

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES  
ESPUFLAN E.S.P.**



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

**DIRECCIONES TÉCNICAS DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO**

**Bogotá, diciembre de 2019**

# Contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>7</b>
1.1	Sumario.....	7
1.2	Datos Generales del Prestador .....	7
1.2.1	<i>Composición accionaria.....</i>	<i>7</i>
<b>2</b>	<b>ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS .....</b>	<b>9</b>
2.1	Aspectos administrativos.....	9
2.1.1	<i>Empleados .....</i>	<i>9</i>
2.1.2	<i>Convención Sindical .....</i>	<i>9</i>
2.1.3	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>9</i>
2.1.4	<i>Informe de Gestión y Resultados .....</i>	<i>10</i>
2.1.5	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	<i>11</i>
2.1.6	<i>Competencias Laborales .....</i>	<i>12</i>
2.2	Aspectos financieros .....	13
2.2.1	<i>Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF .....</i>	<i>13</i>
2.2.2	<i>Reportes financieros aplicación NIF .....</i>	<i>13</i>
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017 .....</i>	<i>14</i>
2.2.4	<i>Balance General 2018 – 2017 .....</i>	<i>15</i>
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Actividad Financiera, Económica y Social 2018 – 2017 .....</i>	<i>20</i>
2.2.6	<i>Resultados de operación .....</i>	<i>20</i>
2.2.7	<i>Resultado del Ejercicio .....</i>	<i>21</i>
2.2.8	<i>Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017.....</i>	<i>22</i>
2.2.9	<i>Notas a los estados financieros .....</i>	<i>22</i>
2.2.10	<i>Indicadores financieros .....</i>	<i>22</i>
2.3	Contribuciones .....	22
<b>3</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS .....</b>	<b>24</b>
3.1	Aspectos técnicos de Acueducto.....	24
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	<i>24</i>
3.1.2	<i>Almacenamiento .....</i>	<i>38</i>
3.1.3	<i>Red de distribución .....</i>	<i>40</i>
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	40

3.2.1	<i>Cobertura de Acueducto</i> .....	40
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución</i> .....	41
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i> .....	41
3.2.4	<i>Perdidas en la red de acueducto</i> .....	44
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i> .....	45
3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i> .....	46
3.2.7	<i>Plan Maestro de Acueducto</i> .....	53
3.3	<b>Aspectos técnicos de alcantarillado</b> .....	53
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i> .....	53
3.3.2	<i>Estructura del sistema de alcantarillado</i> .....	53
3.3.3	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV</i> .....	57
3.4	<b>Aspectos Técnicos de Aseo</b> .....	58
3.4.1	<i>Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA</i> .....	58
3.4.2	<i>Recolección y transporte de residuos no aprovechables</i> .....	63
3.4.3	<i>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</i> .....	81
3.4.4	<i>Limpieza Urbana</i> .....	88
3.4.5	<i>Disposición final</i> .....	93
3.5	<b>Plan de emergencia y contingencia</b> .....	94
3.5.1	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado</i> .....	94
3.5.2	<i>Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo</i> .....	96
<b>4</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES</b> .....	<b>98</b>
4.1	<b>Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones</b> .....	98
4.2	<b>Sistema de Información Comercial – SIC</b> .....	99
4.2.1	<i>Software utilizado para el manejo de la información comercial</i> .....	99
4.3	<b>Contrato de Condiciones Uniformes</b> .....	101
4.3.1	<i>Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado</i> .....	101
4.3.2	<i>Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo</i> .....	105
4.4	<b>Catastro de Suscriptores</b> .....	107
4.5	<b>Suscriptores</b> .....	107
4.5.1	<i>Suscriptores mensuales acueducto y alcantarillado</i> .....	107
4.5.2	<i>Suscriptores aseo</i> .....	113

4.6	Micromedición .....	114
4.6.1	<i>Estadística de usuarios con medidor y sin medidor</i> .....	114
4.6.2	<i>Estadística de medidores</i> .....	115
4.6.3	<i>Laboratorio de medidores</i> .....	116
4.6.4	<i>Proceso de cambio de medidores</i> .....	117
4.6.5	<i>Proceso de instalación de medidores</i> .....	117
4.6.6	<i>Acta de revisión de medidor, instalación y calibración</i> .....	118
4.7	Tarifas .....	120
4.7.1	<i>Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado</i> .....	120
4.7.2	<i>Tarifas servicio de aseo</i> .....	121
4.8	Facturación y recaudo .....	124
4.8.1	<i>Proceso de facturación</i> .....	124
4.8.2	<i>Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en m3</i> .....	132
4.8.3	<i>Facturas</i> .....	133
4.8.4	<i>Proceso de recaudo</i> .....	135
4.8.5	<i>Recaudo total</i> .....	140
4.8.6	<i>Efectividad del recaudo</i> .....	142
4.9	Cartera .....	149
4.9.1	<i>Reporte por edades, uso y estrato</i> .....	149
4.9.2	<i>Gestión del cobro</i> .....	150
4.9.3	<i>Recaudo de cartera en mora y efectividad, para los años 2017, 2018 y lo corrido del 2019</i> .....	150
4.9.4	<i>Reporte de suscriptores en mora y estado actual</i> .....	152
4.9.5	<i>Proceso de verificación de suspensiones o cortes de mora</i> .....	152
4.9.6	<i>Planes o programas de recuperación de cartera, para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019</i> .....	152
4.10	Estratificación aplicada.....	153
4.10.1	<i>Comité Permanente de Estratificación – CPE</i> .....	153
4.11	Concurso Económico .....	154
4.11.1	<i>Decreto de adopción de la estratificación socioeconómica</i> .....	155
4.12	Subsidios y Contribuciones .....	156
4.12.1	<i>Acuerdo de subsidios (legalidad, %, vigencia)</i> .....	159
4.12.2	<i>Estadísticas de facturación y recaudo</i> .....	161

4.12.3	<i>Balance de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado</i>	161
4.12.4	<i>Estado de la deuda del municipio</i>	162
4.12.5	<i>Gestión del cobro</i>	162
4.13	<b>Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos</b>	165
4.13.1	<i>Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores</i>	165
4.13.2	<i>Sedes, puntos de atención a usuarios, personal atendiendo y horarios</i>	166
4.13.3	<i>Formatos de atención al usuario</i>	167
4.13.4	<i>Estadísticas de PQR's</i>	168
4.13.5	<i>Causales de reclamación</i>	169
4.13.6	<i>Acciones empresariales para disminuir las PQR's</i>	175
4.13.7	<i>Tiempos de respuesta</i>	177
4.13.8	<i>Negativas de disponibilidad del servicio</i>	177
<b>5</b>	<b>EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN</b>	<b>179</b>
5.1	Indicador financiero agregado	179
5.2	Indicadores Técnicos de prestación	179
<b>6</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI</b>	<b>180</b>
6.1	Actualizaciones de RUPS	180
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador	181
<b>7</b>	<b>ACCIONES DE LA SSPD</b>	<b>185</b>
<b>8</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>188</b>
8.1	Aspectos administrativos	188
8.2	Aspectos financieros	188
8.3	Aspectos técnicos	190
8.3.1	<i>Acueducto y alcantarillado</i>	190
8.3.2	<i>Aseo</i>	191
8.4	Aspectos comerciales	193
8.4.1	<i>Acueducto y Alcantarillado</i>	193
8.4.2	<i>Aseo</i>	195
<b>9</b>	<b>ANEXOS</b>	<b>197</b>
9.1	Aspectos financieros – administrativos	197

9.1.1	<i>Organigrama de la empresa</i> .....	197
9.2	<i>Análisis plan de emergencia y contingencia</i> .....	198
9.2.1	<i>Desarrollo del análisis</i> .....	198
9.2.2	<i>Elaboración de inventarios</i> .....	200
9.2.3	<i>Identificación de requerimientos</i> .....	202
9.2.4	<i>Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios</i> .....	204
9.2.5	<i>Establecimiento de necesidad de ayuda externa</i> .....	204
9.2.6	<i>Fortalecimiento de educación y capacitación</i> .....	204
9.2.7	<i>Línea de mando</i> .....	205
9.2.8	<i>Comunicaciones</i> .....	205
9.2.9	<i>Protocolo de actuación</i> .....	206
9.2.10	<i>Formatos para evaluación de daños</i> .....	206

# **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES “ESPUFLAN E.S.P.”**

## **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 Flandes – Tolima, en adelante Espuflan E.S.P., 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 octubre 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**

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes **ESPUFLAN E.S.P.** Se constituye como Empresa Industrial y Comercial del Estado descentralizada del Orden Municipal, creada mediante Acuerdo No. 089 de 1990, como establecimiento público del orden Municipal, adscrito al despacho del Alcalde, con patrimonio propio autonomía administrativa y personería jurídica, con un término de duración indefinida y con domicilio legal administrativo en el Municipio de Flandes (Departamento del Tolima). Su objeto social es la organización y administración de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. y dio inicio a sus operaciones a partir del primero de enero de 1991. Mediante acuerdo 008 de 2013 el Concejo Municipal otorgó funciones al alcalde para la disolución y la liquidación de la empresa ESPUFLAN ESP y la conformación de una nueva empresa de economía mixta, proceso que fue suspendido a consecuencia de la orden impartida por el Juzgado Primero Administrativo de Ibagué por la acción popular interpuesta por los concejales del municipio de Flandes.

##### **1.2.1 Composición accionaria**

ESPUFLAN E.S.P. es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, cuya participación patrimonial es 100% del municipio.

