 se presenta la relación de micromedidores instalados.

Tabla 36. Instalación de micromedidores

Año	Unión temporal	E.S.P. de Aguachica	Total
2016	14	40	54
2017	2.754	442	3.196
2018	2.551	1.061	3.612
2019	360	116	476

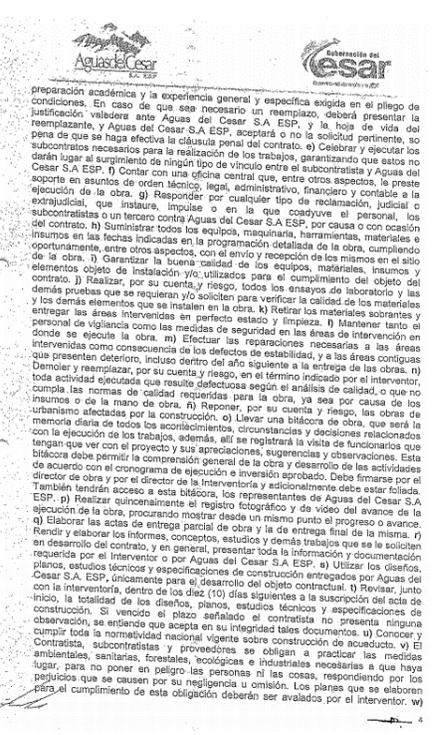
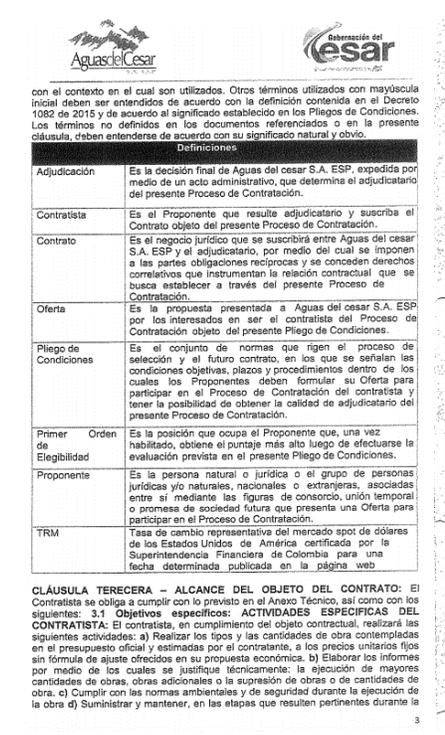
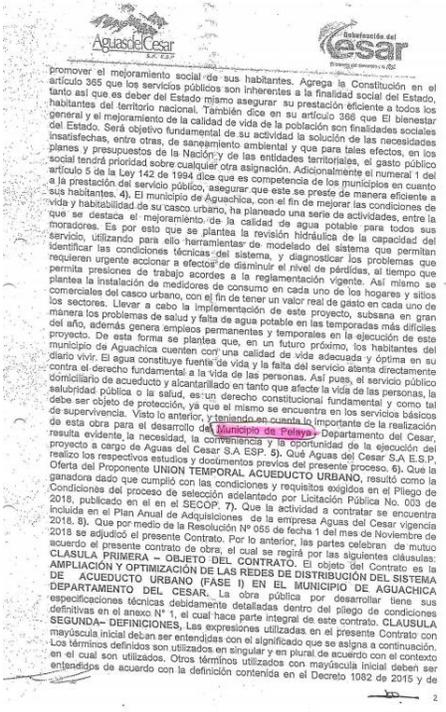
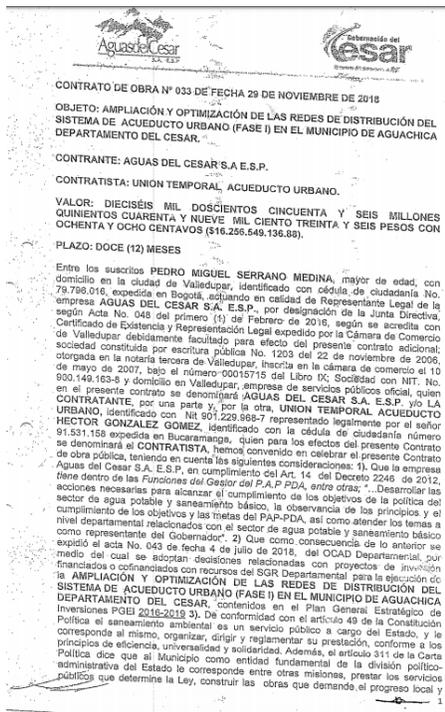
Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

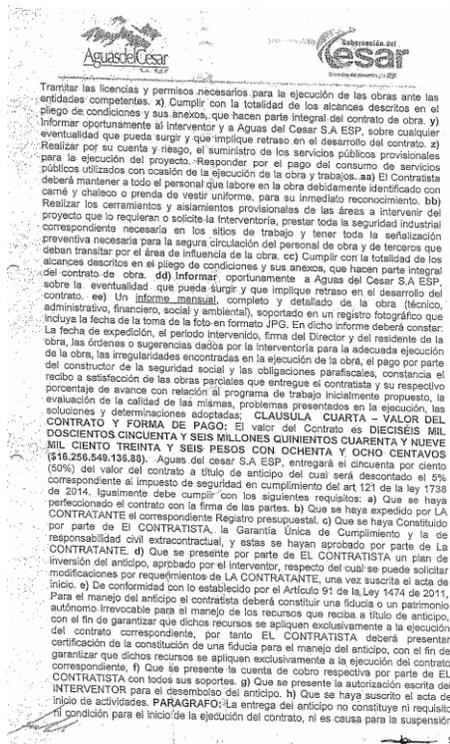
La Empresa informó que la disminución en la instalación de medidores se debe a que la Gobernación del Cesar obsequió a usuarios y/o suscriptores micromedidores para “optimización” de aquellos usuarios que nunca han tenido micromedidor y, a razón de que el convenio que venían ejecutando con la Unión Temporal Medición Eficaz – UTE lo modificaron para que sólo puedan instalar a predios de estrato 3 y 4 y predios con uso oficial y comercial.

Por otra parte, la Empresa informó que, la Gobernación suscribió el Contrato de Obra No. 033 – 2018 cuyo objeto es: “AMPLIACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE LAS REDES DE

DISTRIBUCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO URBANO (FASE I) EN EL MUNICIPIO DE AGUACHICA DEPARTAMENTO DEL CESAR

Imagen 24. Contrato de Obra No. 033 – 2018 suscrito por la Gobernación





Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

El prestador señaló que, la Gobernación en desarrollo del Contrato de Obra No. 033 – 2018 inició la instalación de micromedidores a través de la empresa Aguas del Cesar S.A. E.S.P. obsequiándolos por “optimización”, a los usuarios y/o suscriptores de estratos 1 y 2 que no hayan tenido medición la cual iniciaron aproximadamente en junio de 2019 y la primera entrega de información a la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P., de 166 predios a los cuales les instalaron el aparato de medida, la efectuó el 8 de agosto de 2019 a través del oficio con radicado 1261/2019, los que ya la registraron en el Sistema de Información Comercial – SIC para la facturación correspondiente al período de julio de 2019. Asimismo, la Gobernación del Cesar le informó a la Prestadora que ya ha instalado 1.800 micromedidores de los cuales sólo hay reporte de 166 a la Empresa prestadora.

Asimismo, la Gobernación entregó ciento sesenta y seis (166) “ACTAS DE SUMINISTRO DE INSTALACIÓN DE CENTRO DE MEDICIÓN”, evidenciando al azar que algunas de ellas no tienen fecha de instalación del medidor y en la relación anexa al oficio tampoco registraron dicha información.

Imagen 25. Oficio Gobernación – Aguas del Cesar S.A. E.S.P.




Radiado 1261/2019
 Empresa de Servicios Públicos de Aguachica

Valledupar, 6 de agosto de 2019

Doctor
RAÚL TORRADO SALCEDO
 Gerente
 Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

Asunto: Entrega de los micromedidores instalados.

Ref.: Contrato de Obra N° 033 – 2018 cuyo objeto es "Ampliación y optimización de las redes de distribución del sistema de acueducto urbano (fase 1) en el municipio de Aguachica departamento del Cesar".

Cordial saludo,

Como es de su conocimiento la empresa Aguas del Cesar S.A E.S.P., viene ejecutando el contrato en la referencia en el municipio de Aguachica y dentro de este se encuentra la actividad de suministro e instalación de micromedidores de 1/2" chorro único R-160 con su certificado de calibración, incluye: caja, cheque, válvula de corte de mínimo vital y accesorios necesarios para su instalación, por lo tanto hacemos entrega parcial de 166 micromedidores instalados relacionados (ver anexo) y se encuentran dentro del listado general entregado por ustedes.

Atentamente,


 ING. ANNY KATHERINE MOBERG
 Supervisora
 Aguas del Cesar S.A E.S.P.


 ING. ORLANDO OLIVEROS URIETA
 Director Técnico
 Aguas del Cesar S.A E.S.P.

Anexos: Relación de formularios.
 Acta de suministro e instalación. Folios (166)
 Certificados de calibración. Folios (166)

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Imagen 26. Actas de Instalación de Medidores




ACTA DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CENTRO DE MEDICIÓN
 7665

FRENTE No. _____ CUADRILLA No. 2

SUBSCRIPTOR		CODIGO	
Urb. de la Cruz		M2 12 # 11	
CONTRATO		DIRECCION	
UNION TEMPORAL ACUEDUCTO URBANO		BAIRRO	
INTERVENIENTORA		HORA	
UNION TEMPORAL ACUEDUCTO URBANO		USUARIO	
CONTRATANTE		TELEFONO	
AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.		017749	
TIPO DE SERVICIO		FECHA	
03133		2019 08 22	

INSTALACIONES Y ADJUNTAZONES			
MATERIAL	UNIDAD	CANT.	MATERIAL
VALVULA MANERAL DE CORTE CON MINIMO VITAL 1/2"	UND	1	CHEQUE CORTINA 1/2" TIPO PESADO
ADAPTADOR MACHO 1/2" PVC	UND	3	UNION MACHO- MACHO 1/2"
RIFLE PVC 1/2"	UND	1	VALVULA AUXILIAR 1/2"
ADAPTADOR HEMBRA 1/2" PVC	UND	1	CAJA MEDIDOR NUEVA NORMA EN CONCRETO CON TAPA DE SEGURIDAD ENLDO.
ACOPLE DE ENTRADA MEDIDOR	UND	1	ADAPTADOR PF-UAD
MEDIDOR 04-12" CHORRO UNICO R-160 CON CERTIFICADO DE CALIBRACION.	UND	1	CONCRETO 3000 PSI (210KG/CM2) PARA ATRAZQUE

RECTURA		TIPO PRESENTO	
CANTON NAUS		VOTOR	
DIAMETRO		SECCIONES	
1/2"		3	
OBSERVACIONES:		MEDIDOR INSTALADO	

UNA VEZ INSTALADO EL MEDIDOR QUEDA BAJO CUSTODIA Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

USUARIO		INSTALADOR	
FIRMA: <i>Urdinola</i>		FIRMA: <i>Patricio Ricardo J.</i>	
NOMBRE: Urdinola		NOMBRE: Patricio Ricardo J.	
CEDULA: 1065877751		CEDULA: 49657673	
FIRMA: <i>José P. Pacheco S.</i>		FIRMA: <i>Wladimir Moreno Carías</i>	
NOMBRE: José P. Pacheco S.		NOMBRE: Wladimir Moreno Carías	
CEDULA: 13397329		CEDULA: 18927766	
FIRMA: <i>Diana Tora J.</i>		FIRMA: <i>Diana Tora J.</i>	
NOMBRE: Diana Tora J.		NOMBRE: Diana Tora J.	
CEDULA: 7223194		CEDULA: 7223194	

NOTA: EL CENTRO DE MEDICIÓN INSTALADO NO TIENE NINGUN COSTO PARA EL USUARIO. **ES COMPLETAMENTE GRATIS.**




ACTA DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE CENTRO DE MEDICIÓN
 6751

FRENTE No. _____ CUADRILLA No. 5

SUBSCRIPTOR		CODIGO	
Urb. de la Cruz		M2 12 # 11	
CONTRATO		DIRECCION	
UNION TEMPORAL ACUEDUCTO URBANO		BAIRRO	
INTERVENIENTORA		HORA	
UNION TEMPORAL ACUEDUCTO URBANO		USUARIO	
CONTRATANTE		TELEFONO	
AGUAS DEL CESAR S.A. E.S.P.		017749	
TIPO DE SERVICIO		FECHA	
03133		2019 08 22	

INSTALACIONES Y ADJUNTAZONES			
MATERIAL	UNIDAD	CANT.	MATERIAL
VALVULA MANERAL DE CORTE CON MINIMO VITAL 1/2"	UND	1	CHEQUE CORTINA 1/2" TIPO PESADO
ADAPTADOR MACHO 1/2" PVC	UND	3	UNION MACHO- MACHO 1/2"
RIFLE PVC 1/2"	UND	1	VALVULA AUXILIAR 1/2"
ADAPTADOR HEMBRA 1/2" PVC	UND	1	CAJA MEDIDOR NUEVA NORMA EN CONCRETO CON TAPA DE SEGURIDAD ENLDO.
ACOPLE DE ENTRADA MEDIDOR	UND	1	ADAPTADOR PF-UAD
MEDIDOR 04-12" CHORRO UNICO R-160 CON CERTIFICADO DE CALIBRACION.	UND	1	CONCRETO 3000 PSI (210KG/CM2) PARA ATRAZQUE

RECTURA		TIPO PRESENTO	
CANTON NAUS		VOTOR	
DIAMETRO		SECCIONES	
1/2"		3	
OBSERVACIONES:		MEDIDOR INSTALADO	

UNA VEZ INSTALADO EL MEDIDOR QUEDA BAJO CUSTODIA Y RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.

USUARIO		INSTALADOR	
FIRMA: <i>Lucretia Picon</i>		FIRMA: <i>Patricio Ricardo J.</i>	
NOMBRE: Lucretia Picon		NOMBRE: Patricio Ricardo J.	
CEDULA: 49671606		CEDULA: 49657673	
FIRMA: <i>José P. Pacheco S.</i>		FIRMA: <i>Wladimir Moreno Carías</i>	
NOMBRE: José P. Pacheco S.		NOMBRE: Wladimir Moreno Carías	
CEDULA: 13397329		CEDULA: 18927766	
FIRMA: <i>Diana Tora J.</i>		FIRMA: <i>Diana Tora J.</i>	
NOMBRE: Diana Tora J.		NOMBRE: Diana Tora J.	
CEDULA: 7223194		CEDULA: 7223194	

NOTA: EL CENTRO DE MEDICIÓN INSTALADO NO TIENE NINGUN COSTO PARA EL USUARIO. **ES COMPLETAMENTE GRATIS.**

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.6.1 Reporte de micromedición

La Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. suscribió el Contrato 071 de 2016 Unión Temporal Medición Eficaz – UTE con el siguiente objeto: “*CONVENIO POR COLABORACIÓN PARA LA ENTREGA E INSTALACIÓN DE MICROMEDIDORES A LOS NUEVOS USUARIOS DE LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA – ESPA, Y A LOS USUARIOS QUE LUEGO DE HABER TRANSCURRIDO MÁS DE SEIS MESES DE HABER SIDO CONECTADOS A LAS REDES DE LA EMPRESA AÚN NO SE LES HA INSTALADO EL MICROMEDIDOR COMO A LOS USUARIOS QUE SE LES REQUIERA NORMALIZAR SUS CUENTAS A FIN DE MEJORAR LOS NIVELES DE MICROMEDICIÓN EN LA CIUDAD DE AGUACHICA, LOS CUALES TENGAN VÁLVULA DE CIERRE PARA EL USUARIO Y VÁLVULA ANTIFRAUDE CON SU RESPECTIVA CAJILLA CON SISTEMA DE SEGURIDAD ANTIFRAUDE DEBIDAMENTE INSTALADO EN EL PREDIO DEL USUARIO*”, del cual para el 2016 la UTE instaló 14 medidores, la Empresa 40, para el 2017 la UTE 2.754 y la Empresa 442, para el 2018 la UTE 2.551 y la Empresa 1.061 para el 2019 hasta julio la UTE instaló 360 y la Empresa 116.

La Empresa suscribió un convenio de instalación de medidores con la firma Unión Temporal Medición Eficaz - según Contrato N° 071 de 2016. De acuerdo con este, la empresa efectuó una campaña de invitación “La Empresa en Tu barrio” a través de visitas al barrio en donde le explicaban a los usuarios la importancia de tener aparatos de medida.

La firma UT Medición Eficaz se encarga de la instalación, y la empresa supervisa el Contrato en comento y verifica que los medidores cumplan con los requerimientos de ley.

Por otra parte, la Gobernación comenzó la instalación de medidores desde junio 2019, de los cuales lleva aproximadamente 1.800.

Lo anterior ha permitido el aumento en la micromedición en el municipio de Aguachica, pero no se dispone de la cobertura real porque no se sabe cuántos micromedidores ha instalado la Gobernación.

4.6.2 Estadísticas de micromedición nominal

Tabla 37. Suscriptores de acueducto con y sin medición.

Estrato/uso	Dic - 17				Dic -18				Jun -19			
	Con	Sin	% Con	% Sin	Con	Sin	% Con	% Sin	Con	Sin	% Con	% Sin
Estrato 1	4.966	6.659	21,87	29,33	7.710	4.796	32,71	20,35	8.030	5.219	32,96	21,43
Estrato 2	4.151	2.913	18,28	12,83	4.836	2.251	20,52	9,55	4.692	2.398	19,27	9,85
Estrato 3	666	324	2,93	1,43	739	245	3,14	1,04	821	156	3,37	0,64
Estrato 4	132	53	0,58	0,23	140	41	0,59	0,17	151	29	0,62	0,12
Comercial	552	265	2,43	1,17	605	209	2,57	0,89	657	176	2,70	0,72
Oficial	11	53	0,05	0,23	18	50	0,08	0,21	17	52	0,07	0,21
Asentamiento	92	1.867	0,41	8,22	389	1.541	1,65	6,54	393	1.559	1,61	6,40
TOTAL	10.570	12.134	46,56	53,44	14.437	9.134	61,25	38,75	14.761	9.589	60,62	39,38

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.6.3 Cobertura de micromedición efectiva

Tabla 38. Micromedición efectiva

Mes	Dic - 17				Dic -18				Jun -19			
	Nominal	%	Efectiva	%	Nominal	%	Efectiva	%	Nominal	%	Efectiva	%
Enero	9.047	41,23	7.190	32,77	11.144	48,85	10.056	44,08	14.529	61,12	12.876	54,16
Febrero	9.039	61,02	7.007	40,98	11.220	49,09	10.161	44,46	14.666	61,26	13.443	56,15
Marzo	9.383	42,49	7.415	33,58	11.473	50,19	10.175	44,51	14.768	61,46	13.653	56,82
Abril	9.105	41,15	7.093	32,06	11.822	51,69	10.567	46,20	17.782	61,37	13.624	56,56
Mayo	8.959	40,43	7.632	34,44	12.137	52,87	10.920	47,57	14.752	61,07	13.509	55,89
Junio	9.772	43,99	8.596	38,70	12.743	55,34	11.466	49,80	14.761	60,62	13.511	55,48
Julio	9.748	43,79	8.442	37,92	13.604	58,98	12.067	52,32				
Agosto	9.913	44,45	8.711	39,06	13.230	56,94	11.883	51,14				
Septiembre	9.934	44,43	8.719	39,00	13.521	58,05	12.231	52,51				
Octubre	10.118	45,05	9.046	40,28	13.982	59,47	12.724	54,12				
Noviembre	10.565	46,65	9.454	45,72	14.360	61,02	12.848	54,59				
Diciembre	10.570	46,55	9.472	47,71	14.437	61,24	13.088	55,52				

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

En relación con la micromedición nominal ha aumentado al pasar de 46,55% en el año 2017 a 61,24% en el 2018 y a 60,62% en el 2019 pero no cumplió con el 95,00% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a la micromedición efectiva también ha aumentado al pasar de 45,71% en el año 2017 a 55,52% en el 2018 y presenta una disminución al pasar a 55,48% en el 2019, sin embargo, no cumplió lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La Empresa informó como ya se mencionó que, suscribieron el Contrato N° 071 de 2016 con la empresa Unión Temporal Medición Eficaz para proveer e instalar los aparatos nuevos, con el fin de incrementar la micromedición en el municipio de Aguachica, Cesar. Que ha bajado ostensiblemente la instalación de equipos por parte de la Prestadora, como resultado de los aparatos que ha instalado la Gobernación, sin costo alguno; que, según información telefónica aproximadamente 1.800 unidades pero que solo les han reportado 166 con información incompleta, que el total de los que van a instalar ascienden a 11.803 micromedidores.

Tabla 39. Medidores nuevos instalados

Mes	Año 2017			Año 2018			Año 2019		
	UT	Empresa	Total	UT	Empresa	Total	UT	Empresa	Total
Enero	110	6	116	166	66	232	113	32	145
Febrero	176	43	219	256	61	317	68	22	90
Marzo	99	47	146	260	95	355	81	18	99
Abril	86	32	118	270	101	371	38	11	49
Mayo	258	22	280	327	77	404	38	17	55
Junio	430	29	459	220	80	300	13	8	21
Julio	415	33	448	166	105	271	9	8	17
Agosto	246	58	304	175	163	338			

Mes	Año 2017			Año 2018			Año 2019		
	UT	Empresa	Total	UT	Empresa	Total	UT	Empresa	Total
Septiembre	186	24	210	188	143	331			
Octubre	22	52	74	218	70	288			
Noviembre	326	28	354	164	57	221			
Diciembre	400	68	468	141	43	184			
TOTAL	2.754	442	3.196	2.551	1.061	3.612	360	116	476

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.6.4 Proceso de micromedición

La Empresa no tiene documentado el proceso de micromedición; pero en la práctica lo desarrollan de la siguiente forma:

1. Revisar los micromedidores de los usuarios con el fin de dar un diagnóstico de éstos.
2. Efectuar la reposición de los micromedidores obsoletos.
3. Realizar el mantenimiento y reparación de medidores.
4. Realizar la instalación de micromedidores a los nuevos usuarios matriculados.
5. Realizar la instalación de micromedidores a los usuarios actuales con conexión directa.
6. Instalar macromedidores que faltan para el control y medida del agua producida y vendida.

4.6.5 Laboratorio de medidores

La Empresa manifiesta que no tiene Laboratorio de Medidores ni contrato con alguno.

No obstante, y con el fin de revisar los medidores que se encuentran usados e instalados en los predios, para determinar el estado del aparato, el funcionario asignado efectúa en terreno algunas de las siguientes pruebas.

- Pruebas, como llenado de baldes,
- Desmontada del medidor
- Soplada, cuando se pegan las agujas.
- Limpieza de la mica del medidor para desempañarlo.

4.6.6 Proceso de instalación de medidores

La Empresa actualmente tiene suscrito el Contrato N° 071 de 2016, con Unión Temporal Medición Eficaz – UTE para adquisición e instalación de medidores y ésta cuenta con el certificado otorgado el 5 de julio de 2013, modificado el 8 de junio de 2016, renovado el 5 de julio de 2016 y con fecha de vencimiento el 4 de julio de 2021 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia ONAC, para el Laboratorio Nacional de Calibración de Medidores e Hidráulica S.A. – HIDROMÉTRICA S.A. identificada con NIT 900.147.131-3.

4.6.7 Proceso de cambio de medidores

Una vez realizada la facturación del mes, la Empresa procede a imprimir los listados de no lectura y basado en ellos se realizan visitas personalizadas en terreno donde se comprueba y se notifica al suscriptor y/o usuario que su aparato de medición presenta anomalías; el cual impide la facturación real del consumo, por lo que proceden a retirar el medidor mediante un acta de visita técnica; le dan la posibilidad al usuario para adquirir el micromedidor a quien a bien tenga pero debe cumplir con las características establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes o que la adquisición la realice con la Empresa y éste sea cobrado por medio de la factura.

La Empresa, dentro del proceso de cambio de medidores ha establecido un programa de renovación que los reemplace al término del octavo año de funcionamiento, esperando que a esa fecha tengan un volumen registrado acumulado, de aproximadamente 2.000 metros cúbicos.

Origen de la Revisión de Medidores e instalaciones de medidores

- Solicitud del Cliente
- Revisión de Medidores por gestión interna de la empresa
- Revisión de Medidores por Programa
- Medidores con un registro mayor a 3.000 metros cúbicos.
- Medidores con más de 6 años de uso

Posibles consecuencias de la revisión.

- Retiro del medidor para revisión por laboratorio acreditado.
- Cambio de medidor por un medidor nuevo o reinstalación del medidor retirado.

La Empresa manifestó que los medidores que adquieren al proveedor, están con el certificado de calibración y dan la correspondiente garantía.

Asimismo, informó que los medidores usados que presentan fallas en la medición no los puede verificar por no contar con Laboratorio de medidores para estos casos específicos. No obstante, cuenta con los formatos de revisión de medidores, como se observa en la siguiente imagen.

Imagen 27. Formato para revisión de medidores

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

Y/O EQUIPO DE MEDIDA
SUSENSIONES DEL SERVICIO
RECONEXIONES DEL SERVICIO

ID USUARIO _____ No. DEL MEDIDOR _____ LECTURA ACTUAL _____

NOMBRE _____ TELEFONO _____

DIRECCION _____ RUTA _____

FECHA DE SOLICITUD _____

FECHA DE VISITA _____ HORA DE VISITA _____

NOMBRE DEL SOLICITANTE _____

REVISION EXTERNA				REVISION INTERNA	
TIENE MEDIDOR	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
ESTADO DEL MEDIDOR	BUENO	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>	
FUGA EN EL MEDIDOR	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
TIENE CAJILLA	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	
ESTADO DE LA CAJILLA	BUENO	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>	

SUSPENSION	RECONEXION
CON DISPOSITIVO EN EL MEDIDOR <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> SI
CON DISPOSITIVO HACIA LA CALLE <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CON DISPOSITIVO HACIA LA VIVIENDA <input type="checkbox"/>	
CON TAPON DELANTE DEL MEDIDOR <input type="checkbox"/>	
CON TAPON ATRÁS DEL MEDIDOR <input type="checkbox"/>	
OTRO <input type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES _____

Certifico que la información contenida en este formato es fiel reflejo de lo encontrado en el terreno

Suscriptor o Usuario Firma _____ Nombre _____ C.C. No. _____	 Por la Empresa Firma _____ Nombre _____ C.C. No. _____
---	--

Henry Ali Montes Montealegre Alcalde 2016 -2019
Calle 5 # 34-69 teléfonos 566 2384 Aguachica-Cesar

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.6.8 Posibilidades de adquisición del medidor

La Empresa informó que no tiene inventario de micromedidores por lo que los usuarios y/o suscriptores deben adquirirlo a quien a bien tengan, de acuerdo con las especificaciones técnicas señaladas por el prestador. En caso que, el usuario no lo adquiera y entregue, E.S.P. de Aguachica le empieza a facturar los servicios por promedio de acuerdo con el estrato o la clase de uso.

4.7 Tarifas

El prestador mediante oficio con radicado SSPD No. 20165290600622 del 5 de septiembre de 2016 remitió a esta Superintendencia respuesta a lo solicitado en consecutivo SSPD No. 20164210414531 del 22 de julio de 2016 en relación con la estructura tarifaria aplicada en los servicios de acueducto y alcantarillado. En dicho documento remitió:

- Estudio de costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado calculado conforme la metodología dispuesta en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015.
- Acta de junta Directiva No. 005 del 12 de agosto de 2016, mediante la cual se aprueban los costos de referencia calculados.
- Soportes de aplicación de lo dispuesto en la Sección 5.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001.

A precios de mayo de 2016, los costos de referencia aprobados son los que se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 40. Costos de Referencia

Costo	Acueducto	Alcantarillado
CMA	5.372,36	2.782,74
CMO	642,61	210,08
CMI	1.188,95	994,68
CMT	3,15	10,59

Radicado SSPD No. 20165290600622 del 5 de septiembre de 2016

Así mismo, una vez revisado el Sistema Único de Reporte de Cálculo tarifario (SURICATA), se evidencia que la empresa certificó el cargue del estudio de costos de los servicios de acueducto y alcantarillado el 11 de junio de 2018.

Así mismo, una vez revisado el Sistema Único de Información (SUI), se evidencia que la empresa no ha realizado el reporte de las tarifas actualmente aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aguachica.

Conforme lo anterior, con el fin de cotejar la información dispuesta en las facturas entregadas por el prestador, se solicita informar a esta Superintendencia las actualizaciones realizadas a las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado desde el inicio de aplicación de los costos de referencia aplicados por el prestador. Para ello, se solicita remitir todos los soportes del caso respecto de la siguiente información:

- Porcentajes de actualización, y período en los cuales se dio aplicación a lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994.
- Ajustes en el Costo Medio de Tasas Ambientales aplicado por el prestador en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Soportes de la publicación de las tarifas aplicadas por la empresa conforme lo dispuesto en la sección 5.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001 relacionada con la aplicación e información de las variaciones tarifarias a los usuarios y a los entes de control, inspección, vigilancia y regulación.

4.8 Facturación y recaudo

4.8.1 Ciclos de facturación

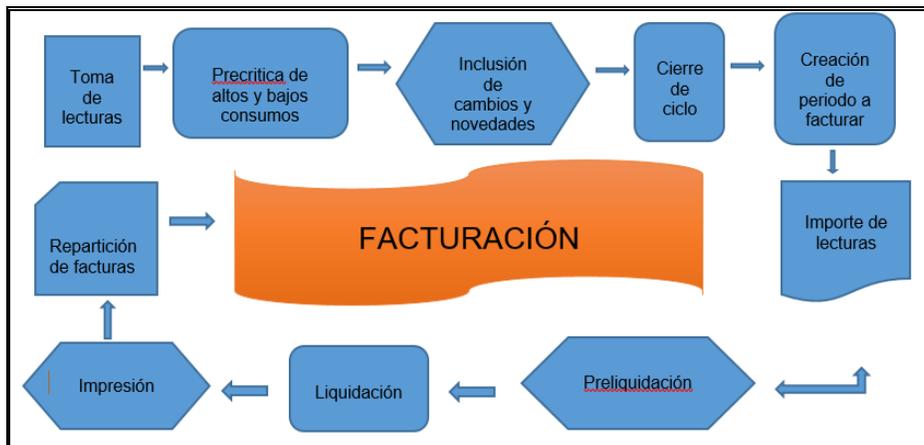
Tabla 41. Ciclos de facturación

Proceso mensual	1 al 8	9 al 11	12 al 14	15-18	16 -22	30-31
Alimentación del sistema	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx	xxxx
Toma de lectura	xxxx					
Pre crítica de altos y bajos consumos		xxxx				
Verificación en terreno pre crítica y modificación en sistema			xxxx			
Liquidación e impresión				xxxx		
Repartición					xxxx	
Fecha de vencimiento						xxxx

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.8.2 Proceso de facturación

Imagen 28. Proceso de facturación



Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Inicia con la toma de lecturas puerta a puerta a cada uno de los suscriptores de la Empresa, se incluyen las lecturas en el sistema en el proceso de lecturas temporales, se entra a verificar los usuarios con altos consumos y consumos mínimos o bajo 0. Verifican, analizan y corrigen. Si se presentaron errores, envían a verificar nuevamente a terreno las que no coincidan. Se incluyen las lecturas corregidas, cambios y novedades. Se realiza el proceso de cierre de ciclo, creación de periodo a facturar, se importan las lecturas temporales, se preliquida, liquida y se imprimen las facturas a entregar puerta a puerta a cada uno de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado de la Empresa.

Proceso de toma de lecturas

El área Comercial, genera los listados que contienen la información del suscriptor, como son ID, ruta, nombre, dirección, lectura y causal de no lectura, los 30 o 31 de cada mes, para que el personal encargado, inicie la toma de la lectura el primero de cada mes.

Proceso de Crítica

Se identifican los usuarios que muestran crítica en sus consumos ya sea por alto o bajo consumo, lo cual se determina a través del proceso de alerta que contiene el sistema.

Estadística del proceso de crítica y revisiones

Se realiza precritica a los suscriptores con consumos mayores de 50 m³ con una desviación del 15% y a los usuarios con consumos mínimos o consumo bajo 0 con desviación del 15%. Este proceso se hace mes a mes donde se analiza si hay un error que esté generando estos consumos o por el contrario si es el consumo real que se debe facturar.

Mensualmente hacen revisiones de los suscriptores que reportan un consumo exagerado o que no corresponde a un consumo normal, esto lo arroja cuando se genera el proceso de precritica.

Tabla 42. Precritica

Mes	Precritica - Alto Consumo			Precritica - Bajo Consumo		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Enero	68	51	107	101	77	90
Febrero	24	64	68	100	239	127
Marzo	100	89	36	129	120	48
Abril	77	56	67	132	141	130
Mayo	81	62	100	84	117	140
Junio	66	69		82	85	
Julio	113	110		71	77	
Agosto	111	81		63	122	
Septiembre	79	68		93	56	
Octubre	80	93		62	171	
Noviembre	77	34		69	148	
Diciembre	103	138		86	139	
TOTAL	979	915	378	1.072	1.492	535

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Suspensiones y cortes

Mensualmente se sacan listados de los usuarios que tienen una morosidad con la Empresa superior a 2 meses, el Área Comercial dispone el personal para realizar las suspensiones en terreno a cada uno de estos predios, donde se persuade al suscriptor y/o usuario a que realice el pago de su factura, al no generarse el pago, el funcionario procede a suspender el servicio, lo cual genera un cobro adicional por la suspensión y reconexión del servicio.

4.8.3 Facturación total y ventas de agua mensual en \$ y en m³

Tabla 43. Facturación total y por ventas de agua en \$ y en m³.

Suscriptores / Usuarios	2017		2018		Incremento consumo 2017 – 2018 (%)	Incremento valor facturado 2017 – 2018 (%)
	Total consumo (m ³)	Valor total facturado (\$)	Total consumo (m ³)	Valor total facturado (\$)		
Estrato 1	2.624.681	1.175.730.906	135.067.707	1.737.906.463	5.046,06	47,81
Estrato 2	1.470.050	773.356.002	87.793.476	1.131.915.064	5.872,14	46,36
Estrato 3	190.882	135.303.684	15.427.769	196.755.280	7.982,36	45,42
Estrato 4	33.686	24.920.919	2.946.638	35.348.397	8.647,37	41,84
Comercial	244.805	203.697.005	19.595.263	279.451.199	7.904,44	37,19
Oficial	36.738	22.299.899	3.153.810	39.514.729	8.484,60	77,20
Asentamientos	342.889	154.849.147	20.498.517	223.258.858	5.878,18	44,18
TOTAL	4.943.731	2.490.157.562	284.483.180	3.644.149.990	5.654,42	46,34

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

El consumo total de agua en m³ aumentó del año 2017 al año 2018 en un 5.046,06% para el estrato 1; en 5.872,14% para el estrato 2; en 7.982,36% para el estrato 3; en 8.647,37% para el estrato 4; para suscriptores comerciales en 7.904,44%; para oficiales en 8.484,60% y para asentamientos en 5.878,18% para un incremento total de consumo de 5.654,42%. Es importante aclarar que aumentó el registro del consumo, no necesariamente aumentó el consumo. Esto, probablemente debido, en parte, a la instalación de micromedidores en el municipio.

El valor total facturado de agua en \$ aumentó del año 2017 al año 2018 en un 47,81% para el estrato 1; en 46,36% para el estrato 2; en 45,42% para el estrato 3; en 41,84% para el estrato 4; para suscriptores comerciales en 37,19%; para oficiales en 77,20% y para asentamientos en 44,18% para un incremento total de consumo de 46,34%.

Es de notar que, para la vigencia del 2017 la Empresa facturó un total de 4.943.731 m³ de agua por un valor de \$2.490.157.562, lo que significa que por 1 m³ facturó \$503,70; al tomar este último valor por los 284.483.180 m³ de agua para el período del 2018 da \$143.294.192.572,13 y éste menos el valor facturado total para el año 2018 que fue de \$3.644.149.990 da una diferencia de \$139.650.042.582,13 sin tener en cuenta los posibles incrementos de tarifa, diferencia que la Empresa debe explicar.

Por otra parte, para el año 2017 la Empresa facturó \$2.490.157.562 y recaudó \$635.829.522,13 (ver Tabla 46), es decir, que solo recaudó el 25,53%. Para la vigencia 2018 facturó \$3.644.149.990 y recaudó \$1.330.573.169,42 (ver Tabla 46) que corresponde al 36,51% pero si se tiene en cuenta los \$143.294.192.572,13 que debió haber facturado, el recaudo ascendería a tan solo 0,93%, situación que la Empresa debe explicar.

4.8.4 Facturas

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

Imagen 29. Factura de servicios públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
NIT. 800.105.650-1
CALLE 5 34-69 TEL: 5662384

RUPS: 20123652226272 - VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
"POR UN NUEVO AGUACHICA"
**** ABONO ****

Este documento presta merito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la ley 142 de 1994

FACTURA DE VENTA	ID USUARIO	EXPEDICION	PAGUE ANTES DE:	ATRASOS
1863565	011949	27-mar-2019	** PROCESO DE SUSPENSION**	2

INFORMACION BASICA DEL USUARIO

NOMBRE: CADENA CONTRERAS LILIANA MARIA **RUTA:** 04-03-3110-0000-2
DIRECCION: CL 15 19-37 **USO:** RESIDENCIAL **ESTRATO:** 01 **CICLO:** 04
CONSUMO DE: Febrero 2019 **VALOR ULTIMO PAGO:** \$70.000 **FECHA ULTIMO PAGO:** 19/12/2018

FECHA Y LECTURA ANT: 01-feb-2019 -- 0 **CAUSAL:** NLC
FECHA Y LECTURA ACT: 28-feb-2019 -- 0 **MEDIDOR:** 0

CONSUMOS: Actual: 20 **PROMEDIO:** 20

CMA: 2.795	COSTO M3 AC.:	CMA: 0	COSTO M3 AL.:	Dic	Nov	Oct	Sep	Ago	Jul
				20	20	20	20	20	20

CONCEPTOS	MES	SUB/SOB	CUOTAS	SALDOS	REFACTURADO	TOTALES
CARGO FIJO ACUEDUCTO	2.795	0	0	0	5.504	8.299
CONSUMO BAS. ACUE (0-16)	4.615	0	0	0	17.077	21.692
CONSUMO COM. ACUE (17-32)	0	0	0	0	7.116	7.116
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	0	0	0	0	2.796	2.796
VERT. BAS. ALCANT (0-16)	0	0	0	0	11.084	11.084
VERT. COM. ALCANT (17-32)	0	0	0	0	4.618	4.618
AJUSTE A DECENA	0	0	0	0	1	1
INTERES	0	0	0	0	154	154
FINANCIACION	0	0	0	0	14.240	14.240
TOTALES	7.410	0	0	0	62.590	\$70.000

FINANCIACIONES PENDIENTES					SERVICIOS ESPECIALES (DIFERIDOS)				
VLR. INICIAL:	CUOTAS	VLR. CUOTA	SALDO	FACTURADAS ATRASADAS	CONCEPTO	TOTAL	# CUO VLR CUOTA	SALDO	FACT.
70.000	12	7.120	71.200	3					9

SEÑOR USUARIO, LO INVITAMOS A HACER USO RACIONAL DEL PRECIADO LIQUIDO, CANCELE OPORTUNAMENTE SU FACTURA Y CONTRIBUYA AL SOSTENIMIENTO DE LA EMPRESA. CONSULTA EL ESTUDIO TARIFARIO Y CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME Y PQR EN LA PAGINA WEB www.esp-aguachica-cesar.gov.co. PAGA EN PUNTOS AUTORIZADOS: DAVIVIENDA, BANCO AGRARIO, BANCO DE BOGOTA, BANCO DE OCCIDENTE, COMPENCENS, SUPER GIROS Y EFACTY. CUIDA EL AGUA, NO LA DESPERDICIES, AHORRARLA ES COMPROMISO DE TODOS.


Raúl Torrado Salcedo
 Gerente

** Ojo... Su servicio esta en proceso de CORTE **

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
NIT. 800.105.650-1



(415)0008001056501(8020)01194901863565(3900)0000000070000(96)20190331

FACTURA DE VENTA: 1863565
LIMITE PAGO: 31-mar-2019
TOTAL PAGAR: \$70.000
ID USUARIO: 011949
RUTA: 04-03-3110-0000-2
CONSUMO DE: Febrero 2019

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Imagen 30. Factura de servicios públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
NIT. 800.105.650-1
CALLE 5 34-69 TEL: 5662384

RUPS: 20123652226272 - VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS
"POR UN NUEVO AGUACHICA"

Este documento presta mérito ejecutivo de acuerdo con el artículo 130 de la ley 142 de 1994

FACTURA DE VENTA	ID USUARIO	EXPEDICION	PAGUE ANTES DE:	ATRASOS							
1939673	006437	18-jun-2019	30-jun-2019	0							
INFORMACION BASICA DEL USUARIO											
NOMBRE: ESPA?OL DE GOMEZ ANA JAHEL			RUTA: 04-11-3050-0000-2								
DIRECCION: CL 6 8-63		USO: RESIDENCIAL	ESTRATO: 03	CICLO: 04							
CONSUMO DE:	Mayo 2019	VALOR ULTIMO PAGO: \$36.750	FECHA ULTIMO PAGO: 10/06/2019								
FECHA Y LECTURA ANT: 01-may-2019 -- 0		CAUSAL: TARIFA FIJA									
FECHA Y LECTURA ACT: 31-may-2019 -- 0		MEDIDOR: 0									
CONSUMOS: Actual: 20		PROMEDIO: 20									
CMA: 4.658	COSTO M3 AC.: 903	CMA: 2.294	COSTO M3 AL.: 586								
CONCEPTOS		MES	SUB/SOB	CUOTAS	SALDOS	REFACTURADO	TOTALES				
CARGO FDO ACUEDUCTO		4.658	0	0	0	0	4.658				
CONSUMO BAS. ACUE (0-16)		14.454	0	0	0	0	14.454				
CONSUMO COM. ACUE (17-32)		3.613	0	0	0	0	3.613				
CARGO FDO ALCANTARILLADO		2.294	0	0	0	0	2.294				
VERT. BAS. ALCANT (0-16)		9.381	0	0	0	0	9.381				
VERT. COM. ALCANT (17-32)		2.345	0	0	0	0	2.345				
AJUSTE A DECENA		4	0	0	0	0	4				
TOTALES		36.749	0	0	0	0	\$36.750				
FINANCIACIONES PENDIENTES				SERVICIOS ESPECIALES (DIFERIDOS)							
VLR. INICIAL:	CUOTAS	VLR. CUOTA	SALDO	FACTURADAS	ATRASADAS	CONCEPTO	TOTAL	# CUO	VLR CUOTA	SALDO	FACT.
SEÑOR USUARIO, LO INVITAMOS A HACER USO RACIONAL DEL PRECIADO LIQUIDO, CANCELE OPORTUNAMENTE SU FACTURA Y CONTRIBUYA AL SOSTENIMIENTO DE LA EMPRESA. CONSULTA EL ESTUDIO TARIFARIO Y CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORME Y PQR EN LA PAGINA WEB www.esp-aguachica-cesar.gov.co . PAGA EN PUNTOS AUTORIZADOS: DAVIVIENDA, BANCO AGRARIO, BANCO DE BOGOTA, BANCO DE OCCIDENTE, COMPENCENS, SUPER GIROS Y EFECTY. CUIDA EL AGUA, NO LA DESPERDICIES, AHORRARLA ES COMPROMISO DE TODOS.								 Raúl Torrado Salcedo Gerente			



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
NIT. 800.105.650-1



(415)0008001056501(8020)00643701939673(3900)0000000036750(96)20190630

FACTURA DE VENTA:	1939673
LIMITE PAGO:	30-jun-2019
TOTAL PAGAR:	\$36.750
ID USUARIO:	006437
RUTA:	04-11-3050-0000-2
CONSUMO DE:	Mayo 2019

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

La factura no cumple con cuatro (4) de los ítems establecidos en la Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016, como se muestra a continuación:

Tabla 44. Revisión de facturas

Requisitos	Cumplimiento
El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Cumple
El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	No cumple con el número de medidor y la dirección del inmueble receptor del servicio.
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro	Cumple
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Cumple
El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura	Cumple
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente	Cumple
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.	Cumple
El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes. En el ejemplo no se evidencia haber generado este concepto, pero igual al ítem anterior, se evidenció en el aplicativo de facturación la disponibilidad de aplicar este concepto cuando se dé el caso.	Cumple
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Cumple
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Cumple
La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	No Cumple. La Empresa factura por promedio teniendo un medidor. Presuntamente incumple el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
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 períodos, si la facturación es mensual.	Cumple
El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	Cumple
El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	No cumple puesto que no informa la fecha de suspensión
Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No cumple

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.8.5 Proceso de recaudo

La Empresa informó en la visita que son el conjunto de actividades desarrolladas e implementadas en el área comercial para lograr los objetivos propios de la misma y de la compañía en general.