**Tabla 1. Composición Accionaria.**

Accionista	Participación (%)
Municipio de Flandes	100,00%
<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Flandes - visita oct/2019

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

**Tabla 2. Datos generales del prestador**

ITEM	PRESTADOR
<b>ID</b>	424
<b>Razón social</b>	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES
<b>Sigla</b>	ESPUFLAN ESP
<b>NIT</b>	800190921- 4
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa
<b>Servicios y actividades</b>	<b>Acueducto</b> Captación, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización <b>Alcantarillado</b> Recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización. <b>Aseo</b> Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped y poda en árboles en vías y áreas públicas, y lavado de áreas públicas
<b>Fecha de Inicio de operaciones</b>	<b>Acueducto y alcantarillado:</b> 01 de enero de 1991 <b>Aseo:</b> 1 de noviembre del 2008
<b>Área de operación</b>	Municipio de Flandes
<b>Tipo de prestador</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado de Orden Municipal
<b>Inscripción en RUPS</b>	27 de febrero 2019
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	18 de marzo 2019
<b>Nombre Representante legal</b>	Luz Flor Mireya Gualtero Perdomo
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	10 de diciembre de 2018
<b>Clasificación</b>	Más de 2.500 suscriptores
<b>Estado de la certificación del municipio - SGP 2017</b>	Certificado – Resolución SSPD 20184010118395 del 21 de septiembre de 2018
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	N/A

Fuente: RUPS 18 de marzo de 2019 – visita octubre de 2019

## 2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

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

### 2.1 Aspectos administrativos

#### 2.1.1 Empleados

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

*Tabla 3. Personal*

Nivel	Personal			Salario		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Directivo	8	7	6	\$3.017.765	\$3.173.251	\$3.395.378
Profesional	5	5	5	\$2.213.247	\$2.365.961	\$2.531.578
Técnico	5	5	5	\$1.444.490	\$1.534.698	\$1.642.127
Asistencial	37	36	35	\$1.114.514	\$1.308.390	\$1.332.577
Auxiliar	4	4	5	\$737.717	\$781.242	\$828.116
Aprendiz	2	5	5	\$737.717	\$781.242	\$828.116
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>64</b>	<b>61</b>	<b>\$1.441.396</b>	<b>\$1.593.113</b>	<b>\$1.662.980</b>

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Flandes - visita oct/2019

De acuerdo con los resultados anteriores, la planta de personal durante las vigencias bajo análisis ha tenido variaciones menores, de los cuales, a septiembre del 2019, se tienen: 09 funcionarios de libre nombramiento y remisión, 41 trabajadores oficiales, 5 contratos a labor, 2 contratos de aprendizaje y 3 con convenio con entidades educativas.

#### 2.1.2 Convención Sindical

Actualmente el prestador cuenta con una convención colectiva, celebrada entre la Empresa de Servicios Públicos de Flandes y SUNET (Subdirectiva Municipal de Espuflan), celebrada el 17 de marzo del 2016, que va desde el año 2016 hasta el 2019.

El prestador no reportó ninguna información relacionada con el costo total de los beneficios entregados a sus empleados y el impacto financiero de dichos beneficios en los resultados del periodo.

#### 2.1.3 Estructura Organizacional

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal y de acuerdo con la última actualización entregada a esta Superintendencia, está compuesta en su cabeza de la Junta Directiva, seguida de la Gerencial, de la cual se desprenden cuatro (3) áreas, así: Dirección Financiera, Dirección Comercial, Dirección Técnica Operativa y Dirección Cobro Coactivo.

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

#### 2.1.4 Informe de Gestión y Resultados

En cumplimiento del artículo 52 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 7 de la Ley 689 de 2001, párrafo único el cual plasma “*las empresas de servicios públicos deberán tener un plan de gestión y resultados de corto, mediano y largo plazo que sirva de base para el control que se ejerce sobre ellas. Este plan deberá evaluarse y actualizarse anualmente, teniendo como base esencial lo definido por las comisiones de regulación de acuerdo con el inciso anterior*”. En visita fueron suministrados los informes de gestión preparados por la alta gerencia correspondientes a los años 2017 y 2018.

**Para la vigencia 2017.** A continuación, se presentan algunas de las principales conclusiones en materia financiera:

- **Margen Neto:** Este indicador muestra un grave comportamiento de la relación costo y precio, pues la empresa está perdiendo 0,12 pesos por cada peso que ingresa lo que nos muestra una vez más la fuerte carga de los costos actuales frente a las tarifas actuales.
- **Liquidez:** Para los indicadores de Liquidez no se tienen en las cuentas pre-toma por valor de \$11.030 millones y que representan el 89% del total de pasivo. Suma que a partir de la intervención queda congelada hasta tanto los resultados de la empresa sean positivos o se busquen los recursos para su cubrimiento.
- **Prueba Acida:** El resultado del indicador muestra la dificultad que tiene la empresa en cubrir sus obligaciones con el disponible, así se recaude el 100% de la cartera presenta un déficit del 0.33 pesos por cada peso adeudado.
- **Endeudamiento:** Indicador preocupante ya que la empresa no tiene como cubrir sus obligaciones con terceros, pues los activos totales no son suficientes para cubrir la deuda total.

**Para la vigencia 2018.** A continuación, se presentan algunas de las principales conclusiones en materia financiera:

- **Margen Neto:** Este indicador muestra un grave comportamiento de la relación costo y precio, pues la empresa está perdiendo 0,13 pesos por cada peso que ingresa lo que nos muestra una vez más la fuerte carga de los costos actuales frente a las tarifas actuales.
- **Liquidez:** Para los indicadores de Liquidez no se tienen en las cuentas pre-toma por valor de \$11.030 millones y que representan el 89% del total de pasivo. Suma que a partir de la intervención queda congelada hasta tanto los resultados de la empresa sean positivos o se busquen los recursos para su cubrimiento.
- **Prueba Acida:** El resultado del indicador muestra la dificultad que tiene la empresa en cubrir sus obligaciones con el disponible, así se recaude el 100% de la cartera presenta un déficit del 0.76 pesos por cada peso adeudado.
- **Endeudamiento:** Indicador preocupante ya que la empresa no tiene como cubrir sus obligaciones con terceros, pues los activos totales no son suficientes para cubrir la deuda total.

- **Análisis Informes de Gestión:** En general, los indicadores muestran que los ingresos que generó el prestador durante los últimos dos años, no le alcanzan para cubrir sus costos totales, generando pérdidas netas, por su parte la liquidez se ve afectada por las deudas pre-toma por \$11.030 Millones y los activos totales no son suficientes para cubrir la deuda total, colocando al prestador en causal de disolución.

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

La empresa es de naturaleza jurídica pública y no se encuentra obligada a contratar auditoría externa porque presta sus servicios en el municipio de Flandes – Tolima clasificado como de quinta categoría, 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)

No obstante, la empresa cuenta con una Oficina de Control Interno que ejerce dichas funciones. En razón a lo anterior, el prestador entregó dos informes correspondientes al año 2018 y al periodo enero – abril del 2019, donde en resumen se indica lo siguiente:

**Para la vigencia 2017.** Las principales recomendaciones emitidas por la oficina de control interno fueron:

- Se debe fortalecer el proceso de gestion documental.
- Se debe propender por la aplicabilidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG
- Se requiere contar con una persona con licencia acreditada para la implementación del Sistema de Gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Se debe volver a socializar el manual de supervisoría e interventoría
- Se debe realizar la renovación de la certificación de competencias laborales
- Diseñar un instructivo para el recibo definitivo de redes electricas

- Realizar trabajo articulado entre responsables de cumplir acciones correctivas producto de los hallazgos de las auditorías internas y externas.

**Para la vigencia 2018.** Las recomendaciones en materia de presupuesto y contable, emitidas por la oficina de control interno fueron:

- Dar cumplimiento al compromiso con la SSPPD relacionado con la organización de las cuentas pre-toma.
- Solicitar al operador del sistema HAS SQL realizar los ajustes pertinentes de la información entre los procesos comercial y contable, con el fin de controlar e identificar las posibles diferencias.

**Análisis Informes Control Interno:** En general, la oficina de control interno no presenta hallazgos relacionados con la información financiera del prestador para las vigencias 2017 y 2018.

### 2.1.6 Competencias Laborales

El prestador suministra nueve certificaciones en los siguientes aspectos operativos:

**Tabla 4.** *Certificados en competencias laborales personal operativo.*

Norma	Número de empleados	Fecha de certificación
Mantener redes de acueducto de acuerdo con los procedimientos técnicos	16	14/Ago/2019
Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	7	14/Ago/2019
Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas	4	25/May/2018
Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con los procedimientos técnicos	16	14/Ago/2019

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Flandes - visita oct/2019

**Tabla 5.** *Certificados en competencias laborales personal Administrativo.*

Norma	Número de empleados	Fecha de certificación
Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa	28	14/Ago/2019

Fuente: Empresa de Servicios Públicos de Flandes - visita oct/2019

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que no todo el personal operativo posee certificación en competencias laborales, de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 1570 de 2004<sup>1</sup>.

## 2.2 Aspectos financieros

### 2.2.1 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El día 30/08/2018 el prestador certificó el formulario Información General, informando que se encuentra clasificado en la Resolución 414, lo cual, es coherente con su naturaleza jurídica pública.

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

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

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	No	No	No	No	No	No	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual		Pendiente	06/09/2019				Ver	
424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	No	No	No	No	No	No	Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual		Pendiente	06/09/2019				Ver	
424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	No	No	No	No	No	No	Taxonomía 2018, Resolución 414 Individual		Pendiente	06/09/2019				Ver	
424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	No	No	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	04/10/2018	Pendiente	09/10/2018				Ver	

Fuente: SUI - Consulta Estado de Cargue NIF

### 2.2.2 Reportes financieros aplicación NIF

En consecuencia, el prestados debe realizar el reporte de su información financiera correspondiente a los años 2015 a 2018, tal como se relaciona a continuación:

- La Taxonomía 2015, donde se reportan los estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, que deben estar preparados bajo nuevo marco normativo, y fueron requeridos mediante la Resolución SSPD 20161300013475, cuyo plazo oportuno de reporte fue hasta el 13 de julio del 2016.
- La Taxonomía 2016, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, elaborados bajo Resolución 414 de 2014, que debieron ser reportados oportunamente entre el 04 y el 10 de julio del 2017, de acuerdo con los plazos establecidos en las Resoluciones SSPD 20171300042935 y 20171300082805.
- La Taxonomía vigencia 2017, donde se reportan los Estados Financieros comparados con corte al 31 de diciembre del mismo año, preparados bajo Resolución 414 de 2014,

<sup>1</sup> 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.

que debieron ser reportados oportunamente entre el 07 y el 12 de mayo del 2018, de acuerdo con los plazos establecidos en la Resolución SSPD 20181000024475.

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

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

### **2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2018 – 2017**

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

- Para la vigencia 2017, el prestador suministra un archivo en Excel, que contiene el Catalogo de cuentas desde la cuenta 1 hasta 891590, a nivel de seis dígitos, que no es comparativos con el año anterior, no se encuentra firmado por los responsables y no se adjuntan las notas.
- Los Estados Financieros correspondientes al año 2018, están compuestos por el Balance General y el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social, fueron presentados en una hoja de Excel y en archivo en pdf, no son comparativos con el año anterior, fueron firmados por la Agente Especial y la Contadora, y se adjuntan las notas en pdf.
- Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra intervenido por la Superservicios, no se adjunta el acta de aprobación de los estados financieros, sino una certificación con fecha 19 de marzo del 2019, firmada por la Agente Especial y la Contadora.
- Para la vigencia 2018, hacen falta el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo.
- Las notas a los Estados Financieros del 2018, indican que la Empresa de Servicios Públicos de Flandes pertenece a la Resolución 414 y solamente van hasta la nota 11, que contiene el Patrimonio Institucional, por lo tanto, no existen notas para los ingresos ni los gastos operativos y administrativos.
- Mediante certificación emitida por la Contadora, se indicó:
- La empresa de Servicios Públicos de Flandes, realizó el proceso de convergencia a estándares internacionales durante el segundo semestre de 2018, cuenta con políticas contables establecidas según lo estipulado en la resolución 414, balance de apertura, estados financieros de las vigencias 2015, 2016, 2017 y 2018 y lo corrido de 2019, según el nuevo marco normativo.

- Los únicos Estados Financieros firmados bajo nuevo marco normativo son los de la vigencia 2018 y 2019, puesto que el inicio del proceso de convergencia fue posterior a los cambios de Agente Especial y Directores Financieros en los años 2015, 2016 y 2017, por este motivo para las vigencias antes mencionadas se encuentran firmados y reportados a entidades de control, Estados Financieros en norma precedente o local.

## 2.2.4 Balance General 2018 – 2017

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

**Tabla 6. Balance General 2018-2017**

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Efectivo y equivalentes al efectivo	378.145	459.655	5,30%	-81.510	-17,73%
Cuentas por cobrar	1.424.331	1.416.895	19,97%	7.436	0,52%
Préstamos por cobrar	26.972	14.674	0,38%	12.299	83,81%
Inventarios	518.563	478.659	7,27%	39.904	8,34%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2.348.011</b>	<b>2.369.883</b>	<b>32,93%</b>	<b>-21.872</b>	<b>0,92%</b>
Propiedad, planta y equipo	4.609.702	4.642.566	64,64%	.32.864	-0,71%
Otros activos	173.428	130.137	2,43%	43.292	33,27%
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>4.783.130</b>	<b>4.772.702</b>	<b>67,07%</b>	<b>10.428</b>	<b>0,22%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>7.131.142</b>	<b>7.142.586</b>	<b>100,00%</b>	<b>-11.444</b>	<b>-0,16%</b>
Préstamos por pagar	3.518.372	2.700.000	19,56%	818.372	30,31%
Cuentas por pagar	7.669.740	7.877.258	42,63%	-207.517	-2,63%
Beneficios a empleados	2.312.320	2.255.647	12,85%	56.673	2,51%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>13.500.432</b>	<b>12.832.905</b>	<b>75,04%</b>	<b>667.528</b>	<b>5,20%</b>
Provisiones	1.762.248	1.762.248	9,80%	0	0,00%
Otros pasivos	2.728.549	2.742.495	15,17%	-13.945	-0,51%
<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>4.490.797</b>	<b>4.504.743</b>	<b>24,96%</b>	<b>-13.945</b>	<b>-0,31%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>17.991.230</b>	<b>17.337.647</b>	<b>100,00%</b>	<b>653.582</b>	<b>3,77%</b>
Capital fiscal	1.428.909	1.428.909	13,16%	0	0,00%
Impacto transición nuevo marco	1.493.162	1.492.162	13,75%	0	0,00%
Resultados ejercicios anteriores	-14.028.481	-12.788.951	-127,17%	-1.239.530	-9,69%
Resultados del ejercicio	246.322	-328.182	2,27%	574.504	175,06%
<b>PATRIMONIO</b>	<b>-10.860.088</b>	<b>-10.195.062</b>	<b>100,00%</b>	<b>-665.026</b>	<b>6,52%</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>7.131.142</b>	<b>7.142.586</b>		<b>-11.444</b>	<b>-0,16%</b>

Cifras en Miles de pesos  
Fuente: Visita SSPD, oct/2019

### Activos

El 32,93% de los activos corresponden al activo corriente y el 67,07% corresponden al activo no corriente. El mayor componente del Estado de Situación Financiera corresponde a las propiedades, planta y equipo por valor de \$4.610 millones que corresponde al 64,64% de los activos totales para la vigencia 2018. Los activos corrientes para la vigencia 2018 tuvieron una reducción del -0,92%, en comparación de la vigencia anterior.

## Efectivo y equivalentes al efectivo

La empresa posee trece cuentas bancarias, de las cuales doce son de ahorros y una es corriente. Del total de efectivo y equivalentes al cierre del 2018 se tienen depósitos en instituciones financieras por valor de \$4,5 millones que corresponden a efectivo de uso restringido.

## Cuentas por cobrar

En cuanto a los deudores al cierre del 2018, se tiene un saldo acumulado de \$1.424 millones, equivalentes al 19,97% del total del activo del vigilado, mostrando un incremento del 0,52% respecto del año 2017. Cifra que no concuerda con el informe de cartera por edades suministrado por el vigilado en visita, tal como se muestra en las siguientes tablas:

**Tabla 7. Cuentas por cobrar por edades**

Cuentas por cobrar año 2018							2.017
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	INTERES	OTROS	TOTAL	TOTAL
Corriente	99.483	43.487	82.297	13.097	-8.018	230.346	211.467
De 1 a 30 días	25.947	13.009	22.724	2.196	45.665	109.541	77.230
De 31 a 60 días	16.023	7.926	12.421	756	11.821	48.948	73.287
De 61 a 90 días	5.579	2.831	4.165	1.880	4.440	18.894	14.872
De 91 a 120 días	2.110	1.041	2.777	380	3.706	10.014	19.392
De 121 a 150 días	2.623	1.313	3.535	209	2.993	10.672	11.404
De 151 a 180 días	1.328	621	1.809	106	2.267	6.131	17.801
De 181 a 365 días	8.072	3.967	13.258	2.225	11.189	38.711	56.234
De 1 a 2 años	12.593	5.352	20.964	9.897	34.054	82.860	84.331
De 2 a 3 años	15.263	7.447	22.555	11.322	29.190	85.775	55.151
De 3 a 4 años	8.846	4.283	12.881	8.664	13.825	48.498	34.774
De 4 a 5 años	6.683	3.659	12.550	4.543	10.042	37.477	19.065
De 5 a 10 años	102.934	25.568	62.960	117.093	186.112	494.667	494.020
Más de 10 años	54.619	26.100	113.440	319.080	186.706	699.945	700.236
<b>TOTAL</b>	<b>362.102</b>	<b>146.604</b>	<b>388.336</b>	<b>491.447</b>	<b>533.991</b>	<b>1.922.479</b>	<b>1.869.265</b>

Cifras en Miles de pesos

Fuente: Visita SSPD, oct/2019

Durante la visita, el prestador suministró el siguiente detalle de las cuentas por cobrar:

**Tabla 8. Cuentas por cobrar según contabilidad**

Concepto	Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Otros	Totales
<b>Servicio</b>	1.325.718	134.257	381.508	0	1.868.483
<b>Subsidios</b>	23.610	11.455	11.194	0	46.259
<b>Deterioro</b>	-716.786	-72.537	-135.944	0	-925.267
<b>Embargos*</b>	0	0	0	434.857	434.857
<b>TOTAL</b>	<b>659.542</b>	<b>73.175</b>	<b>256.758</b>	<b>434.857</b>	<b>1.424.331</b>

\*Nota: El prestador afirma que los embargos judiciales corresponden a un mal registro contable, que consistió en un crédito en bancos contra cuenta por

Cifras en pesos

Fuente: Visita SSPD, oct/2019

Como se puede observar en los cuadros anteriores, existen grandes diferencias entre los saldos de cuentas por cobrar de cada servicio, entre la información suministrada por el área comercial frente a la misma reportada por contabilidad al 31 de diciembre del 2018.

Ahora bien, al analizar las cuentas por cobrar se genera incertidumbre respecto del reconocimiento del deterioro de cartera al cierre del ejercicio 2018, ya que las cifras de comercial no muestran deterioro, pero las cifras contables si lo hacen, más aún, teniendo en cuenta que más del 75% de la cartera comercial (\$1.449 Millones) supera los 12 meses de vencimiento, lo cual, podría implicar incumplimiento del marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014 y de la política de reconocimiento de deterioro del prestador, donde se indica que al final de cada periodo se debe verificar si existen indicios de deterioro, para lo cual se tendrá en cuenta la cartera que exceda los 360 días.

Adicionalmente se evidencia que el 26% de la cartera reportada por contabilidad, corresponde a intereses por valor de \$491 Millones, causados por el vigilado, que podrían no cumplir los requisitos establecidos en el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014, para el reconocimiento de un activo.

En consecuencia, el saldo de la cartera contable al cierre del ejercicio, podría verse afectada significativamente al aplicar integralmente la Resolución 414, respecto del reconocimiento del deterioro y des-reconocimiento de los intereses y los embargos, generando gran incertidumbre respecto a si la información financiera presenta razonablemente la situación financiera del prestador a diciembre 31 del 2018.