Tabla 45. Proceso de recaudo

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
1. Almacenamiento de datos sobre los recaudos.	Los puntos de recaudo mandan los cupos con su deuda, consignación a la dependencia de sistemas, una vez se verifica la consignación con el área de tesorería se da inicio al reporte de los cupos al sistema de la sgte. Manera existiendo 2 tipos de ingresos de datos al sistema.	Cargo: Jefe de Sistemas Nombre: Fabio Leonardo Santiago Herrera	Sistema.
2. Recaudo aso bancario.	Los puntos de recaudo los cuales registra la mayor cantidad de cupos: efecty, Compensen y super giros tienen instalado un aplicativo de nombre service banco externo en el cual los puntos de recaudo incorporan los cupones por un ID usuario y el número de la factura, una vez registre los cupones diarios por medio de un aplicativo generan un archivo de texto aso bancario el cual es enviado a un correo electrónico (sistema-esp-aguachica-cesar@hotmail.com), una vez verificado el correo se descarga el archivo del área de sistemas de nombre Espa 0001 en la unidad de carpeta de recaudo y dependiendo del punto se guarda ya sea en Efecty, Compecen o super giros posteriormente se ejecuta un aplicativo Service banco interno lo abrimos digitando nuestro usuario y clave una vez se despliega módulos y recaudo se ingresa nuevamente usuario contraseña el nombre del banco la fecha de recaudo y un consecutivo numérico del paquete el cual se va incluir, se da aceptar se despliega una ventana con el título de recaudador el cual ingresamos a operaciones e importar recaudo externo se	Cargo: Jefe de Sistemas Nombre: Fabio Leonardo Santiago Herrera	Sistema.

Actividad	Descripción	Responsable	Registro
	<p>despliega la ventana cargar plano en la cual digitamos el número de paquete y la fecha de consignación ok. Automáticamente se registra todos los cupones de archivo de texto la opción procesar al finalizar se despliega donde muestra todos los requisitos incluidos y no incluidos y un mensaje de error del porque algunos cupones no se registraron para los cupones que no se registraron se verifica el error y se le da solución una vez corregidos los errores se verifica el total de cupones con el valor correspondiente a la consignación y se imprime el reporte utilizando la opción de impresión se adjunta la consignación en el reporte se registra en el libro contable manualmente, se archiva en carpeta el reporte vs consignación y el formato del cuadro diario y se pasa a tesorería para su respectivo reporte.</p>		
<p>3. Pagos manuales.</p>	<p>Para los recaudadores que no envían aso bancarios se registran de manera individual en el módulo de recaudo siguiendo los parámetros como si fuéramos a incluir un archivo de texto en vez de importar los recaudos lo que aemos es registrar la factura del módulo del banco su verificado corresponde a la factura seda opción guardar pagos. se archiva en carpeta el reporte vs consignación y el formato del cuadro diario</p>	<p>Cargo: Jefe de Sistemas Nombre: Fabio Leonardo Santiago Herrera</p>	<p>Sistema.</p>

Estas actividades buscan lograr una interacción óptima con los usuarios de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado.

Entre las actividades vinculadas a gestión comercial están las direccionadas a recaudar los valores facturados a cambio de los servicios prestados por la Empresa.

Puntos de recaudo

Imagen 31. Puntos de recaudo E.S.P. DE AGUACHICA

Entidad	Dirección	Horario Lunes a Sabado	Domingos
Efecty	CALLE 5 # 11-03	8:00AM-6:00PM	8:00AM-12M
Efecty	CALLE 5 # 25-65	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 10 NO. NORTE NO. 39D-31	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CARRERA 14 NO. 10-93	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	Calle 10 Norte # 32-82	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KR 14 # 5 - 25	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KR 34 # 2 - 75	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CL 5 # 31 - 69	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CRA 26 A N 7-64	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CL 1 # 22 - 05	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CL 5 # 7 - 122	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KR 40 # 7 - 44	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CL 5 # 43 - 02	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CARRERA 20 NO. 4-49	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KR 39 # 3 - 14 NORTE	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KR 10 B # 12 - 07	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CL 2 # 29 - 76	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 10 NO. 27A-45	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	KDX 115 VE EL JUNCAL	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 7 NO. 16-59	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 12 A NO. 16-48	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CARRERA 19 NO. 5-05	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 5 # 16-36	8:00AM-6:00PM	NA
Efecty	CALLE 4 N° 24 -87	8:00AM-6:00PM	8:00AM-12M
Efecty	LOCAL 3S CRA20 NO.6A-59	8:00AM-6:00PM	NA
Super Giros	calle 5 No. 10-84	8:00AM-6:00PM	8:00AM-12M
Coompecen	Carrera 14 NO. 5-76	8:00AM-6:00PM	NA
Coompecen	Carrera 14 No. 13-08	8:00AM-6:00PM	NA
Coompecen	Carrera 33 No. 3-78	8:00AM-6:00PM	NA

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Aplicación del recaudo

La Empresa no informó cómo aplica el recaudo reportado por las entidades recaudadoras.

4.8.6 Recaudo total

Tabla 46. Recaudo de cartera

Período/año	2017	2018	2019
Enero	69.710.027,44	25.127.664,48	155.655.963,42
Febrero	56.707.686,61	85.206.376,55	146.413.277,83
Marzo	81.954.969,28	108.146.138,07	123.665.902,00
Abril	77.448.087,59	107.427.551,50	113.191.208,31
Mayo	102.584.289,23	118.427.045,14	109.896.454,14
Junio	92.762.197,37	115.063.393,04	117.665.817,22
Julio	22.621.891,40	128.164.631,16	
Agosto	28.269.391,09	133.279.761,89	
Septiembre	22.765.626,43	119.319.866,53	
Octubre	27.912.022,39	128.610.575,61	
Noviembre	27.442.393,42	112.503.835,44	

Período/año	2017	2018	2019
Diciembre	25.650.939,88	149.296.330,01	
TOTAL	635.829.522,13	1.330.573.169,42	766.488.622,92

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.8.7 Indicador del recaudo

Tabla 47. Eficiencia del recaudo

Suscriptores / Usuarios	Año 2017	Año 2018	Año 2019*
Valor recaudado	635.829.522,13	1.330.573.169,42	538.926.351,56
Valor total facturado	2.490.157.562,00	3.644.149.990,00	1.095.909.495,00
Eficiencia del recaudo	25,53%	36,51%	49,18%

*Los datos se encuentran hasta abril del 2019.

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

La efectividad del cobro por los servicios prestados, esto es la eficiencia del recaudo es muy baja, para el año 2017 se ubicó en 25,53%, para el 2018 en 36,51% y hasta abril de 2019 era de 49,18%, aunque ha mejorado, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 el Nivel de Riesgo para el desempeño se ubica en Rango III (INFERIOR), por ubicarse por debajo de 60%.

4.8.8 Gestión comercial – Recaudo

Una vez se liquida la facturación del periodo correspondiente, la Empresa procede a generar listados de los suscriptores que presentan más de dos (2) meses de morosidad con el objetivo de efectuarles visitas persuasivas ejecutadas con funcionarios vinculados. Les dan a conocer los programas que la Prestadora estableció para la recuperación de cartera y los beneficios que tengan según la norma y el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU; con el objeto de que los suscriptores se acojan al programa que más les convenga y abonen o cancelen para no proceder a suspenderles el servicio de acueducto. En caso de que los usuarios y/o suscriptores hagan caso omiso a este llamado, proceden a la suspensión del servicio y dejan constancia de la visita y del formato de suspensión.

4.8.9 Gestión persuasiva

Para los usuarios y/o suscriptores que presentan un alto grado morosidad de 6 o más de 120 meses, la Empresa llevar a cabo el proceso coactivo, les realiza la primera visita, no se acogen a alguno de los programas y no demuestran voluntad de pago, les efectúan otra visita, es decir realizan un segundo llamado por escrito en donde se les reitera que tienen deuda con la Empresa y les exponen las formas de pago. Si continúa la renuencia, proceden con un tercer llamado por escrito y les notifican que tomarán las acciones de ley a que haya lugar para estos casos.

Informan que, este proceso se les practica a los suscriptores que presentan una mora de más de 120 meses debido a que, no es posible suspenderles el servicio de acueducto por no presentar la red domiciliaria visible e incluso muchos de ellos no saben por dónde están conectados al servicio. En algunas oportunidades se les ha suspendido y por estar

la conexión en tierra, se reconectan o construyen otra conexión domiciliaria sin autorización ni conocimiento de la Empresa.

Respecto a las suspensiones ejecutadas, por la Empresa y revisado el SIC, mediante el cual identifican si el usuario y/o suscriptor realizó el pago de la factura, proceden a reconectar el servicio de acueducto, en caso que no haya cancelado, se imprime el listado de estos y se visitan nuevamente con el propósito de conocer las razones del por qué no ha cumplido con la obligación e inmediatamente se procede a inspeccionar la domiciliaria para ver si sigue suspendido o si éste se ha reconectado en forma fraudulenta; en caso de que se haya reconectado sin autorización de la Empresa se vuelve a suspender y si realizó otra domiciliaria se anula le notifican que tiene fraude y que por consiguiente se puede dar por terminado el contrato de prestación de servicios, según la norma y el CCU.

Tabla 48. Recaudo mensual año 2017

Periodos	Acueducto	Alcantarillado	Cartera	Total
Enero	105.918.372,05	68.268.330,05	69.789.681,89	243.976.383,98
Febrero	92.815.481,54	55.489.231,86	56.752.533,28	205.057.246,67
Marzo	149.480.439,92	89.242.031,81	81.961.291,43	320.683.763,15
Abril	395.035.754,48	207.584.360,93	77.502.044,59	680.122.160,00
Mayo	189.865.151,02	99.417.678,74	102.765.550,24	392.048.380,00
Junio	86.284.748,65	84.902.326,98	92.803.272,59	263.990.348,22
Julio	235.429.017,55	123.035.962,06	22.658.506,93	381.123.486,54
Agosto	230.879.166,61	118.442.797,42	28.285.778,31	377.607.742,34
Septiembre	219.312.988,39	113.724.060,18	22.798.010,83	355.835.059,40
Octubre	206.125.330,52	127.644.877,09	27.927.672,80	361.697.880,41
Noviembre	235.876.104,14	123.143.124,44	27.442.483,25	386.461.711,83
Diciembre	375.420.294,53	202.454.365,47	25.657.257,20	603.531.917,20
TOTAL	2.522.442.849,39	1.413.349.147,02	636.344.083,34	4.572.136.079,75

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 49. Recaudo mensual año 2018

Periodos	Acueducto	Alcantarillado	Cartera	Total
Enero	201.497.838,35	115.470.910,37	25.128.848,64	342.097.597,36
Febrero	374.654.361,03	213.635.339,20	85.208.861,55	673.498.561,78
Marzo	289.372.253,96	157.615.897,36	108.162.539,07	555.150.690,39
Abril	305.809.674,70	166.219.895,52	107.437.412,50	579.466.982,72
Mayo	273.050.562,03	155.563.505,97	118.433.318,14	547.047.386,14
Junio	264.536.954,00	143.224.042,37	115.069.210,04	522.830.206,41
Julio	274.072.711,67	148.546.180,16	128.169.066,16	550.787.958,00
Agosto	282.116.577,35	142.797.913,33	133.286.864,89	558.201.355,58
Septiembre	256.858.806,76	148.658.716,51	119.323.356,53	524.840.879,80
Octubre	283.776.464,33	152.136.059,30	128.616.184,61	564.528.708,24
Noviembre	287.439.810,52	141.101.876,32	112.508.453,44	541.050.140,28
Diciembre	273.008.773,33	144.304.885,54	164.091.525,39	581.405.184,27
TOTAL	3.366.194.788,04	1.829.275.221,96	1.345.435.640,96	6.540.905.650,96

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

Tabla 50. Recaudo mensual por servicios primer semestre 2019

Periodos	Acueducto	Alcantarillado	Cartera	Total
Enero	163.480.939,00	88.217.699,00	154.876.830,00	406.575.468,00
Febrero	372.550.154,07	203.711.419,19	147.974.112,72	724.235.685,98
Marzo	259.147.242,05	273.930.712,49	125.427.186,44	658.505.140,98
Abril	281.982.991,92	143.132.045,92	113.198.001,31	538.313.039,15
Mayo	280.977.036,42	142.818.317,81	111.829.632,76	535.624.986,99
Junio	247.553.097,94	120.753.751,77	119.187.679,28	487.494.528,99
TOTAL	1.605.691.461,40	972.563.946,18	772.493.442,51	3.350.748.850,09

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.8.10 Reporte de suscriptores en mora y estado actual

Tabla 51. Cartera de usuarios activos

Uso/Estrato	Cartera de Usuarios Activos a 31/12/2017		Cartera de Usuarios Activos a 31/12/2018		Cartera de Usuarios Activos a 31/12/2019 (Sic)	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Estrato 1	8.885	\$ 1.572.043.510	7.314	\$ 2.265.549.817	6.831	\$ 2.477.535.426
Estrato 2	4.798	\$ 849.928.200	3.330	\$ 1.089.724.517	3.061	\$ 1.199.609.919
Estrato 3	665	\$ 159.667.670	452	\$ 189.961.749	418	\$ 212.005.895
Estrato 4	110	\$ 31.066.950	79	\$ 31.002.600	68	\$ 30.153.221
Comercial	623	\$ 427.528.464	463	\$ 578.234.882	443	\$ 559.259.652
Oficial	36	\$ 21.339.270	36	\$ 46.849.525	57	\$ 43.601.063
Asentamientos	1.822	\$ 194.113.190	1.589	\$ 350.592.587	1.397	\$ 332.183.870
TOTAL	16.939	\$ 3.255.687.254	13.263	\$ 4.551.915.678	12.275	\$ 4.854.349.045

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita - agosto de 2019

4.9 Cartera

La Empresa implementó el Programa de Recuperación de Cartera Morosa y la financiación de deudas mediante la Resolución No. 0025 del 15 de marzo de 2016, la cual fue modificada con el Acuerdo No. 0001 del 13 de enero de 2017 “Por medio del cual se hacen ajustes del programa de recuperación de cartera morosa y la financiación de deudas de la empresa”.

El Prestador profirió la Resolución 0160 del 28 de diciembre de 2018 “Por la cual se adopta el manual de recuperación y depuración de cartera de la empresa de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Aguachica E.S.P. –ESPA E.S.P”

Imagen 32. Resolución 0160 del 20 de diciembre de 2018 "Por la cual se adopta el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de la ESPA E.S.P."



Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P.
NIT 800.105.650-1
Vigilado Superservicios

RESOLUCIÓN
20 DIC 2018

"Por la cual se adopta el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P."

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P. - ESPA E.S.P.

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 365 de la Constitución Política consagra que los servicios públicos domiciliarios estarán sometidos al régimen jurídico que fije la ley, y podrán ser prestados por el Estado, directa o indirectamente, por comunidades organizadas, o por particulares. Por su parte, el artículo 367 de la carta establece que la ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos, su cobertura, calidad y financiación, y que el régimen tarifario tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos.

Que en desarrollo del mandato constitucional de revestir de naturaleza y régimen jurídico especial la prestación de los servicios públicos domiciliarios, el Congreso de la República, mediante la Ley 142 de 1994, estableció concretamente el régimen general de los servicios públicos domiciliarios y señaló que tipo especial de sujetos podrían prestarlos y bajo qué régimen jurídico debían hacerlo.

Que el artículo 68 de la Ley 498 de 1998 establece que son entidades descentralizadas del orden nacional, entre otras, las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, las empresas oficiales de servicios públicos y las demás entidades creadas por la ley o con su autorización, cuyo objeto principal sea el ejercicio de funciones administrativas, la prestación de servicios públicos o la realización de actividades industriales o comerciales con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio e independiente.

Que las Empresas Industriales y Comerciales del Estado [EICE] que actualmente presten alguno o varios de los servicios públicos domiciliarios de que trata la Ley 142 de 1994, e independientemente del orden a que pertenezcan (nacional, departamental, distrital o municipal), son entidades públicas pertenecientes al nivel descentralizado por servicios de la rama ejecutiva, tal y como lo precisó el Consejo de Estado en la Sentencia proferida el 14 de agosto de 2013 dentro del proceso con radicación N° 11001-03-27-000-2011-00025-00, así: "Desde el punto de vista de la estructura del Estado, las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, ya sean constituidas como sociedades por acciones o como Empresas Industriales y Comerciales del Estado, son "entidades públicas" pertenecientes al nivel descentralizado por servicios de la rama ejecutiva"

Resolución N° 002 de 2018
"Por la cual se adopta el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de ESPA E.S.P."

Que en virtud de las facultades otorgadas mediante Acuerdo N° 006 del 04/03/1998, el Alcalde Municipal de Aguachica - Cesar, mediante Decreto N° 079 del 23 de marzo de 1998, ordenó la transformación de la EMPRESA DE OBRAS SANITARIAS DE AGUACHICA "EMPOAGUACHICA", en una Empresa Industrial y Comercial de Estado [EICE] del orden municipal con personería jurídica, capital independiente y autonomía administrativa, y tiene por objeto la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y su actividades complementarias.

Que la Ley 1066 de 2006 "Por la cual se dictan normas para la normalización de la cartera pública y se dictan otras disposiciones", definió las obligaciones a cargo de las entidades públicas con cartera a su favor, dentro de las cuales, se encuentra la de establecer mediante normatividad de carácter general, por parte del representante legal de la entidad el Reglamento Interno del Recaudado de Cartera".

Que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el Concepto SSPD-OJ-2011-729 precisó que las empresas prestadoras de servicios públicos, dentro de su autonomía administrativa y financiera, pueden diseñar e implementar los procedimientos para la realización y culminación de las actividades de saneamiento contable y recuperación de cartera.

Que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P., al ser catalogada como una entidad pública perteneciente al nivel descentralizado por servicios de la rama ejecutiva, por haber sido creada como un Empresa Industrial y Comercial de Estado [E.I.C.E.] del orden municipal; le asiste el deber legal de establecer mediante norma de carácter general el Reglamento Interno del Recaudado de Cartera, teniendo en cuenta criterios claros y específicos sobre clasificación de la cartera, cobro persuasivo, procedimiento administrativo de cobro coactivo, y demás aspectos que resulten relevantes para llevar a cabo una eficiente y eficaz recuperación de cartera

Que el artículo 355 de la Ley 1819 de 2016, establece que las entidades territoriales deberán adelantar el proceso de depuración contable a que se refiere el artículo 59 de la Ley 1739 de 2014, modificado por el artículo 261 de la Ley 1753 de 2015, dentro de un término de dos (2) años contados a partir de la vigencia de la ley, y que el cumplimiento de esta obligación deberá ser verificado por las contralorías territoriales

Que la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P., le asiste el deber legal de llevar a cabo un proceso de depuración contable permanente y sostenible, habida cuenta que es una Empresa Industrial y Comercial de Estado [E.I.C.E.] del orden municipal, y por tal razón es sujeta del ámbito de aplicación del artículo 355 de la Ley 1819 de 2016.