### ***Inventarios***

Los inventarios por su parte, representan el 7,27% del total del activo, mostrando un aumento del 8,34% respecto del año inmediatamente anterior.

En la nota 4, se informa que existen bienes con relativa antigüedad, los cuales por su tiempo de rotación se les debería dar de baja, pero los mismos son usados en algunas oportunidades y son de difícil adquisición en el mercado. En el momento no se encuentran obsoletos y pueden ser utilizados cuando se requiera, por tal razón, se encuentran activados en el inventario de la empresa.

En relación con los inventarios, en visita, el prestador informó que existen ajustes pendientes por realizar en contabilidad, dados los resultados de la toma de inventario físico realizado en años anteriores, en las que se hallaron faltantes y sobrantes, con lo cual, se evidencia que el saldo a diciembre 31 podría no reflejar la verdadera situación del prestador, donde adicionalmente no se incluyen muchas de las revelaciones que exige la Resolución 414 es esta materia.

### ***Propiedad, planta y equipo***

Las propiedades, planta y equipo son la partida más representativa del activo total, porque representan el 64,64% del mismo, mostrando una disminución del -0,71% respecto del año inmediatamente anterior.

En la nota 5, no se incluyen gran parte de las revelaciones exigidas en la Resolución 414 de 2014, y teniendo en cuenta que la variación respecto del año anterior es menor al 1%, es posible concluir que la entidad no reconoció depreciaciones y deterioro durante el 2018, y no es posible determinar si estos activos están reconocidos de acuerdo con los criterios establecidos en el marco normativo definido en la Resolución 414 de 2014.

Al respecto, en visita el prestador informa que la cuenta de propiedades, planta y equipo, presenta activos tangibles, de los cuales no se tiene conocimiento sobre su ubicación o procedencia, e indica que no se han realizado tomas de inventario físico de activos fijos para lograr conciliar la propiedad, planta y equipo, lo anterior, podría significar que los saldos reportados en contabilidad no reflejan la situación financiera del prestador al cierre del ejercicio 2018.

Adicionalmente en el resumen de políticas se informa que las propiedades, planta y equipo se registran por su costo de adquisición y su depreciación se aplican utilizando el método de línea recta con las vidas útiles autorizadas por la Contaduría General de la Nación, lo cual podría significar, que el vigilado no está cumpliendo el marco normativo contable en cuanto al reconocimiento de cada uno de los elementos de la propiedad, planta y equipo, su actualización por medio de la aplicación de la depreciación y el deterioro, y la definición de las vidas útiles con fundamento en la experiencia que la entidad tenga de activos similares.

### **Pasivos**

En los pasivos corrientes se observa un aumento del 5,20% para la vigencia 2018 con relación a la vigencia anterior. El monto más representativo corresponde a las cuentas por pagar por valor de \$7.669 millones, representados principalmente por servicios públicos por \$5.292 Millones e Impuestos, contribuciones y tasas \$1.098 Millones.

#### ***Cuentas por pagar***

En la nota 6, el vigilado se limita a presentar sus cuentas por pagar, de acuerdo con las diferentes cuentas contables sin mayores explicaciones, por lo cual, no es posible realizar mayores análisis al respecto y se evidencia incumplimiento de la Resolución 414 de 2014, respecto de las revelaciones exigidas en la Resolución 414 de 2014, para cada uno de los pasivos.

#### ***Beneficios a empleados***

Al cierre del 2018, se presenta un saldo de \$2.312 Millones, donde la cifra más representativa corresponde a indemnizaciones por terminación del vínculo laboral por 2.013 Millones, pero en la nota 6, el vigilado se limita a presentar los beneficios a empleados, de acuerdo con las diferentes cuentas contables sin mayores explicaciones, por lo cual, no es posible realizar mayores análisis al respecto.

#### ***Provisiones***

En relación con las provisiones, resulta relevante indicar que las mismas permanecen constantes entre los años 2017 y 2018 en \$1.762 Millones, con lo cual, se evidencia que

dichas cifras no fueron actualizadas, tal como lo establece la Resolución 414 de 2014 y tampoco se realizaron las revelaciones exigidas en la norma.

### **Otros pasivos**

De acuerdo con lo informado en visita, en los otros pasivos el prestador tiene registrados las partidas que se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Composición Otros pasivos.**

<b>Concepto</b>	<b>Valor</b>
PTAR El Rubí	\$23.330
PTAR El Palmar	\$68.163
Oficinas Espuflan	\$165.800
Captación Los Angares	\$108.780
PTAP Calle 18	\$1.410.873
T. Almacenamiento CII 13	\$252.923
PTAR Alfonso Lopez	357.708
Venta Servicio Acueducto	\$4.860
Consignaciones por Identificar	\$6.319
Impuesto Diferido	329.791
<b>Total</b>	<b>\$2.728.549</b>

Cifras en Miles de pesos  
Fuente: Visita SSPD, oct/2019

Al respecto, el prestador reconoció dentro de su propiedad, planta y equipo con contrapartida en los Otros Pasivos, bienes que fueron recibidos en administración, que de acuerdo con la Resolución 414 de 2014, no cumplen los requisitos para ser reconocidos como pasivos, por lo tanto, se evidencia que los Estados Financieros no están reflejando la situación financiera del prestador.

### **Patrimonio**

El capital fiscal es 100% del municipio de Flandes, por tratarse de una Empresa Industrial y Comercial del Estado.

**Tabla 10. Composición accionaria**

<b>Accionista</b>	<b>Valor</b>
Municipio de Flandes	\$1.428.909
<b>Total</b>	<b>\$1.428.909</b>

Cifras en miles de pesos  
Fuente: Visita SSPD, oct/2019

En relación con los Resultados de Ejercicios Anteriores del 2018 se evidencia que no concuerdan los valores acumulados del 2017, presentando una diferencia de \$911 Millones, generando incertidumbre respecto de la consistencia de saldos entre los años 2017 y 2018.

Adicionalmente existen diferencias entre el resultado del ejercicio del año 2018 que se muestra en el patrimonio con una utilidad de \$246 Millones y las pérdidas del periodo por

valor de \$666 Millones, que se presentan en el Estado de Actividad Financiera, económica y social (estado de resultados).

## 2.2.5 Análisis del Estado de Actividad Financiera, Económica y Social 2018 – 2017

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Actividad Financiera, Económica y Social (Estado de Resultados) de forma comparativa entre las vigencias 2018 y 2017 con su respectivo análisis, el cual corresponde a la información suministrada en visita:

**Tabla 11.** Estado de Actividad Financiera, Económica y Social 2018-2017

	2018	2017	% Partic.	Variación \$	Variación %
Venta de servicios	5.138.824	5.004.051	100,00%	134.773	2,69%
<b>INGRESOS TOTALES</b>	<b>5.138.824</b>	<b>5.004.051</b>	<b>100,00%</b>	<b>134.773</b>	<b>2,69%</b>
Costo de prestación de servicios	4.497.524	4.428.757	87,52%	68.766	1,55%
<b>GANANCIA BRUTA</b>	<b>641.300</b>	<b>575.294</b>	<b>12,48%</b>	<b>66.007</b>	<b>11,47%</b>
Gastos de administración	1.325.358	1.246.022	25,79%	79.336	6,37%
Provisión, amortización y depreciación	16.693	358.689	0,32%	-341.995	-95,35%
<b>GANANCIA OPERATIVA</b>	<b>-700.751</b>	<b>-1.029.417</b>	<b>-13,64%</b>	<b>328.666</b>	<b>-31,93%</b>
Ingresos financieros	145.558	929.713	2,83%	-784.155	-84,34%
Otros gastos financieros	111.634	228.478	2,17%	-116.844	-51,14%
<b>RESULTADO INTEGRAL</b>	<b>-666.827</b>	<b>-328.182</b>	<b>-12,98%</b>	<b>-338.645</b>	<b>103,19%</b>

Cifras en Miles de Pesos  
Fuente: Visita SSPD, oct/2019

## 2.2.6 Resultados de operación

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

Para la vigencia 2018, los ingresos por la prestación de los servicios públicos domiciliarios alcanzaron un acumulado de \$5.138 Millones, donde, el 52,65% correspondieron al servicio de acueducto, los ingresos de alcantarillado equivalen al 25,12%, y los ingresos relacionados con aseo representan el 22,20%, y los ingresos del servicio de acueducto presentan una reducción frente al año anterior del -3,22%. Lo anterior, genera incertidumbre teniendo en cuenta que los ingresos normalmente deben aumentar por el incremento de las tarifas y el catastro de usuarios, situación que no se refleja en los Estados Financieros del 2018 del prestador.

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

La empresa dentro de su estado de resultados muestra costos por la prestación de servicios públicos domiciliarios por valor de \$4.497 Millones, que, comparados con los ingresos por el mismo concepto, generan una utilidad por valor de \$641 Millones. Adicionalmente no es posible conocer con detalle los diferentes conceptos de costos porque las notas a los estados financieros no contienen información detallada al respecto, incumpliendo así la

Resolución 414 de 2014, respecto de hacer revelaciones por todas las partidas materiales de los Estados Financieros.

En cuanto a los gastos de administración representaron el 25,79% de sus ingresos totales y presentan un incremento del 6,37% respecto del año anterior, que comparado con el aumento del 2,69% de los ingresos, y las pérdidas por la prestación de los servicios públicos domiciliarios, generan gran incertidumbre acerca de la capacidad del prestador de continuar operando en el corto, mediano y largo plazo.

Por su parte, los gastos por provisiones, amortizaciones y depreciaciones disminuyeron en un 95,35% respecto del año anterior, lo cual, podría significar que durante la vigencia 2018 no se realizó el reconocimiento de estos gastos, afectando la comparabilidad de las cifras y la razonabilidad del resultado del ejercicio.

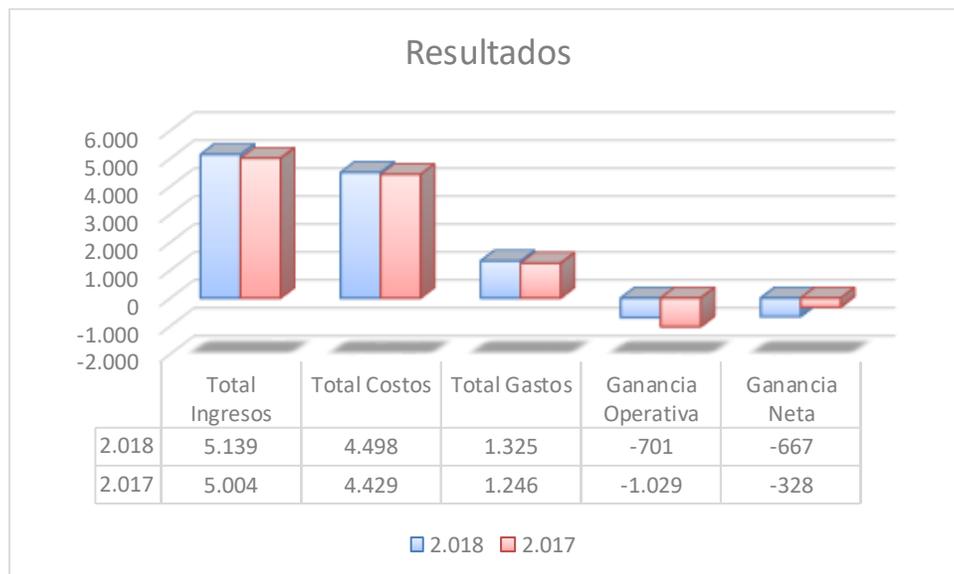
El resultado de la operación fue negativo, presentando una pérdida de -\$667 Millones, aumentando las pérdidas en más del 100% de la vigencia anterior, que fue de -\$328 Millones.

Lo anterior, permite concluir que la entidad no tiene la capacidad de generar utilidades, generando posibles afectaciones a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, en el corto, mediano y largo plazo.

### 2.2.7 Resultado del Ejercicio

Adicional a los resultados negativos ya indicados, se evidencia que para la vigencia 2018 el prestador no realizó el cálculo de los gastos o ingresos impuestos diferidos, incumpliendo así, lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

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



Fuente: Visita SSPD, oct/2019

### **2.2.8 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2016 – 2017**

El prestador no presentó el Estado de Flujos de Efectivo Comparado, ni tampoco el Estado de Cambios en el Patrimonio Comparado, para los años 2017 y 2018 incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2014, por lo tanto, no es posible realizar ningún análisis al respecto.

### **2.2.9 Notas a los estados financieros**

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

Adicionalmente, en las notas no se hace una declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de la Resolución 414 y tampoco se realiza un análisis del principio de contabilidad pública denominado “Negocio en marcha” que debe realizar la administración, en especial, teniendo en cuenta que el patrimonio de la entidad es negativo, y que la entidad está generando pérdidas en los últimos años.

### **2.2.10 Indicadores financieros**

Luego de los análisis realizados a la información financiera, presentada por la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, se evidencia que:

- El juego de estados financieros referentes a los años 2018 y 2017 están incompletos, ya que no están compuestos por: El Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo, los cuales deben ser comparativos con el año inmediatamente anterior.
- De acuerdo con los análisis realizados, presuntamente los estados financieros no reflejan la situación financiera del prestador, en especial, en lo referente a las cuentas por cobrar, los inventarios, las propiedades, planta y equipo, las cuentas por pagar, los otros pasivos y los gastos por provisiones, amortizaciones y depreciaciones, por lo cual se presume que los Estados Financieros correspondientes a los años 2018 y 2017, no fueron preparados y presentados cumpliendo integralmente con la mencionada resolución.
- Las posibles inconsistencias detectadas en las notas a los estados financieros, generan incertidumbre sobre la aplicación adecuada de la Resolución 414 y no permiten la realización de análisis más detallados de la situación financiera del prestador.

## **2.3 Contribuciones**

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

Es así que una vez verificada dicha obligación se observa que el prestador tiene pendiente de pago varias sanciones impuestas por la Superservicios correspondientes a los años 2014 y 2015 y no ha realizado el pago de la contribución especial de la vigencia 2019.

**Imagen 2. Estado de Cuenta Superservicios**

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES - EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES							8001909214	
OBLIGACIONES EN FIRME (80)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2014	20148150168295	N/D	28/11/2014	15/12/2014	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168365	N/D	02/12/2014	17/12/2014	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168395	N/D	02/12/2014	17/12/2014	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150058485	N/D	07/01/2015	22/01/2015	1.232.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168195	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150167445	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168285	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150167035	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168335	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166635	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150167005	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166805	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166295	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166965	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166885	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168215	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168455	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168375	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166315	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166535	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150163345	N/D	26/01/2015	09/02/2015	1.232.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168155	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168795	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166655	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166985	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168705	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166765	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166955	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166285	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168205	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166155	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166235	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166705	N/D	26/01/2015	09/02/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150168245	N/D	25/02/2015	11/03/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2014	20148150166305	N/D	02/04/2015	16/04/2015	308.000,00		Pague Aqui
SANCIONES	2015	20158150070625	N/D	11/06/2015	26/06/2015	1.288.700,00		Pague Aqui
SANCIONES	2015	20158150087885	N/D	30/07/2015	13/08/2015	1.288.700,00		Pague Aqui
SANCIONES	2015	20158150077345	N/D	16/09/2015	30/09/2015	1.288.700,00		Pague Aqui
SANCIONES	2015	20158150173755	N/D	08/10/2015	23/10/2015	1.288.700,00		Pague Aqui
OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340040496	ACUEDUCTO	02/09/2019	7.372.000,00		Pague Aqui	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340040726	ALCANTARILLADO	02/09/2019	1.969.000,00		Pague Aqui	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340040876	ASEO	02/09/2019	2.773.000,00		Pague Aqui	

Fuente: Dirección Financiera SSPD

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

#### 3.1 Aspectos técnicos de Acueducto

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de octubre de 2019 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

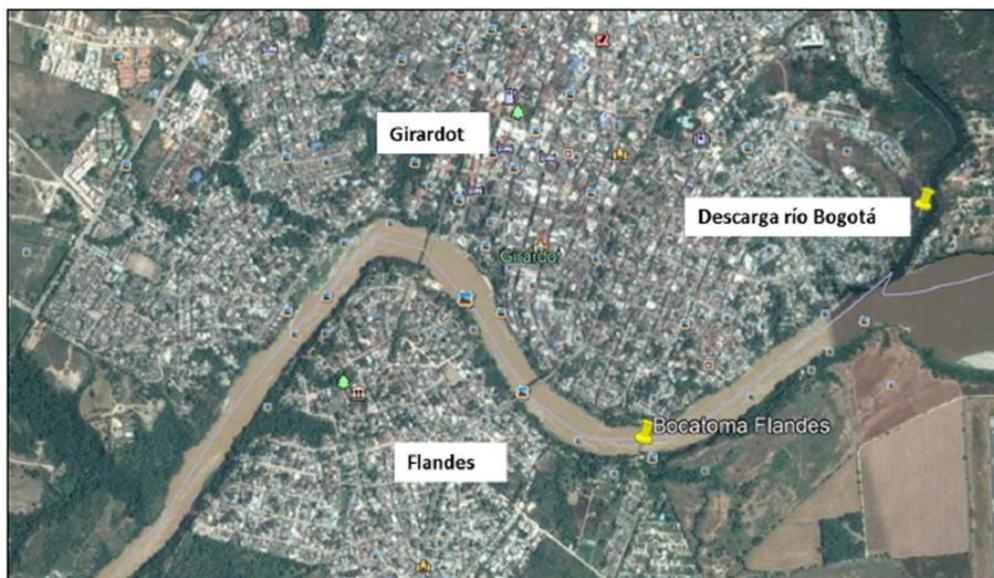
##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento

###### Fuentes de abastecimiento

La fuente de captación está localizada sobre el costado occidental del río Magdalena, aguas debajo de la descarga del río Bogotá y antes del puente principal que comunica al municipio de Flandes con el municipio de Girardot.

Respecto a la infraestructura hidráulica, la PTAP cuenta con una bocatoma de capacidad de 400 L/s que está ubicada aguas arriba del río Sumapaz aproximadamente a 1 km de la autopista Bogotá-Girardot.

*Imagen 3. Localización sistema de captación - PTAP*

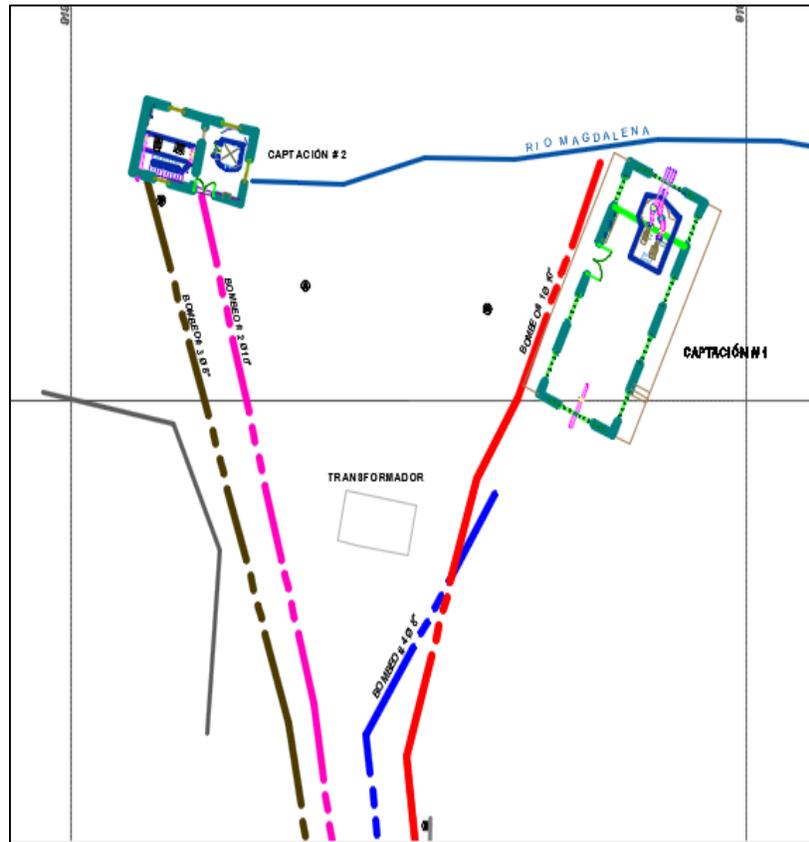


Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

El sistema de acueducto del municipio de Flandes tiene como fuente de captación el río Magdalena. La captación del sistema está compuesta por dos estaciones de bombeo de agua cruda (EBAC), las cuales remiten el caudal succionado de la fuente a la planta de tratamiento de agua potable (PTAP), seguido al tratamiento convencional proporcionado por la planta, se halla una estación de bombeo de agua tratada (EBAT), la cual traslada el agua hacia los tanques de almacenamiento o directamente al municipio dependiendo de si el bypass, se encuentra abierto.