Que la Procuraduría General de la Nación y la Contaduría General de la Nación, expidieron la Circular Conjunta N° 02 del 06 de marzo de 2017, donde se advierte sobre la obligación a cargo de las entidades públicas del orden territorial de realizar el proceso de depuración contable ordenado por el artículo 355 de la Ley 1819 de 2016, aclarando que la responsabilidad de este proceso estará a cargo del representante legal quien deberá coordinar todas las acciones administrativas necesarias para garantizar que en los estados financieros se revele en forma fidedigna la realidad económica, financiera y patrimonial de la entidad contable pública.

Que por unidad de materia y con el objeto de contar con un instrumento integral para el manejo de la cartera, la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P., encontró precedente y ajustado a derecho, establecer en un mismo manual los elementos normativos y procedimentales para llevar a cabo tanto la recuperación como la depuración de la cartera, siguiendo los parámetros definidos por la jurisprudencia nacional, y por, la doctrina de la Superintendencia de Servicios Públicos.

Página 1 de 3
Resolución N° 002 de 2018
"Por la cual se adopta el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de ESPA E.S.P."

En mérito de lo expuesto, resuelve:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Manual de Recuperación y Depuración de Cartera de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P. con NIT 800.105.650-1, el cual hace parte integral del presente acto administrativo

ARTÍCULO SEGUNDO. El Manual de Recuperación y Depuración de Cartera que se adopta con el presente acto es de obligatorio cumplimiento para los trabajadores oficiales y empleados públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P. - ESPA E.S.P., y en consecuencia su inobservancia dará lugar a iniciar e impulsar las acciones disciplinarias que corresponda.

ARTÍCULO TERCERO. La actualización y modificación del Manual de Recuperación y Depuración de Cartera que se adopta con el presente acto administrativo, será responsabilidad de la Gerencia de la empresa con el acompañamiento y apoyo de las diferentes áreas involucradas en los procesos y procedimientos previstos en el mismo.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias, y rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Aguachica, a los veintiocho (28) días del mes de diciembre del año dos mil dieciocho (2018)



RAUL TORRADO SALCEDO
Gerente

EMPRESA SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.
Kanna Custodio García
OF. CONTABILIDAD
RECIBIDO
HORAS: 16.00.16. WEE-21 AÑO: 18.

16-12-2018
11-20 AM

18-12-2018
11-20 AM

18-12-2018
11-20 AM

Página 2 de 3

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita – agosto de 2019

Imagen 33. Oficios cobro persuasivo

República de Colombia
Departamento del Cesar
MUNICIPIO DE AGUACHICA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

12001140-
Aguachica – Cesar,
Señor
ID Usuario
Aguachica – Cesar

URGENTE

Ref.: COBRO PERSUASIVO

Cordial saludo, Apreciado Usuario (a)

Debido a la falta de interés al no cumplir con su Obligación en el pago de la Factura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, se encuentra en mora.

No es nuestra intención el entrar a instaurar demanda coactiva, las medidas cautelares (embargo y secuestro) que corresponden, sin antes tratar de obtener un arreglo directo y extrajudicial que consulte los intereses de ambas partes.

Nos permitimos informarle, que de no existir voluntad de pago, nos veremos en la obligación de suspender el servicio, teniendo en cuenta que la Empresa tuvo a bien expedir el Acuerdo 001 del 13 de enero de 2017 emanadas por la Junta Directiva de la Empresa, donde se disponen unas políticas de recuperación de cartera morosa; ofreciéndoles la posibilidad de realizar abonos, re liquidar la factura, la condonación total de los intereses generados a la fecha, financiar el valor de las mismas, sin que se genere intereses de mora a través de acuerdos de pago que se ajuste a su capacidad financiera o efectuar el pago total de la misma, para lo cual la invitamos acercarse a nuestras oficinas en el área Comercial ubicadas en la Calle 5 34 - 69 teléfono 566 23 84, en donde con gusto la atenderemos.

El acuerdo 001 del 13 de enero de 2017: "Por el cual se hacen ajustes al programa de recuperación de cartera morosa y la financiación de deudas de la empresa" en su ARTÍCULO 11º. – CRITERIOS DE FINANCIACIÓN IMPLEMENTADOS. Conforme a lo previsto por el Estatuto Tributario, el plazo máximo para las financiaciones será hasta de SESENTA (60) MESES, dependiendo de la clase de uso, monto de la obligación y el estrato socioeconómico, y se incluirán en la facturación corriente del inmueble.

Así mismo, se tendrán en cuenta las condiciones base para la financiación de la cartera.

El personal de la empresa encargado de atender a los usuarios y/o suscriptores que soliciten financiación de la deuda, tendrán en cuenta la condición socioeconómica del cliente, su capacidad de pago tanto para la cuota inicial del acuerdo como para el valor y la cantidad de las cuotas mensuales a las cuales se financiará el resto de la deuda.

De igual forma, se deberá observar la clase de uso y el estrato del predio; en todo caso las condiciones básicas para negociar con cada cliente serán las siguientes:

HENRY ALI MONTES MONTEALEGRE
ALCALDE 2016-2019
E.S.P. Calle 5 34-69 Teléfono 566 2384 Aguachica Cesar

República de Colombia
Departamento del Cesar
MUNICIPIO DE AGUACHICA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

12001140-
Aguachica – Cesar,
Señor
ID Usuario
Aguachica – Cesar

URGENTE

Ref.: COBRO PERSUASIVO

Cordial saludo, Apreciado Usuario (a)

Debido a la falta de interés al no cumplir con su Obligación en el pago de la Factura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, se encuentra en mora.

No es nuestra intención el entrar a instaurar demanda coactiva, las medidas cautelares (embargo y secuestro) que corresponden, sin antes tratar de obtener un arreglo directo y extrajudicial que consulte los intereses de ambas partes.

Nos permitimos informarle, que de no existir voluntad de pago, nos veremos en la obligación de suspender el servicio, teniendo en cuenta que la Empresa tuvo a bien expedir el Acuerdo 001 del 13 de enero de 2017 emanadas por la Junta Directiva de la Empresa, donde se disponen unas políticas de recuperación de cartera morosa; ofreciéndoles la posibilidad de realizar abonos, re liquidar la factura, la condonación total de los intereses generados a la fecha, financiar el valor de las mismas, sin que se genere intereses de mora a través de acuerdos de pago que se ajuste a su capacidad financiera o efectuar el pago total de la misma, para lo cual la invitamos acercarse a nuestras oficinas en el área Comercial ubicadas en la Calle 5 34 - 69 teléfono 566 23 84, en donde con gusto la atenderemos.

El acuerdo 001 del 13 de enero de 2017: "Por el cual se hacen ajustes al programa de recuperación de cartera morosa y la financiación de deudas de la empresa" en su ARTÍCULO 11º. – CRITERIOS DE FINANCIACIÓN IMPLEMENTADOS. Conforme a lo previsto por el Estatuto Tributario, el plazo máximo para las financiaciones será hasta de SESENTA (60) MESES, dependiendo de la clase de uso, monto de la obligación y el estrato socioeconómico, y se incluirán en la facturación corriente del inmueble.

Así mismo, se tendrán en cuenta las condiciones base para la financiación de la cartera.

El personal de la empresa encargado de atender a los usuarios y/o suscriptores que soliciten financiación de la deuda, tendrán en cuenta la condición socioeconómica del cliente, su capacidad de pago tanto para la cuota inicial del acuerdo como para el valor y la cantidad de las cuotas mensuales a las cuales se financiará el resto de la deuda.

De igual forma, se deberá observar la clase de uso y el estrato del predio; en todo caso las condiciones básicas para negociar con cada cliente serán las siguientes:

MODALIDAD	USO / ESTRATO	MESES VENCIDOS	CUOTA INICIAL	DESCUENTOS INTERESES MORA	TASA FINANCIACION	PLAZO MAXIMO
FINANCIACIÓN SIN GARANTÍA (HASTA UN (1) SMMLV)	RESIDENCIAL 1 Y 2	Mayor o igual a 3	30%	100%	0,5%	60
	RESIDENCIAL 3	Mayor o igual a 3	40%	100%	0,5%	60
	RESIDENCIAL 4	Mayor o igual a 3	50%	100%	0,5%	60
	COMERCIAL E INDUSTRIAL OFICIAL Y ESPECIAL	Mayor o igual a 3	60%	100%	0,5%	60
	PROVISIONAL Y PULA	Mayor o igual a 3	50%	100%	0,5%	60
	TEMPORAL	Mayor o igual a 3	20%	100%	0,5%	60
FINANCIACIÓN CON GARANTÍA (MAYOR A UN (1) SMMLV)	TODOS	Mayor o igual a 3	30%	100%	0,5%	60

Con lo anteriormente expuesto, debe presentarse a la Empresa con el documento que lo acredite como representante legal y/o administrador de la empresa, fotocopia de la cédula de ciudadanía, la factura del servicio del Acueducto, y un equivalente al porcentaje (%) que le corresponde como cuota inicial, para proceder a realizar el acuerdo de pago y el saldo restante se financiará máximo Treinta y Seis (36) meses.

Recuerden que con su pago contribuye a la realización de obras para mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado.

Por lo que la Empresa si pasado un (1) periodo de facturación a partir del recibido de la presente comunicación, no ejecuta adecuación de la acometida domiciliar (visualización de la acometida) la empresa por facultad expresa de la ley procederá a realizar las obras necesarias para la instalación de su equipo de medida y los valores resultantes de la obra y equipos instalados, serán cobrados al suscriptor y/o usuario, como lo expresa el "Capítulo III del Régimen de Acometidas y Medidores en su Artículo 11 del Decreto 302/2000"

Atentamente,
INDIRA SOLANO OJEDA
Jefe Departamento Comercial
Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.

HENRY ALI MONTES MONTEALEGRE
ALCALDE 2016-2019
E.S.P. Calle 5 34-69 Teléfono 566 2384 Aguachica Cesar

República de Colombia
Departamento del Cesar
MUNICIPIO DE AGUACHICA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

12001140-
Aguachica – Cesar,
Señor
ID Usuario
Aguachica – Cesar

SEGUNDO AVISO

URGENTE

Ref.: COBRO PERSUASIVO

Cordial saludo, Apreciado Usuario (a)

Debido a la falta de interés al no cumplir con su Obligación en el pago de la Factura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.P.S, toda vez que se encuentra en mora.

No es nuestra intención el entrar a instaurar demanda coactiva, las medidas cautelares (embargo y secuestro) que corresponden, sin antes tratar de obtener un arreglo directo y extrajudicial que consulte los intereses de ambas partes.

Nos permitimos informarle, que de no existir voluntad de pago, nos veremos en la obligación de suspender el servicio, teniendo en cuenta que la Empresa tuvo a bien expedir el Acuerdo 001 del 13 de enero de 2017 emanadas por la Junta Directiva de la Empresa, donde se disponen unas políticas de recuperación de cartera morosa; ofreciéndoles la posibilidad de realizar abonos, re liquidar la factura, la condonación total de los intereses generados a la fecha, financiar el valor de las mismas, sin que se genere intereses de mora a través de acuerdos de pago que se ajuste a su capacidad financiera o efectuar el pago total de la misma, para lo cual la invitamos acercarse a nuestras oficinas en el área Comercial ubicadas en la Calle 5 34 - 69 teléfono 566 23 84, en donde con gusto la atenderemos.

El acuerdo 001 del 13 de enero de 2017: "Por el cual se hacen ajustes al programa de recuperación de cartera morosa y la financiación de deudas de la empresa" en su ARTÍCULO 11º. – CRITERIOS DE FINANCIACIÓN IMPLEMENTADOS. Conforme a lo previsto por el Estatuto Tributario, el plazo máximo para las financiaciones será hasta de SESENTA (60) MESES, dependiendo de la clase de uso, monto de la obligación y el estrato socioeconómico, y se incluirán en la facturación corriente del inmueble.

Así mismo, se tendrán en cuenta las condiciones base para la financiación de la cartera.

El personal de la empresa encargado de atender a los usuarios y/o suscriptores que soliciten financiación de la deuda, tendrán en cuenta la condición socioeconómica del cliente, su capacidad de pago tanto para la cuota inicial del acuerdo como para el valor y la cantidad de las cuotas mensuales a las cuales se financiará el resto de la deuda.

De igual forma, se deberá observar la clase de uso y el estrato del predio; en todo caso las condiciones básicas para negociar con cada cliente serán las siguientes:

HENRY ALI MONTES MONTEALEGRE
ALCALDE 2016-2019
E.S.P. Aguachica - Calle 5 No. 34 - 69 Teléfono: 5662384 Aguachica Cesar
www.esp-aguachica Cesar.gov.co, email: comserv@esp-aguachica Cesar.gov.co, esp-aguachica Cesar@formal.com

República de Colombia
Departamento del Cesar
MUNICIPIO DE AGUACHICA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA E.S.P.

12001140-
Aguachica – Cesar,
Señor
ID Usuario
Aguachica – Cesar

SEGUNDO AVISO

URGENTE

Ref.: COBRO PERSUASIVO

Cordial saludo, Apreciado Usuario (a)

Debido a la falta de interés al no cumplir con su Obligación en el pago de la Factura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.P.S, toda vez que se encuentra en mora.

No es nuestra intención el entrar a instaurar demanda coactiva, las medidas cautelares (embargo y secuestro) que corresponden, sin antes tratar de obtener un arreglo directo y extrajudicial que consulte los intereses de ambas partes.

Nos permitimos informarle, que de no existir voluntad de pago, nos veremos en la obligación de suspender el servicio, teniendo en cuenta que la Empresa tuvo a bien expedir el Acuerdo 001 del 13 de enero de 2017 emanadas por la Junta Directiva de la Empresa, donde se disponen unas políticas de recuperación de cartera morosa; ofreciéndoles la posibilidad de realizar abonos, re liquidar la factura, la condonación total de los intereses generados a la fecha, financiar el valor de las mismas, sin que se genere intereses de mora a través de acuerdos de pago que se ajuste a su capacidad financiera o efectuar el pago total de la misma, para lo cual la invitamos acercarse a nuestras oficinas en el área Comercial ubicadas en la Calle 5 34 - 69 teléfono 566 23 84, en donde con gusto la atenderemos.

El acuerdo 001 del 13 de enero de 2017: "Por el cual se hacen ajustes al programa de recuperación de cartera morosa y la financiación de deudas de la empresa" en su ARTÍCULO 11º. – CRITERIOS DE FINANCIACIÓN IMPLEMENTADOS. Conforme a lo previsto por el Estatuto Tributario, el plazo máximo para las financiaciones será hasta de SESENTA (60) MESES, dependiendo de la clase de uso, monto de la obligación y el estrato socioeconómico, y se incluirán en la facturación corriente del inmueble.

Así mismo, se tendrán en cuenta las condiciones base para la financiación de la cartera.

El personal de la empresa encargado de atender a los usuarios y/o suscriptores que soliciten financiación de la deuda, tendrán en cuenta la condición socioeconómica del cliente, su capacidad de pago tanto para la cuota inicial del acuerdo como para el valor y la cantidad de las cuotas mensuales a las cuales se financiará el resto de la deuda.

De igual forma, se deberá observar la clase de uso y el estrato del predio; en todo caso las condiciones básicas para negociar con cada cliente serán las siguientes:

MODALIDAD	USO / ESTRATO	MESES VENCIDOS	CUOTA INICIAL	DESCUENTOS INTERESES MORA	TASA FINANCIACION	PLAZO MAXIMO
FINANCIACIÓN SIN GARANTÍA (HASTA UN (1) SMMLV)	RESIDENCIAL 1 Y 2	Mayor o igual a 3	30%	100%	0,5%	60
	RESIDENCIAL 3	Mayor o igual a 3	40%	100%	0,5%	60
	RESIDENCIAL 4	Mayor o igual a 3	50%	100%	0,5%	60
	COMERCIAL E INDUSTRIAL OFICIAL Y ESPECIAL	Mayor o igual a 3	60%	100%	0,5%	60
	PROVISIONAL Y PULA	Mayor o igual a 3	50%	100%	0,5%	60
	TEMPORAL	Mayor o igual a 3	20%	100%	0,5%	60
FINANCIACIÓN CON GARANTÍA (MAYOR A UN (1) SMMLV)	TODOS	Mayor o igual a 3	30%	100%	0,5%	60

Con lo anteriormente expuesto, debe presentarse a la Empresa con el documento que lo acredite como suscriptor y/o usuario, representante legal y/o administrador de la empresa, fotocopia de la cédula de ciudadanía, la factura del servicio del Acueducto, y a realizarle el acuerdo de pago y el saldo restante se financiará.

Recuerden que con su pago contribuye a la realización de obras para mejoramiento de redes de acueducto y alcantarillado.

Aunado se indica que, los Usuarios y/o Suscriptores de los estratos UNO (1) y DOS (II) que se encuentren al día en su pago y no pesen medición, la Gobernación del Cesar lo obsequiará sin ningún costo.

Por lo que la Empresa si pasado un (1) periodo de facturación a partir del recibido de la presente comunicación, no ejecuta adecuación de la acometida domiciliar (realización de la acometida) la empresa por facultad expresa de la ley procederá a realizar las obras necesarias para la instalación de su equipo de medida y los valores resultantes de la obra y equipos instalados, serán cobrados al suscriptor y/o usuario, como lo expresa el "Capítulo III del Régimen de Acometidas y Medidores en su Artículo 11 del Decreto 302/2000"

Atentamente,
INDIRA SOLANO OJEDA
Jefe Departamento Comercial
Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P.
Proyecto: Saneamiento O.
Aprobó: Indira Solano Ojeda, Jefe Departamento Comercial

HENRY ALI MONTES MONTEALEGRE
ALCALDE 2016-2019
E.S.P. Aguachica - Calle 5 No. 34 - 69 Teléfono: 5662384 Aguachica Cesar
www.esp-aguachica Cesar.gov.co, email: comserv@esp-aguachica Cesar.gov.co, esp-aguachica Cesar@formal.com

12001140-
Aguachica – Cesar.

Señor
ID Usuario
Aguachica – Cesar

Ref.: **COBRO PERSUASIVO**

Cordial saludo, Apreciado Usuario (a)

Debido a la falta de interés al no cumplir con su Obligación en el pago de la Factura de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado, se encuentra en mora.

Nos permitimos informarle, que de no existir voluntad de pago, nos veremos en la obligación de reportarlo a la centrales de riesgo (DATACREDITO- CIFIN) y además suspender el servicio, teniendo en cuenta que la Empresa tuvo a bien expedir el Acuerdo 001 del 13 de enero de 2017 emanadas por la Junta Directiva de la Empresa, donde se disponen unas políticas de recuperación de cartera morosa; ofreciéndoles la posibilidad de realizar abonos; re liquidar la factura, la condonación total de los intereses generados a la fecha, financiar el valor de las mismas, sin que se genere intereses de mora a través de acuerdos de pago que se ajuste a su capacidad financiera o efectuar el pago total de la misma, para lo cual la invitamos acercarse a nuestras oficinas en el área Comercial ubicadas en la Calle 5 34 - 69 teléfono 566 23 84, en donde con gusto la atenderemos.

Debe presentarse a la Empresa con el documento que lo acredite como representante legal y/o administrador de la empresa, fotocopia de la cédula de ciudadanía, la factura del servicio del Acueducto, y un equivalente al porcentaje (%) que le corresponde como cuota inicial, para proceder a realizarle el acuerdo de pago y el saldo restante se financiará máximo Treinta y Seis (36) meses.

Se beneficiarán los estratos uno (I) y (II) dos que se encuentren al día en su pago para usuarios que no tengan medición la gobernación obsequiara los medidores ven aprovecha el día con tu factura. Por lo que la Empresa si pasado un (1) periodo de facturación a partir del recibido de la presente comunicación, no ejecuta adecuación de la acometida domiciliaria (visualización de la acometida) la empresa por facultad expresa de la ley procederá a realizar las obras necesarias para la instalación de su equipo de medida y los valores resultantes de la obra y equipos instalados serán cobrados al suscriptor y/o usuario, como lo expresa el Capítulo III del Régimen de Acometidas y Medidores en su Artículo 11 del Decreto 302/2000

Atentamente,


INDIRA SORIANO OJEDA
 Jefe Comercial
 Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P
 Proyecto: Dura Aliada Cuarte Palmarina
 E-mail: indira.soriano@espa.com
 Archivo: Dpto. Comercial



Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita – agosto de 2019

4.9.1 Cartera morosa indicando la edad de la mora

Tabla 52. Edad Cartera

Edad mora	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	120 a 150 días	151 a 180 días	más de 180 días	Total Cartera
Dic-17	\$ 62.586.141	\$ 44.670.490	\$ 38.851.290	\$ 34.128.300	\$ 48.417.010	\$ 43.213.860	\$ 2.676.570.743	\$ 2.754.324.644
Dic-18	\$ 49.780.374	\$ 49.543.872	\$ 70.654.900	\$ 64.470.669	\$ 2.556.760	\$ 64.355.260	\$ 4.198.789.632	\$ 4.500.151.468
Jun-19	\$ 65.101.322	\$ 61.872.891	\$ 74.370.819	\$ 75.012.055	\$ 64.060.782	\$ 57.557.251	\$ 4.456.373.925	\$ 4.522.165.175
TOTAL	\$ 177.467.837	\$ 156.087.253	\$ 183.877.009	\$ 173.611.025	\$ 115.034.552	\$ 165.126.371	\$ 11.331.734.300	\$ 11.776.641.287
%	1,51%	1,33%	1,56%	1,47%	0,98%	1,40%	96,22%	100,00%

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita – agosto de 2019

La Cartera se incrementó de diciembre de 2017 a diciembre de 2018 en 63,38% y de diciembre de 2018 a junio de 2019 en un 0,49%.