Sobre la línea de conducción, antes de llegar a los tanques de almacenamiento, se encuentran dos macromedidores que registran el caudal bombeado por la EBAT. Actualmente, el sistema bombea directamente a la red de distribución, sin utilizar los tanques de almacenamiento. Existen tres tanques de almacenamiento que se encuentran ubicados en el punto más alto del municipio dentro del área de servicio.

**Imagen 4. Esquema del Sistema de Potabilización**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### Captación

El sistema cuenta con dos captaciones sumergibles sobre el Río Magdalena, con concesión de aguas otorgada por CORTOLIMA mediante Resolución No 442 del 03 de octubre de 2014, para un caudal de 122,63 l/s por el periodo comprendido entre el 03-10-2014 al 13-09-2023. La anterior resolución derogó la concesión de aguas otorgada mediante la Resolución No. 2266 de 2003 de la autoridad ambiental CORTOLIMA, la cual tenía una fecha inicial del 12/09/2003 y de finalización del 12/09/23 con un caudal de 43 l/s. El sistema de captación es por bombeo, este se encuentra localizado sobre el margen izquierdo del río en el barrio Obrero, El caudal captado se mide a través de una regleta, sin embargo, el registro se lleva al ingreso de la PTAP. El cual cuenta con permiso de concesión como se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 12. Concesiones fuentes de abastecimiento**

Nombre de la fuente	Captación	Coordenadas	Altura	Concesión CORTOLIMA	Caudal concesionado	Vigencia	Estado
Río Magdalena	Captación caseta 1	N 04°17'06.4" W 74°48'22.1"	283 msnm	Resolución N° 2266 del 12 septiembre del 2003	122,63 l/s	20 años	vigente
Aumento del caudal concesionado	Captación caseta 2	N 04°17'06.6" W 74°48'23.0"	289 msnm	Resolución N°442 del 03 de octubre de 2014			

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La empresa registró al SUI la captación para el año 2002 como se observa en la imagen.

**Imagen 5. Información SUI de Captación**

Codigo DANE	Departamento	Municipio	Identificador de la Empresa	Empresa	Nombre	Tipo	Longitud	Minutos Longitud	Segundos Longitud	Latitud	Minutos Latitud	Segundo Latitud	Altitud	Fuente de Captación	Caudal medio Diario (Lts/Seg)	Utiliza equipos de bombeo	Periodo reportado: Fecha inicial	Periodo reportado: Fecha final
73_275	TOLIMA	FLANDES	424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	PRIMERA	Superficial Lateral	-74.8095	ND	ND	4.2879833	ND	ND	279.7	MAGDALENA	160	\$	01-01-2002	31-12-2002
73_275	TOLIMA	FLANDES	424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	SEGUNDA	Superficial Lateral	-74.8097666	ND	ND	4.28805	ND	ND	279.7	MAGDALENA	140	\$	01-01-2002	31-12-2002

Fuente: Consulta SUI 2018 datos 2019

**Imagen 6. Fuentes de abastecimiento**



Captación de caseta 1



Captación de Caseta 2

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## Estación de Bombeo de Agua Cruda (EBAC)

Los sistemas de bombeo funcionan de manera independiente desde el inicio del recorrido del agua como se explica a continuación:

### Estación de bombeo caseta 1

Para la captación 1 existen dos (2) cárcamos, compuestos por dos motobombas centrifugas de tipo caracol marcas Halberg Nowa e Hidromac cada una de ellas con Motores Siemens de 60 HP y Eberle de 150 HP. La succión de agua se hace alternadamente, combinando una motobomba de cada cárcamo. Cada estación maneja una capacidad de 140 l/s. cuentan con energía de respaldo de Codensa.

*Imagen 7. Estación de bombeo caseta 1*



Estación de bombeo caseta 1



Sistema de bombeo



Bomba centrifuga



Tablero de control

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## **Estación de bombeo caseta 2**

Para la captación 2 existen dos (2) cárcamos, compuestos por dos motobombas centrifugas de tipo caracol marcas Hidromac cada una de ellas con Motores Siemens de 60 HP y 48 HP. La succión de agua se hace alternadamente, combinando una motobomba de cada cárcamo. Cada estación maneja un caudal de 140 l/s el cual es bombeado desde dos estaciones de bombeo que captan agua del río Magdalena y que está ubicadas a aproximadamente a 165 m de la planta. Cuentan con energía de respaldo de Codensa.

**Imagen 8.** Estación de bombeo caseta 2



Estación de bombeo caseta 2



Sistema de bombeo



Energía de respaldo de Codensa  
Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

En visita se observó lo siguiente:

- Los sistemas de bombeo trabajan más de 12 horas; cada estación tiene 2 bombas centrifugas que se alternan pero, a la fecha de la visita, en la estación de la caseta 2 solo está funcionando una bomba la cual opera por más de 12 horas de bombeo, debido a que la otra bomba centrífuga se encuentra en mantenimiento desde hace 4 meses.
- No presenta Manómetro y Macromedidor a la salida de las estaciones de bombeo por lo que se evidencia un presunto incumplimiento de la Resolución 0668 de 2003.
- No existen bitácoras de operación del sistema de bombeo.
- No existe una alarma o control activo para anunciar sobre las fallas en la continuidad del fluido eléctrico.
- Los manuales de operación no se encuentran en el sitio del bombeo.

### Aducción

De las bombas sale la tubería de impulsión en HD a superficie de terreno para continuar en tubería de PVC cada una de ellas. Esta tubería de impulsión, que está en un promedio de 1 m enterrada, sigue aproximadamente 150 m hasta un manifold o tubería múltiple en Asbesto Cemento de 14" que une las cuatro tuberías de impulsión.

Desde este múltiple sigue enterrada aproximadamente 30 m hasta bifurcarse a 10 m antes de llegar a la PTAP en dos tuberías también en Asbesto Cemento de 12" cada una que entran a los desarenadores 1 y 2. La aducción se realiza mediante impulsión desde las casetas de bombeo hasta los desarenadores, en una distancia de 140 metros aproximadamente, por medio de cuatro (4) líneas las cuales tiene un diámetro de 8 y 10 pulgadas

De acuerdo con lo reportado por el prestador al Sistema Único de Información – SUI con respecto a la aducción de aguas en el formulario 28 se encontró la siguiente información.

**Imagen 9. Información SUI de Aducción**

Formulario 28.Registro de Aducciones de Agua													
Año											2002		
Departamento											TOLIMA		
Municipio											FLANDES		
Año	Departamento	Municipio	Empresa	Id 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	Fecha de Cargue
2002	TOLIMA	FLANDES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	424	SEGUNDA	Tubería-Por bombeo	0.2	140	De 8 a 10 pulg	Asbesto Cemento AC	ND	ND	28-04-2008
2002	TOLIMA	FLANDES	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	424	PRIMERA	Tubería-Por bombeo	0.2	160	De 8 a 10 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	ND	ND	28-04-2008

Fuente: Consulta SUI 2018 datos 2019

## Pretratamiento

### Desarenadores

A la entrada de cada Desarenador, se encuentra una cámara previa de 1,0 m de largo y ancho, con una pantalla perforada con orificios circulares de 3" (desarenadores 1 y 2) y 4" (desarenador 3) de diámetro para la distribución uniforme del flujo a todo lo ancho del desarenador. De ahí el agua pasa a un vertedero de cresta ancha que está ubicado en el extremo final de este. El agua que sale por cada desarenador, es recogida por un canal general compartido que la lleva hacia el canal de entrada de la PTAP donde se encuentra la canaleta Parshall. Los desarenadores cuentan con válvulas de fondo para purga y desagüe de la estructura. Estas aguas, son recogidas en un canal común que está por debajo del canal general de aguas desarenadas y que se conecta al alcantarillado interno de la PTAP que a su vez descarga en el río Magdalena.

La siguiente tabla muestra las áreas y el caudal que ingresa a cada uno de los desarenadores.