4.10 Estratificación aplicada

En la visita el prestador no suministró la información solicitada. Sin embargo, mediante el radicado SSPD 20195291378972 del 03 de diciembre de 2019 en respuesta al radicado SSPD No. 20194211047011 de 27/11/2019, en donde se comunicó al prestador los resultados de la Evaluación Integral. Analizada la información remitida se observa que la empresa hace parte del Comité de Estratificación, cuyo representante es el Servidor

Público WILMER BOCANEGRA, de acuerdo con los informes suministrados No. 001 y 002 de 2018 firmados el 23 y 24 de noviembre de 2018.

4.11 Concurso económico

La Empresa informó que, el Municipio no ha cobrado el monto del concurso económico 1, por consiguiente, no se ha cancelado puesto que no existe cobro alguno por servicio de estratificación.

El formulario concurso económico 1, se encuentra cargado y certificado en el Sistema Único de Información SUI el cual adjuntamos a la contestación con fecha de certificación 12082019.

El formulario concurso económico 2, no se registra en la base de datos del SUI como pendiente para registro de la Empresa de Servicios Públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de Aguachica E.S.P, por tanto, se entiende como No Aplica para la Entidad.

4.12 Subsidios y Contribuciones

4.12.1 Acuerdo de subsidios

La Empresa actualmente aplica el Acuerdo No. 012 de 2017, que está vigente del 2017 al 2021.

Imagen 34. Acuerdo No. 012 de 2017

<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE AGUACHICA</p>  <p>CONCEJO MUNICIPAL</p> <p>ACUERDO No. 012 DE 2017 (08 de Abril)</p> <p>"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"</p> <p>Bajo esta categoría, la ley 142 de 1994, que se ocupa de su régimen, ha agrupado los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, telefonía pública básica comutada, telefonía móvil rural y distribución de gas combustible."</p> <p>D. Que en efecto, mediante la Ley 142 de 1994, el Legislador estableció el régimen aplicable a la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Por lo que en el marco de las disposiciones de dicha Ley y de conformidad con los artículos 365 a 370 de la Constitución, se puede concluir que los servicios públicos domiciliarios se caracterizan por (i) tener una connotación eminentemente social dado que pretenden el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de las personas y, en consecuencia, deben ser prestados en forma eficiente; (ii) constituir un derecho en cabeza de todos los habitantes del territorio nacional, como quiera que su prestación es una función del Estado; (iii) tener en cuenta los criterios de costos, solidaridad y redistribución del ingreso para la definición de las tarifas; (iv) la vigilancia, control y regulación de su prestación corresponde al Estado; (v) su prestación es descentralizada pues fundamentalmente es responsabilidad de las entidades territoriales; y, (vi) "El pago de los subsidios a los estratos pobres involucra recursos de la Nación y de las entidades territoriales.</p> <p>E. Que el Artículo 368 de la Constitución Política señala: "La Nación, los departamentos, los distritos, los municipios y las entidades descentralizadas, podrán conceder subsidios, en sus respectivos presupuestos, para que las personas de menores ingresos puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas".</p> <p>F. Que Sin duda, dicha norma es uno de los instrumentos del Estado Social de Derecho implementado en la Carta Política de 1991, ya que es obligación estatal, asegurar la prestación de los servicios públicos a todos los habitantes del territorio nacional y propugnar por la búsqueda permanente de que la igualdad sea real y efectiva entre los ciudadanos, conforme a lo preceptuado en el artículo 13 de nuestra Constitución.</p> <p>2</p>	<p>REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CESAR MUNICIPIO DE AGUACHICA</p>  <p>CONCEJO MUNICIPAL</p> <p>ACUERDO No. 012 DE 2017 (08 de Abril)</p> <p>"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"</p> <p>G. En esta misma vía la Corte Constitucional en sentencia C-520 del 21 de noviembre de 1994 sostiene: "... consecuentemente con el concepto de estado social de derecho organizado en forma de república unitaria, la Constitución de 1991 catalogó a los servicios públicos como inherentes a la finalidad del Estado, conjuntamente con el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población, describiendo como objetivo fundamental de su actividad la solución de sus necesidades básicas insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental y agua potable ... "</p> <p>H. Que el artículo 367 de la Carta Política establece como criterio para la fijación del sistema tarifario de los servicios públicos domiciliarios "... los de solidaridad y redistribución de ingresos." Principio definido por el numeral 3 del artículo 87 de la Ley de Servicios Públicos, como aquel que al poner en práctica el sistema tarifario, exigirá a los usuarios de los estratos altos y a los usuarios comerciales e industriales, un aporte para ayudar a los usuarios de los estratos bajos a pagar las tarifas de los servicios que cubran sus necesidades básicas.</p> <p>I. Que el artículo 1 de la Carta Política establece el principio de la solidaridad de todas las personas para contribuir con el financiamiento de las cargas públicas, pero éste debe tener un límite racional expresado en los porcentajes fijados para los subsidios de los estratos 1, 2 Y 3, equivalentes al 70%, 40% Y 15% respectivamente del costo de la necesidad básica; lo que coincide por lo señalado en la sentencia C-566 de 1995 proferida por la Corte Constitucional, en el sentido de que el subsidio en servicios públicos domiciliarios sólo puede ser parcial dada la insuficiencia de recursos del erario público, la necesaria eficiencia en la prestación del servicio y el límite razonable de la capacidad contributiva de los estratos altos y de los usuarios comerciales e industriales para aportar a los costos de los subsidios de los usuarios beneficiados.</p> <p>3</p>
--	--



CONCEJO MUNICIPAL

ACUERDO No. 012 DE 2017
(08 de Abril)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"

- J. Que la Ley 142 de 1994, fija medidas para invitar a los Alcaldes y Concejales a crear los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, lo cual se observa en el artículo 99-4 que dispone: "El Presidente y los Gobernadores podrán suspender a los Alcaldes, cuando sean negligentes en la aplicación de las normas relativas al pago de los subsidios; o cuando las infrinjan de cualquier manera."
- K. Que la ley no se limitó solo a ordenar la creación de los Fondos, sino que previó además las fuentes de recursos para propiciar la financiación de los gastos sociales, que deben registrarse en los presupuestos de los entes territoriales a título de gastos públicos sociales, con especial prioridad sobre cualquier otra asignación, conforme lo señala el artículo 366 de la Constitución Política.
- L. En efecto, el artículo 100 de la ley 142 de 1994, apunta: "En los presupuestos de la Nación y de las entidades territoriales, las apropiaciones para inversión de acueducto y saneamiento básico y los subsidios se clasificarán en el gasto público social, como inversión social, para que reciban la prioridad que ordena el artículo 366 de la Constitución Política. Podrán utilizarse como fuentes de los subsidios de los ingresos corrientes y de capital, las participaciones en los ingresos corrientes de la Nación, los recursos de los impuestos para tal efecto de que trata esta Ley, y para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo los recursos provenientes del 10% del impuesto predial unificado al que se refiere el artículo 7 de la Ley 44 de 1.990. En ningún caso se utilizarán recursos del crédito para atender subsidios. Las Empresas de Servicios Públicos no podrán subsidiar otras Empresas de Servicios Públicos."
- M. Que el decreto reglamentario 565 de 1996, establece en su artículo 11 lo siguiente: "Los Alcaldes y Concejales deberán dar prioridad a las apropiaciones para los servicios de acueducto y alcantarillado, sobre otros gastos que no sean indispensables para el funcionamiento del ente territorial".

4



CONCEJO MUNICIPAL

ACUERDO No. 012 DE 2017
(08 de Abril)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"

- N. Que la Ley 225 de 1.995 Orgánica del Presupuesto, en su artículo 26, establece que los subsidios en los servicios públicos domiciliarios se otorgan a las personas de menores ingresos, conforme a lo previsto en la Ley 142 de 1994.
- O. Que mediante el Acuerdo No. 031 de 2000 se creó en el Municipio de Aguachica-Cesar, el Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos.
- P. Que el Decreto 1013 de abril 4 de 2005 expedido por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, estableció la metodología para la determinación de equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Q. Que de conformidad con lo previsto en el numeral 5 del artículo 2 del Decreto 1013 de 2005, es el Concejo Municipal el organismo competente para definir el aporte solidario necesario para solventar el faltante entre subsidios y contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y para definir los factores por estrato: como el porcentaje.
- R. Que el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, estableció SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.
- S. Que los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 266 de la Ley 532 de 2000, serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%);

5



CONCEJO MUNICIPAL

ACUERDO No. 012 DE 2017
(08 de Abril)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"

Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).

- T. Que Por medio de Acuerdo Municipal No. 030 del 21 de Diciembre de 2012, el Honorable Concejo Municipal de Aguachica-Cesar, instituyó los diferentes porcentajes que debían aplicarse para subsidios y contribuciones para los servicios públicos de aseo, acueducto y alcantarillado durante el periodo 2013-2016.

U. En mérito de los antes expuesto,

ACUERDA

ARTÍCULO PRIMERO: Los factores de aporte solidario para los suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Aguachica-Cesar, en la clase de uso residencial de estratos 5 y 6 y las clases de uso industrial y comercial, a cobrar durante la vigencia 2017-2021, son:

PORCENTAJE DE CONTRIBUCIÓN O SOBREPRECIO SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SERVICIO DE ASEO

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO 5	60%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%	50%
INDUSTRIAL	30%	30%	30%

ARTÍCULO SEGUNDO: Establecer para la vigencia 2017-2021, los siguientes porcentajes de subsidios para el cargo fijo y consumo básico en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y la tarifa de aseo, para los estratos 1 y 2, de acuerdo con el siguiente esquema:

6



CONCEJO MUNICIPAL

ACUERDO No. 012 DE 2017
(08 de Abril)

"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIOS Y LOS FACTORES DE APORTES SOLIDARIOS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE AGUACHICA CESAR, PARA LA VIGENCIA 2017 - 2021"

PORCENTAJE DE SUBSIDIO SERVICIO DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y SERVICIO DE ASEO

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO UNO	40%	40%	30%
ESTRATO DOS	30%	30%	30%

PARÁGRAFO ÚNICO: Los predios con uso Oficial o Especial no son objeto de subsidios ni contribuciones, por tal motivo, cancelarán por concepto de servicios públicos las tarifas que resulten de los estudios de costos para cada uno de los servicios públicos domiciliarios.

ARTÍCULO TERCERO: Los subsidios y contribuciones aplican para los estudios tarifarios realizados con base en las metodologías expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

ARTÍCULO CUARTO: Estos factores de subsidios y contribuciones tendrán una vigencia igual a Cinco (5) años, no obstante los mismos podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

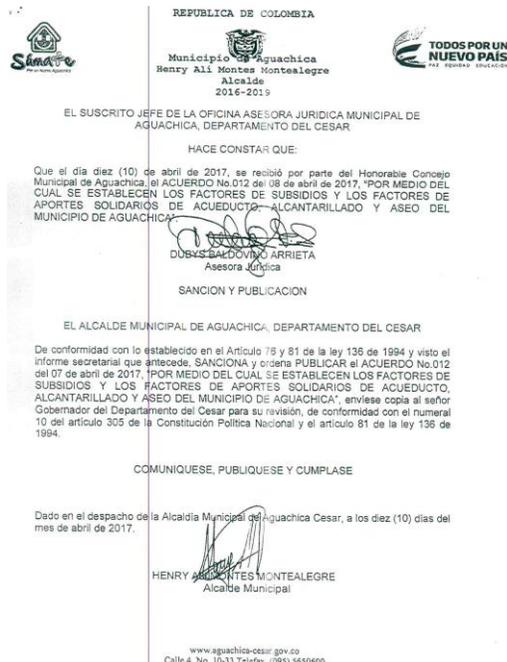
ARTÍCULO QUINTO: El presente Acuerdo rige a partir de su sanción y promulgación y deroga toda aquella norma que le sea contraria.

Dado en el Recinto del Honorable Concejo Municipal de Aguachica, Departamento del Cesar, a los ocho (08) días del mes de Abril de 2017.-

EDY JOHANA BAYONA PORTILLO
Presidente

MARTIN SARMIENTO BÓNILLA
Secretario General

7



Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita – agosto de 2019

4.12.2 Estadística facturación y recaudo para subsidios, Balance subsidios y contribuciones para los servicios acueducto y alcantarillado, estado de la deuda y gestión del cobro

La Empresa en visita no entregó la información solicitada.

4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La sede autorizada para atención de los usuarios se encuentra ubicada en la Calle 5 No. 34-69 en Aguachica, Cesar.

Respecto al Área de Atención al Cliente, informan que el grupo está conformado por personal profesional y técnico quienes tramitan y resuelven todas las solicitudes, peticiones, quejas y requerimientos de los suscriptores y/o usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, dentro de los términos de ley, respetando las políticas y lineamientos empresariales.

En esta Área reciben, verifican, direccionan y realizan seguimiento de las PQR's y de las dependencias de la Empresa, dentro de las cuales se encuentran las siguientes actividades:

Orientación al usuario y/o suscriptor: A los usuarios y/o suscriptores les orientan sobre el trámite de las PQR's, denuncias y sugerencias relacionadas con facturación, solicitudes de revisión, actualización de datos, financiación de deudas y atención a los daños reportados de los servicios de acueducto y alcantarillado; así como revisiones y reparaciones de acometidas domiciliarias.

Atención preferencial: Dentro de las instalaciones del punto central de atención al ciudadano, la Entidad dispondrá de un espacio preferencial para personas mayores de 62 años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad visual, auditiva, cognitiva o motora, con el fin de facilitar y agilizar las gestiones.

Peticiones verbales: Cuando la petición se presente verbalmente ella deberá efectuarse en el punto de atención al ciudadano, oficina definida para tal efecto. Con el fin de garantizar la existencia de esta, se deberá instruir al peticionario de cómo dejar constancia por escrito, a través del formato dispuesto para tal fin.

En el caso de presentarse personas con algún tipo de impedimento o discapacidad para diligenciar el formato, ofrecen apoyo al ciudadano que lo requiera así:

- Diligenciar la información que el ciudadano describa.
- Retroalimentar y verificar el contenido para su respectiva validación.

Para las PQR's relacionadas con la tarifa fija – no hay micromedición: Por la presunta omisión de no haber instalado el micromedidor la Empresa cobra los últimos seis (6) meses de consumo para cualquier estrato y tipo de uso.

Para estratos 1, 2 se les cobra 20 m3 con una tarifa de \$25.000.

Para estrato 3, 20 m3 con tarifa de \$30.000.

Estrato 4 con 25 m3 y tarifa \$30.000.

Para los usuarios comerciales y oficiales 32 m3, con tarifa de \$35.000.

Para los subnormales (no autorizados por la Empresa) cobra 16 m3, con tarifa de \$12.440. Se afilian normalmente, no se les instala medidores, pero les suministran el servicio de acueducto. La Empresa tiene información que la Gobernación les ha instalado a estos predios, pero a la fecha no les han enviado la información pertinente.

Los usuarios de ICBF las instituciones educativas están clasificadas como residenciales dependiendo de la ubicación del predio se les asigna el estrato.

La Empresa no cuenta con estadísticas de recibo de PQR's (verbales, celular y teléfono), en donde se mida el nivel de satisfacción del usuario.

El prestador dispone de los siguientes formatos para la atención de PQR's de los usuarios y/o suscriptores:

Imagen 35. Formatos para atención de PQR's

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: ESPA-FOPMIS-001 Versión: 01 Fecha: 31/10/2014 Página: 1 de 2
	PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	
	PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA INTERPONER DERECHO DE PETICIÓN	
FORMATO:			

Aguachica, Cesar _____ de _____ de _____

Señores
EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA
ESPA E.S.P.
Ciudad

Asunto: Derecho De Petición – Código Interno: _____

De manera respetuosa y con fundamentado en el Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Artículo 13 y siguiente de la Ley 1437 de 2011 Código Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Me dirijo a ustedes para formular la siguiente (Señale con una X, una de las siguientes opciones donde corresponda a):

Basados en los siguientes HECHOS:

A conciencia de los anteriores. Solicito las siguientes PRETENSIONES:

Para lo cual se allegan los siguientes, ANEXOS:

A efectos de las situaciones pertinentes y la Notificación de los Actos Administrativos que se profieren con ocasión de la presente solicitud, informo que la dirección será una de las siguientes:

1. CORREO ELECTRONICO
_____ @ _____

2. NOTIFICACION PERSONAL
Dirección de Notificación y Citación

Ciudad de notificación y citación

Calle 5 34-69 TELEFONO: 5662384
www.esp-aguachica-cesar.gov.co; correo: esp-aguachica-cesar@hotmail.com.
Aguachica Cesar

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: ESPA-FOPMIS-002 Versión: 01 Fecha: 31/10/2014 Página: 1 de 2
	PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	
	PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA INTERPONER RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	
FORMATO:			

Aguachica, Cesar _____ de _____ de _____

Señores
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUACHICA
ESPA E.S.P.
Ciudad

Asunto: Recurso de Reposición y en Subsidio de Apelación de la decisión

Yo _____ en mi calidad de _____ dentro de los términos legales interpongo el Recurso de Reposición y en subsidio el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos de conformidad con lo establecido en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994 contra la decisión proferida por la Empresa número _____ de fecha _____ con la cual se resolvió la reclamación presentada con el número _____ de fecha _____ para que se aclare (), modifique () o revoque ().

SUSTENTACION

PRETENSIONES

PRUEBAS

NOTIFICACIONES Seleccione con una X en el paréntesis, una de las siguientes dos opciones de notificación.

1. () NOTIFICACION ELECTRONICA

Yo _____ acepto que la Empresa de Servicios Públicos de AguaChica E.S.P. realice la notificación de todos los actos

Calle 5 34-69 TELEFONOS: 5662384
www.esp-aguachica-cesar.gov.co; correo: esp-aguachica-cesar@hotmail.com.
Aguachica Cesar

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: ESPA-FOPMIS-001 Versión: 01 Fecha: 31/10/2014 Página: 2 de 2
	PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	
	PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA INTERPONER DERECHO DE PETICIÓN	
FORMATO:			

Declaro que la información suministrada es la correcta.

Favor responderme dentro del término legal.

Con atención,

NOMBRES Y APELLIDOS: _____
NUMERO DE IDENTIFICACION: _____
DIRECCION Y CIUDAD: _____
NUMERO DE CELULAR: _____
NUMERO FIJO: _____

Calle 5 34-69 TELEFONO: 5662384
www.esp-aguachica-cesar.gov.co; correo: esp-aguachica-cesar@hotmail.com.
Aguachica Cesar

	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS		Código: ESPA-FOPMIS-002 Versión: 01 Fecha: 31/10/2014 Página: 2 de 2
	PROCESO:	GESTIÓN COMERCIAL	
	PROCEDIMIENTO:	MANUAL DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PARA INTERPONER RECURSO DE REPOSICIÓN Y EN SUBSIDIO DE APELACIÓN	
FORMATO:			

administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar al correo electrónico

2. () NOTIFICACION PERSONAL

Yo _____ acepto que la Empresa de Servicios Públicos de AguaChica E.S.P. realice la notificación de todos los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como las citaciones a que haya lugar a la siguiente dirección y ciudad: Dirección de notificación y citación

Ciudad de notificación y citación

Declaro que los datos aquí consignados son correctos, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Atentamente,
NOMBRES Y APELLIDOS: _____
NUMERO DE IDENTIFICACION: _____
DIRECCION Y CIUDAD: _____
NUMERO DE CELULAR: _____
NUMERO FIJO: _____

Calle 5 34-69 TELEFONOS: 5662384
www.esp-aguachica-cesar.gov.co; correo: esp-aguachica-cesar@hotmail.com.
Aguachica Cesar

 FORMATO DE RESPUESTAS	
CODIGO:	USUARIO:
TELEFONO:	DIRECCION:
SERIAL:	FECHA INSTALACION:
HORA VISITA:	FECHA :
EVENTOS RESUELTOS:	
PQR <input type="checkbox"/> RESANE: <input type="checkbox"/> FUGA: <input type="checkbox"/> MAL INSTALADO <input type="checkbox"/> OTRO: <input type="checkbox"/>	
QUEJA O PETICION:	
CIUDAD Y FECHA _____	
SOLUCION:	
HORA INICIAL: _____ HORA FINAL _____	
Recibi conforme: _____	Firma funcionario: _____
JEFE INSTALACION _____	

Fuente: E.S.P. de Aguachica Visita – agosto de 2019

4.13.1 Puntos de atención a usuarios, personal atendiendo y horarios

Imagen 36. Área de Atención al Usuario





Fuente: Visita E.S.P. de Aguachica agosto de 2019

Módulo de radicación de PQR's: La Empresa dispone de un solo punto ubicado en la Calle 5 No. 34-69 de la localidad de Aguachica, Cesar, el cual atiende en un horario de 8 a 11 a.m. y de 2:00 a 5:00 p.m., es atendido por 3 funcionarios que son técnicos comerciales y un técnico en PQR. Los casos que reciben son registrados en el SIC con el siguiente formato:

Imagen 37. Formato Recepción de solicitudes de servicios

Fuente: Visita E.S.P. de Aguachica agosto de 2019

La atención al cliente la realizan por los siguientes canales:

Presencial

La Empresa recibe cualquier tipo de trámite o solicitud de servicio que requiera de la Prestadora con el siguiente horario de atención: 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Tienen en cuenta a los sujetos de especial protección constitucional así:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Mujeres
- Personas con identidades de género y orientaciones sexuales no hegemónicas.
- Personas mayores.
- Personas con discapacidad
- Pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, y pueblo rom.

Virtual

Con la implementación del sitio Web, la E.S.P.A pone a disposición de los usuarios la posibilidad de que los usuarios interpongan sus Peticiones, quejas y reclamos, PQR, a través del sitio Web de la Empresa. Además, cualquier usuario podrá comunicarse con la Empresa para darle a conocer sus diferentes puntos de vista por medio de la herramienta digital.

Telefónico

A través del PBX 5652384 los usuarios pueden comunicarse con la Dependencia en la que deseen realizar algún tipo de consulta y hacerles seguimiento a los documentos y/o solicitudes que haya radicado en la Oficina de P.Q.R. y/o al celular 318 88 341 66.

Escrito

En la Oficina de P.Q.R.S, ubicada en la Sede Administrativa de la Empresa, los usuarios podrán radicar cualquier documento y hacerle seguimiento vía telefónica comunicándose al teléfono 5652384 en donde el funcionario encargado le informará en qué Dependencia se encuentra su solicitud comunicándole de manera inmediata con ésta.

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

Tabla 53. Estadísticas PQR's

Causal	2017	2018	2019
Alto consumo	30	521	302
Revisión técnica	173	509	236
Predio desocupado	96	183	
Solicitud suspensión	4	36	8
Error de lectura	27	91	46
Cambio de estrato			
Cambio de uso			2
Descuento por predio deshabitado			52
Derecho de petición	443	408	198
Derecho Ley 142		1.259	800
TOTAL	773	3.007	1.644

Fuente: Visita E.S.P. de Aguachica agosto de 2019

La causal de PQR's que se presenta con mayor frecuencia es la de alto consumo con un incremento de 1.636%, la de solicitud suspensión con un incremento del 800%, error de lectura con un incremento de 237,04%, revisión técnica y presentó un incremento del 194,22% y predio desocupado con un incremento del 90,63% del año 2017 al 2018. La causal de reclamo más reiterada, para el año 2018 es la de alto consumo, le sigue revisión técnica. No se hace análisis del año 2019 por no haber terminado la vigencia.

La Empresa informó que para el año 2018 les presentaron 3.007 y para el 2019 fueron 1.644 PQR's pero el "Derecho de petición" y "Derecho Ley 142" no son causales por las que los usuarios presenten reclamos, en razón a que el Derecho de Petición es la potestad que tiene una persona de presentar, en el presente caso, ante la entidad prestadora, solicitudes y a obtener respuesta dentro de los términos establecidos en la norma. A su vez la Ley 142, es "el régimen de servicios públicos domiciliarios"

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

5.1 Indicador Financiero Agregado

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

Sin embargo, teniendo en cuenta que la CRA se encuentra en proceso de definir las nuevas variables para el cálculo del Indicador Único Sectorial, no es posible adelantar el cálculo de este indicador para los años 2017 y 2018 para la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

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

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

Tabla 54. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Año	Suscriptores		Cobertura (%)		Continuidad (h/día)	IRCA (%)	Cobertura Micromedición (%)	IPUF (m ³ /suscriptor/mes)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	22.704	20.720	93,9%	86,5%	3,65	0,40	38,35	19,25
2018	23.571	21.789	97,5%	90,2%	4,78	0,00	49,74	23,33
2019	24.350	22.482	100,0%	93,0%	4,46	-	55,84	18,57

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 55. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una (1) vez al año con la siguiente periodicidad:

Imagen 38. 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 “EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.”, debe realizarse en el “*En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador no cuenta con actualizaciones aprobadas para las vigencias 2016, 2017 y 2018; lo anterior, conforme a la Resoluciones antes citadas.

Imagen 39. Actualizaciones RUPS



Sistema Único de Información de Servicios Públicos
SUI

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos

Administrador RUPS

Consulta de solicitudes

?
🏠
✉

Consulta de solicitudes

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

Consulta por combinación de criterios

Motivo de la solicitud - SELECCIONE -	Estado de la solicitud - SELECCIONE -	Fecha de radicación DESDE: <input type="text"/>	HASTA: <input type="text"/>
Servicio - SELECCIONE -	Clasificación del servicio - SELECCIONE -	Departamento - SELECCIONE -	Municipio - SELECCIONE -
Nombre del prestador <input type="text"/>		Identificador del prestador <input type="text" value="652"/>	NIT del prestador <input type="text"/>

Consulta por imprimible

Número de imprimible

Consultar
Limpiar

Resultados de la consulta

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20088652102717	09/08/2008			🔍 📄 🗑
2	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20089652108800	18/09/2008			🔍 📄 🗑
3	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200811652107508	08/11/2008			🔍 📄 🗑
4	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200710852111931	25/10/2007			🔍 📄 🗑
5	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20088652115429	28/08/2008			🔍 📄
6	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20089652119088	18/09/2008			🔍 📄
7	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20094652129243	15/04/2009			🔍 📄
8	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20104652171107	23/04/2010			🔍 📄
9	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20109652191150	08/09/2010			🔍 📄
10	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201010852193960	19/10/2010			🔍 📄
11	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20113852204834	17/03/2011			🔍 📄
12	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201110852228272	04/10/2011			🔍 📄
13	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20128652247349	28/08/2012			🔍 📄
14	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AMFARRA	20182652326818	20/02/2018	20185290210092	09/03/2018	🔍 📄 🗑
15	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E. S. P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20192652370508	18/02/2019	20195290229452	14/03/2019	🔍 📄 🗑

Fuente: Consulta SUI, septiembre 2019

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

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 231 formatos y/o formularios:

Tabla 56. Estado de cargue de información al SUI

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	2002	0	131	100 %
		2003	0	149	100 %
		2004	0	305	100 %
		2005	0	317	100 %
		2006	1	243	99 %
		2007	1	254	99 %
		2008	2	177	98 %
		2009	15	239	94 %
		2010	13	356	96 %
		2011	10	334	97 %
		2012	12	332	96 %
		2013	10	314	96 %
		2014	14	318	95 %
		2015	6	329	98 %
		2016	8	359	97 %
		2017	19	274	93 %
		2018	32	255	88 %
		2019	88	130	59 %
			TOTAL	231	4.816

Fuente: Consulta SUI – 27 de noviembre de 2019

Tabla 57. Reportes pendientes por tópico

Año	Tópico	Total
2006	MOVET	1
Total 2006		1
2007	Técnico operativo	1
Total 2007		1
2008	Comercial y de Gestión	2
Total 2008		2
2009	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	6
	Técnico operativo	7
Total 2009		15
2010	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	2

Año	Tópico	Total
	Comercial y de Gestión	2
	Prestadores	2
	Técnico operativo	6
Total 2010		13
2011	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	2
	Técnico operativo	5
Total 2011		10
2012	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	3
	Comercial y de Gestión	2
	Prestadores	1
	Técnico operativo	5
Total 2012		12
2013	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	2
	Técnico operativo	5
Total 2013		10
2014	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	6
	Comercial y de Gestión	2
	Técnico operativo	5
Total 2014		14
2015	Generalidades-Riesgos	1
	Técnico operativo	5
Total 2015		6
2016	Administrativo y Financiero	2
	Generalidades-Riesgos	1
	Técnico operativo	5
Total 2016		8
2017	Administrativo	1
	Administrativo y Financiero	8
	Comercial y de Gestión	2
	Generalidades-Riesgos	1
	Técnico operativo	7
Total 2017		19
2018	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	10
	Comercial y de Gestión	4
	Generalidades-Riesgos	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	14

Año	Tópico	Total
Total 2018		32
2019	Administrativo y Financiero	4
	Cargue SIG	2
	Comercial y de Gestión	33
	Generalidades-Riesgos	1
	Riesgos Acueducto	6
	Riesgos Alcantarillado	6
	Técnico operativo	35
Total 2019		88
TOTAL GENERAL		231

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2019

7 ACCIONES DE LA SSPD

- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado SSPD N° 20174210212541 del 31 de marzo de 2017 se solicitó al prestador el reporte de información de la vigencia 2016 al Sistema Único de Información – SUI.
- Se solicitó el cargue de información financiera al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2016, lo anterior, mediante radicado SSPD N° 20174200314051 del 26 de abril del 2017.
- Con radicado SSPD N° 20174210378901 del 28 de abril del 2017, se solicitó información referente al esquema de prestación en todas las áreas de prestación y en caso de contar con contratos de operación y/o inversión, remitir la copia del mismo. Posteriormente, se realizó reiteración con radicado 20174211049591 del 1 de agosto de 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20174210405551 del 5 de mayo de 2017, se solicitó al prestador la verificación detallada respecto al cumplimiento de los requisitos para la aplicación de nuevos marcos normativos NIIF. Posteriormente, mediante radicado SSPD N° 20174210732021 el 14 de junio de 2017, se dio respuesta a los radicados N° 20175290409952 y 20175290419452 del 2 y 5 de junio de 2017, respectivamente.
- De acuerdo con el seguimiento que realiza esta dirección técnica a la actividad complementaria de tratamiento de residuos líquidos, con radicado SSPD N° 20174230446141 del 12 de mayo de 2017, se solicitó información respecto al sistema de tratamiento de aguas residuales.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210456331 del 16 de mayo del 2017, se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Mediante radicado SSPD N° 20174210066573 de 2 de agosto de 2017, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P., por el presunto incumplimiento a la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.
- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD N° 20174231154041 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230499461 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante Radicados SSPD N° 20174231009321 de 31/07/2017, 20184230394881 de 2 de abril de 2018 y 20184201148921 de 19/10/2018 se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las

consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.

- Con Radicado SSPD N° 20184210165401 del 14 de febrero de 2018, se solicitó a prestador el reporte de información relacionada con la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado en el Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario – SURICATA.
- Visita de inspección y vigilancia entre los días 30 de agosto y 1 de septiembre de 2017, con el objetivo de verificar los aspectos administrativos, financieros, comerciales y técnico – operativos, relacionados con la prestación de los servicios públicos de acueducto en el municipio de Aguachica – Cesar.

Mediante radicado SSPD N° 20174211907311 del 26 de diciembre de 2017, se remitió al prestador la evaluación integral vigencias 2015 y 2016, para comentarios.

En ese sentido, con radicado SSPD N° 20184210937421 de 15 de junio de 2018, se dio respuesta al radicado 20185290207682 del 9 de marzo de 2018, referente a los comentarios del prestador.

Posteriormente, con radicado SSPD N° 20184211442981 del 17 de octubre de 2018, se dio respuesta al radicado SSPD N° 20185290679022 del 3 de julio de 2018, referente a comentarios adicionales de la evaluación integral.

Finalmente, con radicado SSPD N° 20184211571841 de 5 de diciembre de 2018, se dio respuesta al radicado SSPD N° 20185291272232 del 1 de noviembre de 2018, referente a comentarios adicionales del prestador.

- Mediante radicado SSPD N° 20174211630621 de 14 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante radicado SSPD N° 20184230343531 del 16 de marzo de 2018, se solicitó información referente al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales. Posteriormente, se realizó reiteración con radicado SSPD N° 20184230532231 de 19 de abril de 2018.
- Mediante radicados SSPD N° 20184231416871 de 8 de octubre de 2018 y 20194230493111 del 25 de junio de 2019, se solicitó al prestador el ajuste del Plan de Contingencia de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de julio, octubre de 2018 y febrero, marzo y mayo de 2019.
 - 20184230810401 de 31/05/2018
 - 20184231056781 de 6/07/2018
 - 20184201146331 de 9/10/2018
 - 20194200062111 de 7/02/2019
 - 20194230174221 de 27/03/2019
 - 20194230301691 de 7/05/2019

- Con radicado SSPD N° 20184201151421 del 2 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Con Radicado SSPD N° 20194200018741 de 22 de enero de 2019, se solicitó al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Teniendo en cuenta la proposición N° 087 del concejo municipal de Aguachica, mediante la cual se solicita dar solución a la problemática existente en la prestación del servicio de acueducto en el municipio; la Dirección Técnica de Acueducto mediante radicado 20194210090091 del 21 de febrero de 2019, solicitó un informe sobre el estado actual de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aguachica.

En ese sentido y previendo un eventual riesgo en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio, mediante radicado SSPD N° 20194210244891 del 22 de abril de 2019, se solicitó a la Alcaldía Municipal de Aguachica informar las acciones a realizar para garantizar la continuidad y calidad en la prestación de los servicios.

- Mediante radicado SSPD N° 20194230178321 del 29 de marzo de 2019, se solicitó al prestador el cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al Sistema Único de Información – SUI para la vigencia 2018.
- Con radicado 20194230225281 del 15 de abril del 2019 se solicitó información de los sistemas de agua potable y saneamiento básico que están bajo la administración del prestador en las áreas de prestación.
- Teniendo en cuenta la metodología establecida en la Resolución 688 de 2014, se realizó la verificación de los costos de referencia reportados al aplicativo SURICATA. Lo anterior, se informó al prestador mediante radicado SSPD N° 20194210288031 del 30 de abril de 2019 y posterior reiteración con radicado SSPD N° 20194210735591 10 de septiembre de 2019.

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- El personal certificable se encuentra certificado en competencias laborales relacionadas a sus funciones, cumpliendo lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004.

8.2 Aspectos financieros

- Teniendo en cuenta el Certificado de Existencia y Representación Legal, suministrado por el prestador en visita, su organización jurídica es de Sociedad Anónima. Para las vigencias 2017 y 2018 el prestador no tuvo Revisor Fiscal, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio, dado que el monto de activos brutos y de ingresos brutos al cierre de las vigencias 2016 y 2017, eran superiores a 5.000 y 3.000 salarios mínimos respectivamente. Además de incumplir la normatividad vigente sobre la materia, la empresa le resta fiabilidad y transparencia a su información financiera, dado que esta no fue revisada ni aprobada por un tercero imparcial sobre la administración del prestador, como era su obligación.
- El prestador reiteradamente ha incumplido los plazos de reporte de información financiera al SUI, certificando información de manera extemporánea. La información de la vigencia 2018 aún no ha sido certificada, alcanzando 140 días de retraso.
- Tras verificación de la información reportada por el prestador al SUI, se le solicita realizar la corrección de la información reportada en el archivo PDF adjunto a los Estados Financieros de las vigencias 2016 y 2017, dado que no contempla la información financiera comparativa con la vigencia anterior, y adicionalmente no incluye el acto de aprobación, por lo que no cumplen con la totalidad de condiciones de reporte establecidas en el Anexo Técnico de la Resolución SSPD 20161300013475 del 19 de mayo de 2016, para lo cual deberá solicitar reversión de la información reportada, acorde con las condiciones descritas en el punto de Convergencia y Estado de reporte de Información Financiera del presente documento.
- Sobre los Estados Financieros reportados por el prestador al SUI en formato XBRL y PDF para la vigencia 2017, se evidencia que, la información certificada en formato XBRL no coincide con la certificada en PDF, adicionalmente se informa que la información reportada al SUI tampoco coincide con la información financiera suministrada en visita, con lo cual, el prestador aparentemente no tiene claridad de cuál es su información financiera y no la utiliza para realizar control y seguimiento. Dada la falta de coherencia en la información reportada al SUI, el prestador presuntamente incumple las características cualitativas de Comparabilidad y Representación fiel descritas en la Resolución 414 de 2014, por lo cual, el prestador deberá revisar la situación y en dado caso solicitar la reversión respectiva al Grupo SUI, en los términos descritos en el punto de Convergencia y Estado de reporte de información financiera del presente documento.
- La información de la vigencia 2018 entregada en visita, no se encuentra presentada de manera comparativa, incumpliendo lo establecido en el punto 1.2. Conjunto completo de estados financieros de la Resolución 414 de 2.014 *“Un juego completo de estados financieros comprende lo siguiente: a) un estado de situación financiera al final del periodo contable, b) un estado del resultado integral del periodo contable, c)*

un estado de cambios en el patrimonio del periodo contable, d) un estado de flujos de efectivo del periodo contable, e) las notas a los estados, y f) un estado de situación financiera al inicio del primer periodo comparativo cuando la empresa aplique una política contable retroactivamente, cuando realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros para corregir un error o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros. Los estados financieros se presentarán de forma comparativa con los del periodo inmediatamente anterior.”

- Para las vigencias de análisis, el prestador no contempla en su información financiera la Hipótesis de negocio en marcha, incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2.014. La información de la vigencia 2.018 presenta terminología que no corresponde a la contemplada bajo el nuevo marco normativo NIIF, y adicionalmente, presenta conceptos que no se contemplaron en la información de la vigencia 2017, por lo cual no hay comparabilidad sobre estas cifras, incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2.014 para la preparación y presentación de información financiera.
- La información financiera del prestador presenta graves falencias de forma y fondo, que incumplen con las cualidades de comparabilidad, revelación y fiabilidad establecidas en la Resolución 414 para la preparación y presentación de Estados Financieros, situación que la empresa deberá corregir y aclarar.
- En 2018 el concepto de Beneficios a empleados representó el 10,64% de los pasivos con \$454 millones, dentro de los cuales las Cesantías acumularon \$134 millones, seguidos del concepto de Nómina por pagar por \$114 millones. Las notas no detallan la edad de la deuda contemplada en el concepto Beneficios a empleados, por lo que se desconoce si existen allí deudas por vigencias anteriores en Nómina, Cesantías, Intereses sobre cesantías, Primas, Aportes a riesgos laborales, que no se hubieran pagado dentro de los plazos permitidos, sobre el pago de cesantías se resalta lo establecido en el tercer inciso del artículo 99 de la ley 50 de 1990 reglamentado por el Decreto 1176 de 1991: “El valor liquidado por concepto de cesantía se consignará antes del 15 de febrero del año siguiente, en cuenta individual a nombre del trabajador en el fondo de cesantía que el mismo elija. El empleador que incumpla el plazo señalado deberá pagar un día de salario por cada retardo.” Dada la falta de información de las notas, el prestador deberá aclarar las condiciones del concepto Beneficios a empleados.
- Pese a la mejora en el resultado del ejercicio, el desproporcional crecimiento de 116% de los Gastos de administración, y la carencia en la revelación de información ligada a este, sumado a la inexistencia de Revisoría Fiscal y a la incongruencia entre la documentación financiera, establecen una alerta sobre la transparencia de la gestión de la administración del prestador, por lo cual, deberá aclarar las falencias descritas.

8.3 Aspectos técnico – operativos

- La empresa prestadora no realiza la medición de caudal en la captación ni a la salida de la planta de tratamiento de agua potable, presuntamente incumpliendo lo establecido en los artículos 86 de la Resolución 1096 de 2000 y 73 de la Resolución 330 de 2017.
- La dosificación del coagulante durante el proceso de potabilización se realiza de acuerdo con los resultados del ensayo de jarras, el cual no se realiza con una

frecuencia determinada. Lo anterior presuntamente incumpliendo los artículos 108 y 110 de la Resolución 1096 de 2000, para el primer semestre del año 2017.

- La continuidad del servicio de acueducto se ha mantenido, en promedio, por debajo de 8 horas/día. Por ende, existe un presunto incumplimiento de lo estipulado por el prestador en su Contrato de Condiciones Uniformes y su estudio de costos de referencia. En adición las metas establecidas en el estudio de costos no coinciden con las del Contrato de Condiciones Uniformes.
- El prestador inició la medición de presiones en la red de distribución del municipio de Aguachica durante el mes de mayo del año 2018. Previo a esta fecha, no se realizaba esta actividad, presuntamente incumpliendo lo establecido en el párrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 y el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017. A pesar de lo anterior, el prestador reportó resultados de presiones para el año 2017 y los primeros dos meses del año 2018, lo que contradice sus afirmaciones.
- La presión promedio en 7 de los 10 sectores hidráulicos (con excepción de los sectores 14 – 16, 16 – 22 y 22 - 26) desde el mes de mayo de 2018, fue inferior a la presión mínima estipulada en el RAS (Resoluciones 1096 de 2000 y 330 de 2017).
- Las pérdidas de agua durante los años 2017, 2018 y primer semestre de 2019 presuntamente fueron superiores a las metas definidas por el prestador en su estudio de costos de referencia.
- El número de puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria es superior al número mínimo de puntos definido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con los resultados reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano en el municipio de Aguachica durante los años 2017 y 2018.
- El prestador no cuenta con mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, adoptado por la autoridad sanitaria.
- En ejercicio de sus obligaciones de control de la calidad del agua, el prestador presuntamente no cumplió durante las vigencias bajo análisis, con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual, alcalinidad, dureza total, hierro total, cloruros, residual de coagulante (aluminio), coliformes totales, E. Coli, sulfatos, nitratos, nitritos, COT y fluoruros.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos de los valores permisibles para los parámetros turbiedad, pH, cloro residual, hierro total y residual de coagulante (aluminio) en los resultados de las muestras de control de calidad del agua del prestador para las vigencias bajo análisis.
- El municipio de Aguachica cuenta con PSMV vigente a la fecha.
- El Plan de Emergencia y Contingencia presentado por el prestador presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, a saber:
 - La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
 - Identificación de requerimientos.
 - Establecimiento de necesidad de ayuda externa.

- Línea de mando.
- Protocolo de actuación.