**Tabla 13.** Caudal de ingreso de los desarenadores y área

Desarenador	Área (m2)	Porcentaje de lodos producidos (%)	Caudal l/s
Desarenador 1	25,25	26,11	37,15
Desarenador 2	26,25	26,11	37,15
Desarenador 3	48,02	47,77	67,96
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>142,27</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Imagen 10.** Desarenador



Desarenador



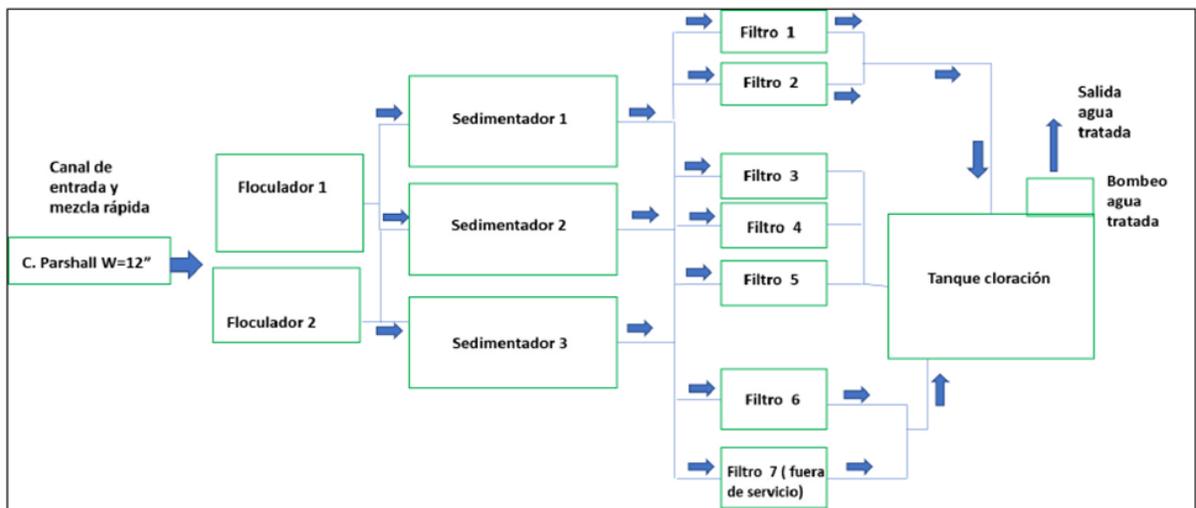
Canaleta Parshall

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## Tratamiento

La planta de tratamiento de potabilización de tipo convencional, tiene aproximadamente 30 años de construida. Esta trabaja con un caudal de 140 l/s, los desarenadores entregan el agua a un canal de entrada a la planta, seguidamente pasan a una canaleta Parshall W=12" para aforo y mezcla rápida, con hidroxiclورو de aluminio, de ahí se produce la coagulación y floculación con dos Floculadores tipo alama, seguidamente pasa a un proceso de sedimentación de alta tasa con tres sedimentadores, de ahí a filtración rápida compuesta por 7 filtros de lecho mixto de arena y antracita distribuidos en tres baterías de filtración, y finalmente, desinfección con cloro gaseoso. El agua tratada es bombeada hacia los tanques del municipio o directamente a la red de distribución dependiendo de las necesidades operativas de la PTAP, según dice el prestador.

*Imagen 11. Diagrama de flujo de la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Flandes*



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## Coagulación

El prestador dice que el coagulante empleado en la Planta es hidroxiclورو de aluminio líquido, el cual es almacenado en tres tanques plásticos de 10 m<sup>3</sup>; desde ahí, por medio de tuberías en PVC 1.5", se transporta la solución de coagulante directamente a las bombas dosificadoras, la cuales bombean el coagulante a la canaleta Parshall. Cada tanque dispone de su registro en PVC para abrir o cerrar el flujo de químico hacia las bombas dosificadoras, tubería de ventilación y escotilla en la parte superior.

Según lo observado cuentan con registro o planillas del caudal tratado y la dosificación de la concentración adicionada.

**Imagen 12. Proceso de coagulación**



Tanques de almacenamiento de coagulante



Dosificación hidroxí cloruro



Sistema de dosificación del coagulante  
Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

**Imagen 13. Registro caudal y dosificación de coagulante**

FECHA: OCTUBRE 01 2019	BOMBAS FUNCIONANDO		CAUDAL ENTRADA Q (l/s)	CAUDAL SALIDA Q (l/s)	PH TRATADA	PARÁMETROS FÍSICO-QUÍMICOS			COLORES	NOVEDADES	OBSERVACIONES DEL DIA
	CRUDAS	TRATADAS				TURBIDEZ (NTU)	CONDUCIVIDAD	COLORES			
	HORA	CRUDAS	TRATADAS	Q (l/s)	Q (l/s)	CRUDA	POTABLE	mg/l	UPC		
6:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2013	262	183	1.58	5			
7:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2020	235	179	1.62	6			
8:00:00	1-3-4	1-2-3	140	4789	2018	226	1.75	1.60	4		
9:00:00	1-3-4	1-2-3	140	5724	2022	205	1.81	1.66	3		
10:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2019	198	164	1.70	5		SE LLEVA SEDIMENTACIÓN EN 3 y FLOCULACIÓN	
11:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2026	188	169	1.52	8			
12:00:00	1-3-4	1-2-3	150	4249	2016	184	1.65	1.60	9		
13:00:00	1-3-4	1-3	150	5739	2009	199	1.82	3.72	6		
14:00:00	1-3-4	1-3	140	7024	187	1.71	1.69	5			
15:00:00	1-3-4	1-2-3	140	7030	192	1.69	1.64	7			
16:00:00	1-3-4	1-3	140	4790	7033	170	1.62	1.61	7		
17:00:00	1-3-4	1-2-3	140	53369	7022	147	1.51	1.66	6		
18:00:00	1-3-4	1-3	140	7025	146	1.50	1.53	7			
19:00:00	1-3-4	2-3	140	7027	144	1.54	1.45	5			
20:00:00	1-3-4	2-3	140	4299	7029	139	1.50	1.40	6		
21:00:00	1-3-4	1-2-3	140	53280	7024	132	1.47	1.37	6		
22:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2083	110	7.56	7.34	7			
23:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2020	705	7.42	7.33	5			
0:00:00	1-3-4	1-2-3	140	043917	2021	7.35	7.56	7.38	5		
1:00:00	1-3-4	1-3	140	53391	2008	7.49	7.29	6			
2:00:00	1-3-4	1-2-3	140	2010	171	7.39	7.30	5			
3:00:00	1-3-4	1-2-3	140	014	795	7.25	7.29	5			
4:00:00	1-3-4	1-2-3	140	47928	1020	7.22	7.31	6			
5:00:00	1-3-4	1-2-3	140	53402	2000	7.87	7.38	7.38	6		

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## **Floculación**

El efluente coagulado pasa a dos floculadores de flujo vertical tipo Alabama. El floculador 1 tiene 10 cámaras cuadradas cuyas dimensiones son de 1,40 m de ancho y 3,38 m de altura cada una, con longitudes variables. El floculador 2, consta de 10 cámaras de 1,55 m de ancho y 3,37 m de alto con longitudes variables. seguidamente el agua ya floculada se reparte hacia los sedimentadores.

**Imagen 14. Floculadores**



Flósculos



Cámaras cuadradas

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## **Sedimentación**

El agua floculada pasa a tres sedimentadores de alta tasa trabajando en paralelo, el sedimentador 1 y 2 son iguales con dimensiones de 4,89 m ancho y 18,67 m de largo y una profundidad total máxima de 3,90 m (respecto a borde de estructura); Mientras que el sedimentador No 3 tiene unas dimensiones de 5,20 m de ancho x 19,0 m y una altura total de 3,60 m y un sistema de distribución de agua floculada diferente al del sedimentador No 1 y No 2. Este último sedimentador, fue construido posterior a los sedimentadores 1 y 2.

**Imagen 15. Sedimentadores**



Sedimentadores tipo colmena



sedimentador

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## **Filtración**

El agua sedimentada pasa a tres baterías de filtración con 7 filtros distribuidos de la siguiente manera:

- Filtros 1 y 2: Estos filtros son de lecho mixto de arena y antracita; El nivel del agua dentro de los filtros, se controla constriñendo la válvula de salida, es decir tiene un comportamiento de filtros rata constante con control a la salida
- Filtros 3, 4 y 5: filtros de lavado mutuo y de tasa declinante
- Filtros 6 y 7: El nivel dentro de los filtros se controla por medio de vertedero de salida, también se puede clasificar rata declinante. Según dice el prestador el filtro número siete (7) está fuera de servicio ya que su falso fondo se ha roto y se requiere de personal calificado para su mantenimiento.

El agua filtrada es recogida en la parte inferior del filtro a través de un falso fondo con viguetas prefabricadas y sale por un orificio de 12" conectado a una tubería del mismo diámetro que descarga a flujo libre al tanque de contacto de cloro. La altura total del lecho filtrante, incluyendo grava, arena y antracita es del orden de 1.0 m. La capa de grava es de 30 cm, arena 30 cm y antracita de 40 cm.

Para el mantenimiento de los filtros se realiza retro lavado cada noche; es decir cada 24 horas, y cada 5 días se realiza el lavado general, pero no se tiene registros de estos mantenimientos.

**Imagen 16.** Filtración



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

## **Sistema de cloración**

La desinfección se realiza con cloro gaseoso con cilindros de 68 kg. La dosis de cloro promedio aplicada es de 2.06 mg/L y el consumo de cloro promedio: 22.2 kg/día.

La aplicación de la solución de cloro se hace por medio de una tubería PVC de ½” directamente sobre el tanque de cloración donde confluyen las tuberías de entrega de agua filtrada provenientes de las baterías de filtración. Dicho tanque, está ubicado debajo del cuarto de válvulas de los filtros 1 y 2 que, a su vez, sirve como tanque de succión para las bombas de agua tratada.

Las dimensiones internas del tanque son: 14,40 m de longitud x 4,05 m de ancho x 2,3 m de altura. El tanque es completamente hueco por dentro, no dispone de tabiques o muros que mitiguen la generación de zonas muertas. Adicionalmente, las entradas de las tuberías provenientes de los filtros, están distribuidas en diferentes puntos del tanque, con respecto al mantenimiento de este de tanque almacenamiento no se registra información.

**Imagen 17.** cloración



Tanque de cloro gaseoso



Tanque de cloración

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

Del cárcamo o tanque subterráneo, el agua se envía a través de tres bombas las cuales impulsan el agua por medio de dos tuberías de 12 pulgadas. Una tubería llega directamente a dos tanques de almacenamiento mientras la otra tubería abastece el tanque de mayor capacidad y por medio de un bypass también distribuye el agua directamente a un área del municipio.