8.4 Aspectos comerciales

- Respecto a la información de suscriptores suministrada por la Empresa difiere de la reportada en el Sistema Único de Información – SUI así: para el servicio de acueducto en diciembre de 2017 se presenta una diferencia de 1.965; de -8 y a junio de 2019 no ha efectuado el reporte.
- Respecto a la información de los suscriptores, suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica E.S.P. tanto de acueducto y alcantarillado no se encuentra al día, puesto que la Gobernación ha instalado micromedidores que no ha reportado a la Prestadora.
- La información de suscriptores suministrada por la Empresa difiere de la reportada en el SUI para el servicio de alcantarillado así: diciembre de 2017 no se ha reportado; para diciembre de 2018 se presenta una diferencia de -1.790 y a junio de 2019 no ha efectuado reporte. Asimismo, se advierte que, la Prestadora reportó para el año 2018 la misma cantidad de usuarios para los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se sugiere a la Prestadora requerir al ICBF que le envíe el listado actualizado de los usuarios y/o suscriptores beneficiarios del Instituto, de acuerdo con el artículo 2 de Decreto 1766 de 2012.
- La Empresa cuenta con 133 suscriptores con beneficio ICBF, de los cuales 89 están micromedidos, es decir el 69,62% y de estos 52 se encuentran al día en sus pagos; 25 con una mora entre 1 y 5 períodos; 4 entre 6 y 15 períodos; 5 entre 16 y 30 períodos y 3 más de 31 períodos. Asimismo, 44 de los suscriptores con beneficio del ICBF no están micromedidos y corresponden al 33,08% y de estos 20 se encuentran al día en sus pagos; 5 con una mora entre 1 y 5 períodos; 4 entre 6 y 15 períodos; 4 entre 16 y 30 períodos y 11 más de 31 períodos.
- La Empresa debe actualizar el Catastro de Usuarios en razón a que, presuntamente desconoce los predios a los que la Gobernación a través de la Empresa Aguas del Cesar, ha instalado aproximadamente mil ochocientos (1.800) micromedidores en el Municipio, que ya están en uso, lo que genera un impacto en la facturación tanto de acueducto como de alcantarillado y en la estabilidad financiera de la Empresa. Adicionalmente, hay muchos usuarios no autorizados por la Prestadora, que vienen usufructuando los servicios sin estar registrados en el catastro de suscriptores.
- No se tiene inventario de micromedidores por lo que los usuarios y/o suscriptores deben suministrarlo de acuerdo con las especificaciones técnicas que requieren. En caso de que, el usuario no lo adquiera y entregue, la Prestadora le empieza a facturar los servicios por promedio de acuerdo con el estrato o la clase de uso, presuntamente incumpliendo con lo establecido en los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994.
- La Empresa no cumple con la micromedición del 95,00% establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La Empresa no tiene Laboratorio de Medidores ni contrato con alguno, presuntamente incumpliendo con lo establecido en Decreto 2269 de 1993, modificado por el Decreto

Nacional 1471 de 2014 en sus artículos 33 y 34. Asimismo con el artículo 145 de la Ley 142 de 1994.

- No se revisan los medidores usados que presentan fallas, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994.
- Es de notar que, para la vigencia del 2017 la Empresa facturó un total de 4.943.731 m³ de agua por un valor de \$2.490.157.562, significa que por 1 m³ facturó \$503,70; al tomar este último valor por los 284.483.180 m³ de agua para el período del 2018 da \$143.294.192.572,13 y éste menos el valor facturado total para el año 2018 que fue de \$3.644.149.990 da una diferencia de \$139.650.042.582,13 sin tener en cuenta los posibles incrementos de tarifa, diferencia que la Empresa debe explicar.
- Por otra parte, para el año 2017 la Empresa facturó \$2.490.157.562 y recaudó \$635.829.522,13 (ver Tabla 46), es decir, que solo recaudó el 25,53%; para 2018 facturó \$3.644.149.990 y recaudó \$1.330.573.169,42 que corresponde al 36,51% pero si se tiene en cuenta los \$143.294.192.572,13 que debió haber facturado, el recaudo ascendería a tan solo 0,93%, situación que la Empresa debe explicar.
- La Cartera se ha incrementado de diciembre de 2017 a diciembre de 2018 se incrementó en 63,38% y de diciembre de 2018 a junio de 2019 en un 0,49%.
- La cartera de 1 a 30 días corresponde al 1,51% del total; de 31 a 60 días el 1,33%; de 61 a 90 días el 1,56%; de 91 a 120 días el 1,47%; de 120 a 150 días el 0,98%; de 151 a 180 días el 1,40% y más de 180 días el 96,22% por lo que la Empresa debe tomar medidas urgentes con el objeto de recuperar la cartera de cerca de once mil ochocientos millones de pesos. (\$11.776.641.287).
- La Prestadora no tiene claro cuáles son las causales de PQR's.
- La empresa certificó el cargue del estudio de costos en el aplicativo SURICATA, remitió los soportes de la aplicación de lo establecido en la sección 5.1.1. de la Resolución CRA 151 de 2001 sobre comunicación a los usuarios.

Proyectó: Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA
Ivonne Tangarife Torres – Profesional Especializado – Grupo de Evaluación Integral - DTGAA
Carlos Mario González – Contratista Grupo de Evaluación Integral DTGAA
Alberto Vásquez Mauna - Contratista Grupo Evaluación Integral
Dajhana Londoño López – Contratista Grupo Evaluación Integral
María Alejandra Gallo Romero - Contratista Grupo Sectorial DTGAA

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

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

9 ANEXOS

9.1 Presuntos incumplimientos en los valores permisibles de los parámetros analizados en las muestras de control de calidad del agua del prestador

Tabla 58. Presuntos incumplimientos en los valores permisibles del parámetro turbiedad.

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	Turbiedad (mg/l)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	08/05/18	04:10	144596	24806	2,1
	15/05/18	02:57	144853	24806	2,1
	15/05/18	03:20	144855	24807	2,1
	22/05/18	02:47	145227	24807	2,1
	22/05/18	03:20	145229	24806	2,1
	29/05/18	02:45	145761	24806	2,1
	29/05/18	03:10	145763	24807	2,1
	05/06/18	02:40	146012	24807	2,1
	05/06/18	03:02	146014	24806	2,1
	12/06/18	03:20	146351	24806	2,1
	12/06/18	03:40	146353	24807	2,1
	19/06/18	02:34	146898	24807	2,1
	19/06/18	03:00	146900	24806	2,1
	26/06/18	03:15	147433	24806	2,1
	26/06/18	03:35	147435	24807	2,1

Fuente: Consulta SUI

Tabla 59. Presuntos incumplimientos en los valores permisibles del parámetro pH.

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	pH
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	01/05/17	14:15	131936	24811	0
	01/06/17	14:15	131936	24811	0
	10/07/18	02:35	148131	24811	1,79

Fuente: Consulta SUI

Tabla 60. Presuntos incumplimientos en los valores permisibles del parámetro cloro residual.

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	Cloro (mg/l)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	01/05/17	14:15	131936	24811	0
	01/06/17	14:15	131936	24811	0

Fuente: Consulta SUI

Tabla 61. Presuntos incumplimientos en los valores permisibles del parámetro hierro total.

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	Hierro (mg/l)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	29/01/18	14:45	139294	24801	0,5
	29/01/18	15:11	139296	24805	0,5
	06/02/18	14:40	139680	24801	0,5
	06/02/18	15:05	139682	24805	0,5
	07/02/18	15:45	139785	24807	0,5
	07/02/18	16:15	139787	24808	0,5
	14/02/18	14:42	140089	24809	0,5
	14/02/18	15:02	140091	24803	0,5
	19/02/18	14:40	140412	24802	0,5
	19/02/18	14:55	140414	24801	0,5
	27/02/18	15:00	140881	24803	0,5
	27/02/18	15:20	140883	24800	0,5
	06/03/18	14:30	141221	24810	0,5
	06/03/18	14:50	141223	24809	0,5
	13/03/18	02:30	141616	24805	0,5
	13/03/18	02:45	141618	24802	0,5
	20/03/18	14:42	122102	24806	0,5
	20/03/18	15:12	142104	24803	0,5
	26/03/18	14:30	142462	24805	0,5
	26/03/18	14:45	142464	24806	0,5
03/04/18	02:50	142658	24801	5	
03/04/18	03:10	142660	24806	5	

Fuente: Consulta SUI

Tabla 62. Presuntos incumplimientos en los valores permisibles del parámetro residual de coagulante (aluminio).

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	Residual de coagulante (mg/l)
Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Aguachica E.S.P.	06/03/17	15:21	119841	24798	0,21
	24/04/17	15:07	122609	24811	0,21
	22/08/17	15:42	129128	24799	0,21
	29/08/17	15:02	129702	24808	0,21
	04/09/17	15:35	130038	24798	0,21
	04/09/17	15:55	130040	24802	0,21
	11/09/17	15:03	130409	24811	0,21
	11/09/17	15:20	130411	24808	0,21
	18/09/17	14:45	130935	24803	0,21
	18/09/17	15:10	130937	24802	0,21
	26/09/17	14:40	131492	24800	0,21
	02/10/17	15:02	131938	24803	0,21
	02/10/17	15:42	131940	24802	0,21

Empresa	Fecha toma	Hora toma	Código muestra	Código punto muestreo	Residual de coagulante (mg/l)
	10/10/17	14:40	132427	24803	0,21
	10/10/17	15:05	132429	24798	0,21
	17/10/17	14:45	132981	24811	0,21
	17/10/17	15:07	132983	24808	0,21
	30/10/17	15:01	133831	24811	0,21
	30/10/17	15:25	133833	24808	0,24
	29/01/18	14:45	139294	24803	0,21
	06/02/18	13:12	139678	24806	0,21
	06/02/18	15:05	139682	24798	0,21
	07/02/18	15:45	139785	24799	0,21
	14/02/18	14:06	140087	24806	0,21
	14/02/18	15:02	140091	24811	0,21
	19/02/18	14:40	140412	24798	0,21
	19/02/18	14:55	140414	24799	0,21
	27/02/18	15:00	140881	24811	0,21
	27/02/18	15:20	140883	24808	0,21
	06/03/18	14:30	141221	24799	0,21
	06/03/18	14:50	141223	24801	0,21
	13/03/18	02:30	141616	24808	0,21
	20/03/18	02:01	142100	24806	0,21
	20/03/18	14:42	122102	24801	0,21
	26/03/18	14:05	142460	24806	0,21
	26/03/18	14:30	142462	24804	0,21
	03/04/18	02:50	142658	24801	0,21
	03/04/18	03:10	142660	24799	0,21

Fuente: Consulta SUI

9.2 Análisis plan de emergencia y contingencia

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

9.2.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el segundo análisis realizado para el prestador **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.** (en adelante E.S.P. DE AGUACHICA) respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aguachica, Cesar, reportado para la vigencia 2019 al Sistema Único de Información (SUI), el día 24 de julio del 2019:

Tabla 63. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2019
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	Acueducto	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA DE ACUEDUCTO_ACT.pdf	Certificado	24-07-2019
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	Acueducto	PECACU.rar	Certificado	25-02-2019
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	Alcantarillado	PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA Alcantarillado_ACT.pdf	Certificado	24-07-2019
CESAR	AGUACHICA	652	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUACHICA E.S.P.	Alcantarillado	PECALC.rar	Certificado	25-02-2019

Fuente: SUI

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

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

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

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

ACUEDUCTO

El prestador dentro de la formulación del PEC en la sección 8.3.3.1 “*Clasificación de las principales amenazas*”, identifica y clasifica las amenazas del sistema de acueducto y determina los posibles impactos que pueden generar.

Así mismo, la empresa después de realizar una calificación de la frecuencia de los eventos amenazantes, el nivel de exposición y la estimación de la vulnerabilidad frente a las amenazas y la estimación de los efectos sobre la prestación de los servicios, determina en la tabla 19 las siguientes amenazas como relevantes sobre la prestación del servicio público de acueducto: sismo/terremoto, movimiento en masa/deslizamiento, sequías, inundaciones, avenidas torrenciales y vendaval.

Con relación a la evaluación de riesgos dentro de su sistema, el prestador en el documento cargado menciona en las secciones 8.3.1 y 8.3.2 de manera relevante lo siguiente:

“(…) 8.3.1 Riesgo sobre el proceso de prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Los sistemas de prestación de los servicios públicos en sus diferentes componentes se encuentran en constante interacción con el medio en el cual se emplazan, de tal forma que las características de ese entorno pueden representar en algún momento un factor de amenaza y por su parte las características de ese sistema pueden condicionar la exposición a ciertos impactos negativos y niveles de pérdidas.

8.3.2 “Riesgos generados por efecto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios sobre la sociedad”.

Se pueden generar factores de riesgo a partir de deficiencias en el diseño, instalación y funcionamiento de los sistemas de prestación de los servicios públicos como desestabilización de terrenos, procesos de contaminación de fuentes hídricas y suelo, así como enfermedades de transmisión hídrica. De igual forma se consideran los riesgos generados por la deficiencia en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en una situación de emergencia, bien sea que se hayan visto afectados o no dichos sistemas por la emergencia, estas deficiencias pueden hacer más crítica la situación de desastre y se convierten en un tema prioritario de salud pública. (...)”

De otra parte, es importante mencionar que en el contenido del aspecto 1 del PEC analizado, en la sección 8.3.3.3 “Posibles impactos sobre los sistemas de acueducto” se encuentran:

- 1) Destrucción total o parcial de los componentes, especialmente las captaciones.
- 2) Daños en equipos y maquinaria.
- 3) Taponamiento de los sistemas por material de arrastre.
- 4) Rebose por exceso de la capacidad de los sistemas.
- 5) Contaminación del agua dentro de las tuberías por agua residual y sustancias diluidas por la inundación.
- 6) Introducción de agua marina en acuíferos continentales.
- 7) Destrucción total o parcial de los componentes de la infraestructura, especialmente de captación, aducción y conducción, ubicados en el área de influencia del deslizamiento.
- 8) Deterioro de la calidad del agua cruda por alteración en sus características.
- 9) Taponamiento de los sistemas por acumulación de materiales como lodo y piedras.
- 10) Destrucción de los componentes de la infraestructura, especialmente las obras cercanas a los cauces.
- 11) Ruptura de tuberías en pasos de ríos y quebradas.
- 12) Taponamiento de los sistemas por material de arrastre.
- 13) Interrupción de los caudales en las fuentes superficiales.
- 14) Reducción de caudales o del agua subterránea disponible.
- 15) Inutilización de la infraestructura.
- 16) Acumulación de materiales sólidos en los alcantarillados.
- 17) Destrucción total o parcial de los componentes del sistema.
- 18) Rotura de las tuberías de conducción y distribución.

- 19) Interrupción del fluido eléctrico, de las vías de acceso y vías de comunicación.
- 20) Deterioro de la calidad del agua cruda por sedimentos o sustancias peligrosas.
- 21) Variación de caudales o de los niveles de agua subterránea.
- 22) Ocurrencia de incendios y/o explosiones en sitios de acopio de sustancias químicas.
- 23) Obstrucción de la conducción de agua por cenizas.
- 24) Deterioro de la calidad del agua cruda de fuentes superficiales por cenizas y otros materiales volcánicos.
- 25) Incendios.
- 26) Reducción en la disponibilidad de agua para abastecimiento.
- 27) Alteración de la calidad del agua por caída de cenizas.
- 28) Desecamiento de fuentes abastecedoras.
- 29) Disminuciones de caudal, generando situaciones de desabastecimiento.
- 30) Alteración en las condiciones de calidad del agua que atente contra la salud de la población.
- 31) Incremento en los requerimientos del tratamiento de agua para consumo humano.
- 32) Aumento en los costos de tratamiento y prestación del servicio.
- 33) Deterioro de la calidad del agua que imposibilite su consumo.
- 34) Restricciones para el acceso al sistema que impidan su mantenimiento y/o operación.
- 35) Incrementos en los gastos de reparación y mantenimiento.
- 36) Posibles sanciones por incumplimiento de las obligaciones por parte del prestador.

ALCANTARILLADO

El prestador dentro de la formulación del PEC en la sección 8.2.4.1 "*Clasificación de las principales amenazas*", identifica y clasifica las amenazas del sistema de alcantarillado y determina los posibles impactos que pueden generar.

Igualmente, la empresa después de realizar la evaluación y determinación, mediante la frecuencia de ocurrencia de un evento, el nivel de exposición y daño de un componente del sistema frente a las amenazas y la estimación de los efectos sobre la prestación de los servicios, determina en la tabla 14 las siguientes amenazas como relevantes sobre la prestación del servicio público de alcantarillado: sismo/terremoto, movimiento en masa/deslizamiento, sequías, inundaciones, avenidas torrenciales, vendaval y huracanes.

Con relación a la evaluación de riesgos dentro de su sistema, el prestador en el documento cargado menciona en los numerales 8.2.1 "*Riesgo sobre el proceso de prestación de los servicios públicos domiciliarios*" y 8.2.3 "*Riesgos generados por efecto de la prestación de los servicios públicos domiciliarios sobre la sociedad*" de manera relevante lo mismo que para el sistema de acueducto.

De otra parte, es importante mencionar que en el contenido del aspecto 1 del PEC analizado, en la sección 8.2.4.3 "*Posibles impactos sobre los sistemas de alcantarillado*", el prestador presenta los mismos impactos que para el servicio público de acueducto.

No obstante, es importante indicar que en la Resolución 154 del 2014, se mencionan algunas características que deben tener los PEC, entre ellas que deben ser reales y objetivos, por consiguiente, el hecho de considerar los mismos impactos para ambos servicios, hace que el análisis no sea real y objetivo.

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

9.2.2 Elaboración de inventarios.

Tabla 64. Elaboración de inventarios

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
<p>Recursos físicos</p>	<p>En el numeral 7.1 <i>“Descripción del sistema de acueducto”</i>, del PEC cargado al SUI, el prestador presenta una descripción relacionada con: nivel de complejidad del sistema, caudales de entrada, bocatomas, fuente de abastecimiento, calidad del agua de la fuente, captación, aducción, tratamiento, conducción, desinfección, floculadores, sedimentadores, filtros, tanques de almacenamiento, desarenación y red de distribución.</p> <p>De otra parte, en la tabla 6 <i>“Descripción del sistema de acueducto”</i> de manera similar en un cuadro resumen, describe el sistema, resaltando los componentes, el tipo de infraestructura, la edad, el material de la infraestructura y su ubicación geográfica. Igualmente, en la sección 7.2.1 <i>“Estructuras nuevas”</i>, relaciona el año de construcción de la PTAP, las modificaciones, ampliaciones y/o rediseños realizados a la misma.</p> <p>Así mismo, en el numeral 7.5 <i>“Catastro de redes sistema de acueducto”</i>, el prestador presenta un resumen del catastro.</p> <p>Por otro lado, en la tabla 2 y 3 <i>“Descripción del sistema de alcantarillado”</i>, del PEC cargado al SUI, el prestador presenta un cuadro en el que describe el sistema, resaltando los componentes de los sistemas, el tipo de infraestructura, la edad, el material de la infraestructura, su ubicación geográfica, cobertura del servicio y estructuras del sistema.</p> <p>En la sección 6.3.4 el prestador presenta dos sistemas de tratamiento de aguas residuales, compuestos cada uno por lagunas facultativas, ubicadas en el sector de la vía Puerto Mosquito y el sistema de tratamiento de aguas residuales Jerusalén.</p> <p>Así mismo, en el numeral 8.2.5.5 <i>“Catastro de redes de alcantarillado”</i>, el prestador presenta un resumen del catastro.</p>	<p>-----</p>
<p>Recurso humano</p>	<p>En el numeral 6.3.3 <i>“Estructura organizacional”</i> del PEC cargado al SUI para el sistema de acueducto, el prestador presenta el organigrama de la empresa, identificando las diferentes áreas con las que cuenta.</p> <p>Así mismo, en el numeral 8.4.3.3 <i>“Recurso humano”</i> relaciona una tabla, en la cual discrimina la cantidad de empleados de acuerdo con su tipo de contrato, con cédula, nombre, dirección, teléfono, cargo, profesión y contacto familiar.</p>	<p>-----</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
	En lo que respecta al sistema de alcantarillado, en el numeral 8.3.6.3 " <i>Recurso humano</i> " del PEC cargado, el prestador presenta la misma información del servicio de acueducto.	
Edificaciones	<p>En el numeral 8.4.3.2 "<i>Edificaciones</i>" del PEC para el sistema de acueducto, se presentan las dos sedes de la empresa (sede administrativa y la planta de tratamiento de agua) con sus respectivas direcciones, números telefónicos y dependencias que funcionan en cada una de ellas.</p> <p>En cuanto al sistema de alcantarillado, en el numeral 8.3.6.2 "<i>Edificaciones</i>" del PEC cargado para este servicio, el prestador registra la misma información del servicio de acueducto.</p>	-----
Recursos económicos	En el numeral 8.4.3.4 " <i>Recursos económicos</i> " para el sistema de acueducto y en el numeral 8.3.6.4 " <i>Recursos económicos</i> " para el sistema de alcantarillado, se menciona que los recursos económicos serán financiados con las tarifas de los servicios públicos y de esta forma, anualmente se presupuestará la suma de \$30.000.000 para garantizar la implementación del PEC.	-----
Vehículos	<p>En la sección 8.4.3.5 "<i>Vehículos y maquinaria disponible</i>" del PEC para el sistema de acueducto, el prestador relaciona los vehículos y maquinaria por tipo, estado, cantidad y combustible con los que cuenta para la operación y mantenimiento.</p> <p>Y para el sistema de alcantarillado, la información se presenta en el numeral 8.3.6.5 "<i>Vehículos y maquinaria disponible</i>" del PEC cargado para ese servicio.</p>	-----
Equipos	En los PEC cargados por el prestador para los servicios de acueducto y alcantarillado, se relacionan 12 equipos, dentro de los cuales se encuentran: 1 canguro, 1 martillo demoledor, 5 motobombas, 1 cortador de pavimento, 1 motor, 2 guadañadoras y 1 planta eléctrica, el estado de estos equipos se indican como en buen estado.	-----
Almacenes	En los PEC cargados para los servicios de acueducto y alcantarillado, el prestador relaciona el inventario detallado de insumos y materiales con su respectivo concepto y cantidad, utilizados para la reposición, reconstrucción, restitución y/o reparación de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.	-----
Comunicaciones	<p>En la sección 8.4.3.7 "<i>Comunicaciones</i>" del PEC de acueducto, el prestador relaciona una tabla con los equipos de comunicaciones: 17 bases fijas, 2 radio teléfonos y 7 celulares, a cargo del personal que labora en la empresa, relacionando su estado y ubicación.</p> <p>Y para el sistema de alcantarillado, la información se presenta en el numeral 8.3.6.7 "<i>Comunicaciones</i>" del PEC cargado para ese servicio.</p>	-----

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
Sistemas de monitoreo	El prestador relaciona en el numeral 8.4.3.8 “ <i>Sistemas de monitoreo</i> ” el flujómetro, canaleta parshall, fotómetro, turbidímetro, pH metro, incubadora y manómetro, como los equipos que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio.	-----
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En la sección 8.4.3.9 “ <i>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</i> ” del plan del servicio de acueducto, la empresa menciona que cuenta con 15 hidrantes, para los cuales muestra su ubicación en un plano del municipio y afirma que están en perfecto estado de funcionamiento para una posible atención de emergencias. Igualmente, en el numeral 8.4.3.11 “ <i>Infraestructura y equipos para atender usuarios en condiciones de anormalidad</i> ”, el prestador indica que se contempla el uso de plantas potabilizadoras compactas o portátiles, cuenta con 1 carrotanque, 2 volquetas y 31 tanques. De igual forma, incluye el estado y localización de los equipos para atender una emergencia.	-----
Sitios posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 8.4.3.12 del plan del servicio de acueducto, el prestador presenta un listado de edificaciones indispensables con las instituciones públicas y de salud y otras entidades que se encargan de la atención a emergencia. El prestador presenta un cuadro con la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones establecidas y la infraestructura de servicios públicos disponibles en dichas locaciones. Sin embargo, el prestador indica que no se cuenta con sitios o albergues definidos.	-----

Como se observa en la anterior tabla, el inventario adelantado por la empresa se encuentra completo con el mínimo de requerimientos establecidos en la Resolución 154 de 2014.

9.2.3 Identificación de requerimientos

Tabla 65. Identificación de requerimientos.

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Recursos físicos	En los numerales 8.4.3.6 y 8.3.6.6 “ <i>Almacén</i> ” de los PEC cargados para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el prestador relaciona el inventario detallado de insumos y materiales con su respectivo concepto, dimensiones, tipo de material y cantidad, utilizados para la reposición, reconstrucción, restitución y/o reparación de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.	-----
Recurso humano	En la sección 8.4.4.1 “ <i>Comité de emergencia de la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P</i> ” del PEC del servicio de acueducto, la empresa presenta el comité de emergencias conformado por las comisiones: operativa, logística, de comunicaciones y de control y seguimiento. A cada una le relaciona sus respectivas funciones. Igualmente, para el servicio de alcantarillado, el prestador presenta la misma información.	Especificar número de personas que se requieren para atender una emergencia, perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención. Establecer un

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
		organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, describiendo el rol de cada una de las personas que participarían en ésta.
Edificaciones	En la sección 8.4.3.12.2 <i>“Sitio físico para el Comité”</i> del PEC del servicio de acueducto, la empresa presenta un plano del sitio o área física del comité. Así mismo, en la tabla 31: condiciones del área de reunión, se encuentran los diferentes aspectos establecidos en la Resolución 154 de 2014.	-----
Recursos económicos	<p>En el numeral 8.5.4 <i>“Análisis financiero de los costos”</i> del PEC de acueducto, la empresa presenta una proyección financiera para el evento de sequía generado por el fenómeno del niño.</p> <p>En el numeral 8.4.3 <i>“Análisis financiero de los costos”</i> del PEC de alcantarillado, la empresa presenta una proyección financiera para el evento de lluvia generado por el fenómeno de la niña.</p>	-----
Vehículos	<p>En la sección 8.4.3.5 <i>“Vehículos y maquinaria disponible”</i> del PEC para el servicio de acueducto, el prestador relaciona 5 vehículos, entre volquetas y camionetas necesarios para transportar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación. <p>Igualmente, describe el tipo de combustible para cada vehículo.</p> <p>En la sección 8.3.6.5. <i>“Vehículos y maquinaria disponible”</i> del PEC para el servicio de alcantarillado, el prestador presenta la misma información del servicio de acueducto.</p>	-----
Equipos	En los PEC cargados por el prestador para los servicios de acueducto y alcantarillado, relaciona 12 equipos para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.	-----
Comunicaciones	<p>En el PEC para el servicio de acueducto, el prestador presenta la tabla 29, en la cual se encuentran los equipos de comunicación permanente.</p> <p>Para el servicio de alcantarillado corresponde la tabla 26. <i>“Equipos de comunicación permanente”</i> del PEC cargado para este servicio.</p>	-----
Sistemas de monitoreo	En la sección 8.4.2 del PEC del servicio de acueducto, se definen los sistemas de alarmas frente a cada amenaza, con alertas roja, naranja y amarilla. Así mismo, se especifican los medios de comunicación para transmitir la alarma al personal de la institución, que se establecen en alarma locativa, campana, sirena, timbre, emisora comunitaria, otras emisoras y medios.	-----

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	En el numeral 8.4.3.10 “Operación de mantenimiento de hidrantes para su correcto funcionamiento” del PEC para el servicio de acueducto, el prestador menciona las operaciones de mantenimiento de hidrantes, incluyendo los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio.	Incluir los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a su cargo a los albergues temporales que se establezcan en el municipio.
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	En el numeral 8.4.3.11 “Infraestructura y equipos para atender usuarios en condiciones de anormalidad” del PEC para el servicio de acueducto, el prestador menciona que cuenta con vehículos carrotanque para atender estas situaciones, los cuales se describen a continuación: un carrotanque con capacidad de almacenar un volumen de 12 m ³ , una volqueta con un tanque de almacenamiento de 6 m ³ y una segunda volqueta con un tanque de almacenamiento de 9 m ³ .	-----

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

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

PEC Acueducto → numeral 8.4.4 “Funciones mínimas del comité de emergencia de la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P”.

PEC Alcantarillado → numeral 8.3.7 “Funciones mínimas del comité de emergencia de la empresa de servicios públicos de Aguachica E.S.P”.

En relación con las funciones mínimas del Comité de Emergencias, el prestador en los documentos reportados para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, incluye las funciones de cada una de las comisiones (operativa, logística, de comunicaciones y de control y seguimiento), teniendo en cuenta las definidas en el anexo de la Resolución 154 de 2014.

9.2.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa

Una vez revisados los PEC, no se evidencia información relacionada con este aspecto, por lo cual el prestador en su establecimiento de necesidad de ayuda externa, deberá como mínimo incluir lo siguiente:

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

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

9.2.6 Fortalecimiento de educación y capacitación

Una vez revisados los documentos cargados por el prestador al SUI, se evidencia que el prestador realizó la evaluación y determinación de sus necesidades de capacitaciones en temas relacionados con la atención a emergencias a todo el personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios, mediante un plan de capacitación y entrenamiento.

Adicionalmente, en la tabla 26 se describen los procesos de capacitación, los cuales contienen los objetivos, meta y actividad del Sistema de Gestión en la Salud, Seguridad e Higiene en el trabajo.

Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones

9.2.7 Línea de mando

En los PEC analizados se observa que, quién encabeza y coordina el Comité de Emergencias es la Gerencia. Así mismo, se relaciona un organigrama de tipo piramidal de forma general, en el cual se muestran las diferentes comisiones que actúan en cada una de las secciones de la pirámide. No obstante, no se presenta un organigrama de tipo piramidal por cada tipo de evento a atender, donde se evidencie el papel de cada persona que participa en la atención.

Finalmente, se observa el establecimiento de responsabilidades a las comisiones de logística, operativa, de comunicaciones, de control y seguimiento de las diferentes dependencias de la empresa, sin embargo, el prestador no tiene en cuenta algunas de las responsabilidades definidas en el anexo de la Resolución 154 de 2014, las cuales son:

- Cierre de circuitos afectados por el evento.
- Evaluación de daños y reparaciones inmediatas.
- Articulación con otras entidades.

9.2.8 Comunicaciones

En el numeral 8.6 *“Protocolo de comunicaciones durante el incidente”* del PEC para el servicio de acueducto, el prestador presenta un protocolo de comunicación que consta de ocho instancias, empezando con la identificación del incidente o accidente y finalizando con la verificación del personal, para descartar posibles heridos. De igual forma, el prestador tiene en cuenta los aspectos establecidos en la Resolución 154 de 2014.

Para el servicio de alcantarillado, en el numeral 8.5 *“Protocolo de comunicaciones durante el incidente”* del PEC cargado para este servicio, se encuentra la misma información que para el servicio de acueducto.

9.2.9 Protocolo de actuación

En la sección 8.5.2. del plan cargado al SUI para el servicio de acueducto, se indican los protocolos de actuación para atender las emergencias asociadas a cada uno de los eventos identificados en el análisis del riesgo, tales como: sismos, movimientos en masa o deslizamientos, inundación, avenidas torrenciales, sequías, descargas eléctricas y vendavales.

De otra parte, en la sección 8.5.3., la empresa presenta alertas y acciones de respuesta para afrontar el fenómeno del niño, debido a que este es el evento con más frecuencia y que influye en gran magnitud en la prestación del servicio de acueducto y que requiere mayor atención y disponibilidad de recursos, para este fenómeno se establecen 5 niveles de alerta con las correspondientes acciones de respuesta.

Para el servicio de alcantarillado, en el numeral 8.4.2 del PEC cargado para este servicio, se encuentra la misma información que para el servicio de acueducto.

A continuación, se presenta el protocolo de actuación para hacer frente a un evento de inundación para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Tabla 66. Protocolo actuación inundación

EVENTO: INUNDACION		
<p>Por La ubicación de área urbana del municipio de Aguachica y sus sistemas de acueducto y alcantarillado se puede establecer un "Nivel Bajo" de exposición ante este evento. Solo podría afectar en el momento que se instalara o construyera algún componente de estos sistemas en zonas de rivera o de exposición. En tal caso las alertas estarían relacionadas directamente con la información previa que existe sobre el fenómeno. La responsabilidad directa para decretar los grados de alerta recae en los Gobernadores, Alcaldes CMGRD, apoyados en la información técnica que suministran las instituciones científicas (IDEAM para eventos de origen hidrometeorológico, INGEOMINAS para eventos de origen geológico, DIMAR para tsunamis, etc.). Para lo cual se establecerían los siguientes niveles de alerta.</p>		
<p>Institución Técnica que define los parámetros: EMPRESA SERVICIOS PUBLICOS DE AGUACHICA "ESP"</p>		
NIVEL	CARACTERISTICAS O CONDICIONES	ACCIONES
ALERTA AMARILLA	Se declara cuando la persistencia e intensidad de las lluvias puede ocasionar el desbordamiento de las fuentes hídricas de influencia en el Acueducto en los próximos días.	<ul style="list-style-type: none"> - Reunir CDE de la ESPA - Convocar al CMGRD. - Ubicar puntos críticos como es el caso de la Bocatoma y definir mecanismos de vigilancia, alerta, alarma y evacuación. - Realizar un inventario de recursos humanos, equipo, instalaciones e insumos de emergencia.
ALERTA NARANJA	Se declara cuando la tendencia ascendente de los niveles de las fuentes hídricas y la persistencia de las lluvias de influencia en el Acueducto indican posibilidad de que presenten desbordamientos.	<ul style="list-style-type: none"> - Preparación para una posible afectación e interrupción del servicio. - Preparación para una posible evacuación. - Informar a la comunidad sobre los sistemas de aviso. - Coordinar alojamiento transitorio. - Revisar planes de emergencia: salud, transporte, y adecuación de accesos viales.
EVENTO: INUNDACION		
ALERTA ROJA	Se declara cuando el nivel de las fuentes hídricas alcanza alturas críticas que hacen inminente el desbordamiento o cuando ya se ha iniciado la inundación.	<ul style="list-style-type: none"> - Movilización de Brigada de Emergencia. - Activación de alarmas. - Evacuación de la población. - Interrupción del Servicio. - Movilización de operativos según planes de emergencia.
Evento: INUNDACION		
<p>Sistema de Alarma: El CDE de la ESPA y CMGRD es el encargado de activar la alarma adoptada para dar el aviso de activación de un evento en particular, defina a continuación el canal a utilizar el código o información específica y el responsables de divulgarla.</p>		
Canal o Medio	Código	Responsable
EMISORA COMUNITARIA OTRAS EMISORAS Y MEDIOS	NUMERO DE TELEFONO O CELULAR 5652458 Campo serrano 5651469 Voz de Aguachica 5654780 Buturama	Coordinador: Comité de Emergencia de la ESPA

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Niveles de alerta, Fenómeno del niño.

Tabla 67. Niveles de alerta fenómeno del Niño

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
VERDE	1.	Muy Bajo	El caudal disminuye en un 5%, equivalente a 320 L/Seg y la producción es suficiente para que se mantenga el caudal de operación con un servicio aceptable a todos nuestros usuarios.
AMARILLA	2.	Bajo	El caudal de operación disminuye en un 15%, equivalente a 280 lit/seg, la disponibilidad de agua potable afecta los turnos y la presión en los sectores de Servicio. Empieza a existir desabastecimiento en los sectores críticos. (Ver tabla sectores críticos). (Ver tabla sectores críticos).
NARANJA	3.	Medio	El caudal de operación disminuye en un 30%, el equivalente a 240 Lit/Seg disminución de la producción ha afectado de manera generalizada los turnos y los sectores de servicio continuo han tenido que pasar a sectorizados. Los turnos se han espaciado en más de 10 días y aumenta el número de sectores que no han podido abastecer a través de los turnos y necesario ampliar el horario de suministro. (Ver sectores sin abastecimiento en el turno). (Ver sectores sin abastecimiento en el turno).
ROJA	4.	Alta	El caudal de operación se reduce en un 50%, equivalente a 170 Lit/Seg la disminución de la producción ha afectado en gran proporción el abastecimiento a través de la red. Los turnos se han espaciado en más de 15 días en la zona urbana. Se iniciará la suspensión de los turnos y se mantendrá el abastecimiento a través de carro tanques y los puntos de acopio a los sectores establecidos en la alerta naranja.
ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
NEGRA	5.	Muy Alta	Caudal menor de 100 lts/seg. Búsqueda de fuentes alternas para la compra de agua en bloque, e instruir a la comunidad en potabilización casera que permita mitigar la situación. Se incrementa el número de carro tanques y centros de acopio.

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Acciones de respuesta en los diferentes niveles de alerta.

Tabla 68. Acciones de respuesta alerta verde

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
VERDE	1	Muy Bajo	El caudal disminuye en un 5%, equivalente a 320 L/Seg y la producción es suficiente para que se mantenga el caudal de operación con un servicio aceptable a todos nuestros usuarios.

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Informar al correo electrónico al comité de emergencia inmediatamente se observe la disminución del caudal para la activación de la alerta verde.
- Realizar inspección y mantenimiento necesario de estructuras de captación, desarenación y aducción (purgas y ventosas).

- Coordinar con operadores de planta los horarios de mantenimiento de estructuras de floculación, sedimentación y filtración de tal forma que no afecte la disminución de caudal en la red de distribución.
- Establecer la programación para el seguimiento oportuno al mantenimiento de compuertas y válvulas en la planta de tratamiento.
- Mantener el stock mínimo de químicos que se determinaran en 3000 kg de sulfato de aluminio y una bala 900 kg de cloro adicionales a la instalada.

Tabla 69. Acciones de respuesta alerta amarilla

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
AMARILLA	2	Bajo	El caudal de operación disminuye en un 15%, equivalente a 280 lit/seg, la disponibilidad de agua potable afecta los turnos y la presión en los sectores de servicio. Empieza a existir desabastecimiento en los sectores críticos. (Ver tabla sectores críticos). (Ver tabla sectores críticos).

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Se mantienen las acciones de la alerta verde.
- Informar al correo electrónico al comité de emergencia inmediatamente se observe la disminución del caudal para la activación de la alerta amarilla.
- Notificar al comité de logística para el inicio de distribución de agua con carro tanque en estos sectores.
- Realizar la reparación de manera inmediata de daños y obstrucciones en las redes con problemas hidráulicos.

Tabla 70. Acciones de respuesta alerta naranja

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
NARANJA	3	Medio	El caudal de operación disminuye en un 30%, el equivalente a 240 Lit/Seg disminución de la producción ha afectado de manera generalizada los turnos y los sectores de servicio continuo han tenido que pasar a sectorizado. Los turnos se han espaciado en más de 10 días y aumenta el número de sectores que no se han podido abastecer a través de los turnos y es necesario ampliar el horario de suministro. (Ver tabla sectores sin abastecimiento en el turno). (Ver tabla sectores sin abastecimiento en el turno).

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Se mantienen las acciones de la alerta amarilla.
- Informar al correo electrónico al comité de emergencia inmediatamente se observe la disminución del caudal para la activación de la alerta naranja.
- Programar el sistema de bombeo para el cargue de carro tanques en la planta.
- Efectuar periódicamente el mantenimiento preventivo a los equipos de la planta.

- Realizar monitoreo permanente a la fuente de abastecimiento quebrada Buturama con el fin de evitar obstrucciones, desviaciones y captaciones ilegales en la parte alta de la cuenca.

Tabla 71. Acciones de respuesta alerta roja

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
ROJA	4	Alta	El caudal de operación se reduce en un 50%, equivalente a 170 Lit/Seg la disminución de la producción ha afectado en gran proporción el abastecimiento a través de la red. Los turnos se han espaciado en más de 15 días en la zona urbana. Se iniciará la suspensión de los turnos y se mantendrá el abastecimiento a través de carro tanques y los puntos de acopio a los sectores establecidos en la alerta naranja.

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Contar con personal de apoyo con un nuevo ayudante de planta para hacer presencia permanente en estructuras de captación, aducción y desarenación. Se mantienen las acciones de la alerta naranja.
- Informar al correo electrónico al comité de emergencia inmediatamente se observe la disminución del caudal para la activación de la alerta roja.
- Intensificar el seguimiento a la parte media y alta de la cuenca de la quebrada Buturama.
- Reducir al mínimo la frecuencia de lavado de filtros y demás estructuras en la planta de tratamiento.

Tabla 72. Acciones de respuesta alerta roja

ALERTA	NIVEL	IMPACTO	DESCRIPCION
NEGRA	5	Muy Alta	Caudal menor de 100 lts/seg. Búsqueda de fuentes alternas para la compra de agua en bloque, e instruir a la comunidad en potabilización casera que permita mitigar la situación. Se incrementa el número de carro tanques y centros de acopio.

Fuente: PEC Aguachica, 2019

- Activar inmediatamente la alerta negra.
- Informar al correo electrónico al comité de emergencia inmediatamente se observe la disminución del caudal para la activación de la alerta negra.
- Mantener el personal de la planta en atención permanente en las acciones que se requieran para afrontar la situación o evento.
- Mantener el personal del área operativa para la atención permanente en las acciones que se requieran para afrontar la situación o evento.
- Instruir a la comunidad en potabilización casera de agua que permita mitigar la situación.
- Incrementar el número de carro tanques disponibles.
- Participar en la búsqueda de fuentes alternas para abastecer carro tanques.

No obstante, lo anterior, los protocolos de actuación propuestos por el prestador, no contienen las siguientes actividades mínimas requeridas en la Resolución 154 de 2014:

- 1) El momento de iniciar la evaluación de daños.
- 2) El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
- 3) La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
- 4) El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

9.2.10 Formato de evaluación de daños

En los documentos analizados, se evidencia que, tanto para acueducto como para alcantarillado, el prestador cuenta con un formato de evaluación de daños, el cual recolecta la información establecida en la Resolución 154 de 2014, e incluye una explicación de cómo diligenciarlo.

Aspecto 4: Análisis posterior al evento

Una vez revisada la información reportada en el SUI para los últimos cuatro (4) años y en el sistema de gestión documental Orfeo de esta Superintendencia, no se evidencia información relacionada con eventos peligrosos que hayan sido reportados en el área de prestación a cargo del prestador. Por lo tanto, no es posible verificar este aspecto, toda vez que, está sujeto a la activación del PEC.

No obstante, se le recuerda que en el caso de presentarse un evento peligroso el cual requiera del despliegue de las actividades comprendidas en este plan, deberá llevarse a cabo una evaluación del funcionamiento de las acciones, con el fin de realizar los ajustes necesarios al plan para eliminar los inconvenientes identificados. La anterior información, deberá plasmarse en el documento.

CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

El prestador en el numeral 8.5.3 *“Acciones frente a cada nivel de alertas para afrontar el fenómeno del niño en la prestación de los servicios públicos de acueducto en la zona urbana”* del PEC cargado para el servicio de acueducto, presenta el protocolo de acción para la amenaza de sequía que podría afectar al municipio, igualmente describe las diferentes acciones que se desarrollarían durante el evento para la atención de las situaciones de contingencia.