**Bombas N° 1 y 2:** Tienen potencias de 60 HP, respectivamente. Las tuberías que salen de estas bombas convergen inmediatamente después en una Tee para conducir por una sola tubería de doce pulgadas de diámetro, a los tanques de almacenamiento.

**Bomba N° 3:** Opera de manera independiente, tiene una potencia de 60 HP y está conectada con una tubería de 12 pulgadas.

### **Imagen 18. Bombas de distribución**



Sistema de bombeo hacia tanques de almacenamiento



Tablero de control



Macromedidor de salida

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

### **Sistema eléctrico de baja tensión**

La planta de tratamiento cuenta con 3 transformadores de potencia. 13.2/.440/. 300 KVA trifásico a 440 marca Siemens que distribuye energía a motores de aguas crudas, transformador 225 KVA que distribuye energía a motores de aguas tratadas trifásico a 440 marca siemens, transformador de 45 KVA trifásico a 220 que distribuye energía a edificio y sistema de alumbrado interno marca SIEMENS. Estos transformadores pertenecen a la Empresa CODENSA.

### **Permiso de vertimientos**

Los lodos generados del proceso de potabilización en la planta son dispuestos sin ningún tratamiento previo al río Magdalena. Adicionalmente el prestador no cuenta con el permiso de vertimientos para estos residuos. Por lo cual estaría presuntamente incumpliendo con lo estipulado por la Resolución 1096 de 2000 y Resolución 330 de 2017.

## Laboratorio de procesos

En las instalaciones de la PTAP se cuenta con un laboratorio de procesos, en donde se analizan los parámetros fisicoquímicos de agua cruda y en proceso de tratamiento, para esto se cuenta con equipo de turbidímetro, pH metro y colorímetro.

Según manifestó la Ingeniera encargada de planta, se cuenta con parámetros de verificación para constatar la calibración de los equipos, pero no se tiene un registro y/o certificado de calibración de los equipos otorgado por un organismo de acreditación nacional, solo cuenta con una unidad que analiza pH, acidez y color.

Durante la visita se pudo evidenciar que se le realiza tratabilidad al agua por medio del test de jarras, que se efectúa análisis diarios de los parámetros de turbiedad, pH, cloro residual, alcalinidad; cuenta con registros de control de estos parámetros.

**Imagen 19.** Laboratorio de Procesos



Test de Jarras



Equipos Plus PF-3 y PF-12



Turbidímetro



pH- metro

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Cabe mencionar que el laboratorio no se encuentra certificado. Por otro lado, las muestras de control tomadas en red son llevadas para análisis al laboratorio externo ACONPIS LABORATORIO DE AGUAS, no obstante, no se entregó certificado de PICCAP de este, una vez verificado el listado de laboratorios autorizados por el Ministerio de Salud por medio de la Resolución 1615 de 2015, se observó que se encuentra dentro de dicho listado. Por otro lado, una vez verificados los equipos de laboratorio (pH-metro, turbidímetro,

colorímetro y medidor de cloro residual) solo se pudo evidenciar que estos se encuentran en comodato.

### Bitácoras de operación y mantenimiento

La operación de la planta de tratamiento comprende el seguimiento al agua captada, la realización de ensayos de dosificación, la aplicación de dosificación de insumos químicos y el control de procesos en planta de tratamiento para obtener agua potable apta para el consumo humano. No solo se realizan operaciones de rutina, mantenimiento y control para garantizar la calidad de cada proceso. Sino que tienen una programación para la planta en general

Imagen 20. Bitácoras de operación y mantenimiento

Formato de cloro gaseoso

Programación de limpieza de planta

Formato de tratabilidad de agua

Registro de control diario de la planta

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

El prestador manifestó que realiza lavado general de planta mensualmente. Lo anterior se verificó en las bitácoras de operación para las vigencias bajo análisis. Por otro lado, el prestador manifestó cuenta con cronograma de mantenimientos preventivos para la PTAP.

### 3.1.2 Almacenamiento

La empresa cuenta con tres tanques de almacenamiento los cuales están localizados aproximadamente a 500 m de la PTAP, están ubicados en un lote al frente de la entrada de la PTAP. Los tres tanques son semienterrados y su estructura es en concreto reforzado. Distribuyen el agua al municipio por gravedad en su mayor proporción, la tercera bomba

envía agua directamente a la red hacia las zonas altas del municipio; el sistema de bombeo directo a la red provoca que los tanques actúen parcialmente como tanques de compensación.

**Tabla 14. Tanque de almacenamiento**

Nombre	Tanque Circular	Tanque rectangular	Tanque rectangular
Tipo	Semienterrado	Semienterrado	Semienterrado
Capacidad m3	800 m3	800 m3	2400 m3

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

**Imagen 21. Tanque de almacenamiento 1 y 2**



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

**Imagen 22. Estado Tanque de almacenamiento 3**



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

Se evidenció en la visita la falta de mantenimiento de estos tanques de almacenamiento, deterioro y óxido y que se encuentran en un nivel de agua bajo.

### 3.1.3 Red de distribución

De acuerdo con la visita realizada en octubre de 2019, el catastro de redes se encuentra actualizado, el sistema no cuenta con sectorización hidráulica, según lo menciona el prestador.

**Tabla 15.** Redes del sistema de acueducto.

Identificador de la Empresa	Periodicidad	Tipo de proceso	Clase de ducto	Tipo de sección transversal	Díámetro nominal (Pulgadas)	Área sección transversal (M2)	Longitud en Metros	Material tubería
758	Anual	Red menor	Tubería	Díámetro Nominal	3		2332	PVC Cloruro de Polivinilo
758	Anual	Red menor	Tubería	díámetro Nominal	8		254	PVC Cloruro de Polivinilo

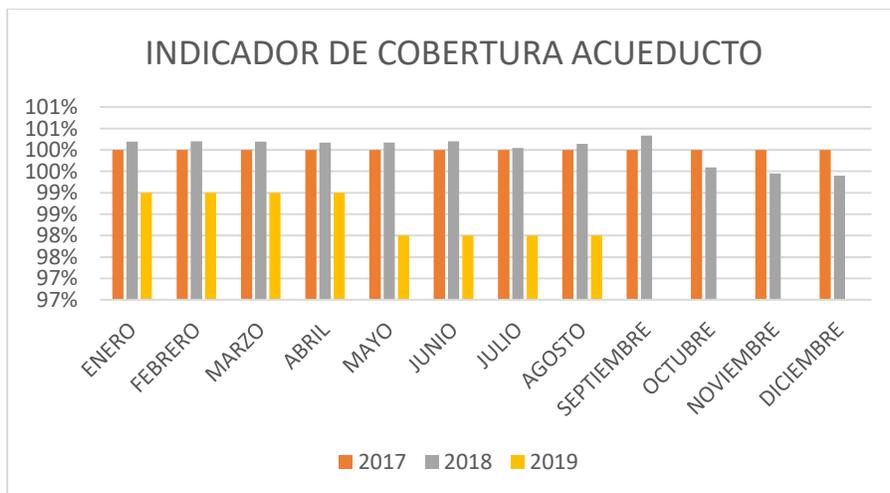
Fuente: SUI- 2019

## 3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

### 3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con el prestador, la cobertura del servicio de acueducto es 98%, hasta el mes de agosto 2019, según información suministrada por el prestador. La gráfica muestra como la cobertura va disminuyendo, sin embargo, no es claro a qué se debe esta disminución.

**Gráfica 2.** Indicador de cobertura



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### 3.2.2 Presiones en red de distribución

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

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

*“Presión mínima del servicio en la red de distribución (98,06 kPa) ó 10 m.c.a. acorde al artículo 82 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico - RAS, o sea de acuerdo al nivel de complejidad del sistema, que es de nivel medio, pues la población en el área de prestación está entre 2.500 y 12.500 habitantes y con capacidad económica baja.”*

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

Según información suministrada por el prestador en los meses de agosto y septiembre del presente año, se presentó bajas de presión en parte del municipio de Flandes (Sector puerta Cadena, Conjunto el Mirador) y en la vereda Topacio, por lo cual el prestador hizo uso del plan de contingencia atendiendo a los usuarios con la entrega de agua en carro tanques con el apoyo de los bomberos del municipio.

**Imagen 23.** abastecimiento de agua falta de presión



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### 3.2.3 Índice de Continuidad

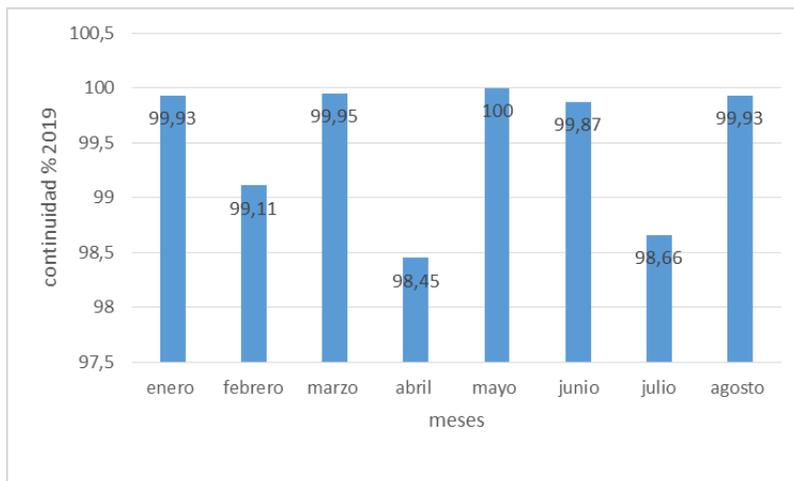
El prestador suministro el servicio de acueducto como se puede ver en la siguiente tabla. En vez de permanecer al 100%, va disminuyendo, mostrando que el servicio puede tener fallas.

**Tabla 16. Continuidad**

Año	Continuidad (%)
2017	100
2018	98,24
2019 agosto	99,93

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 3. Continuidad 2019**

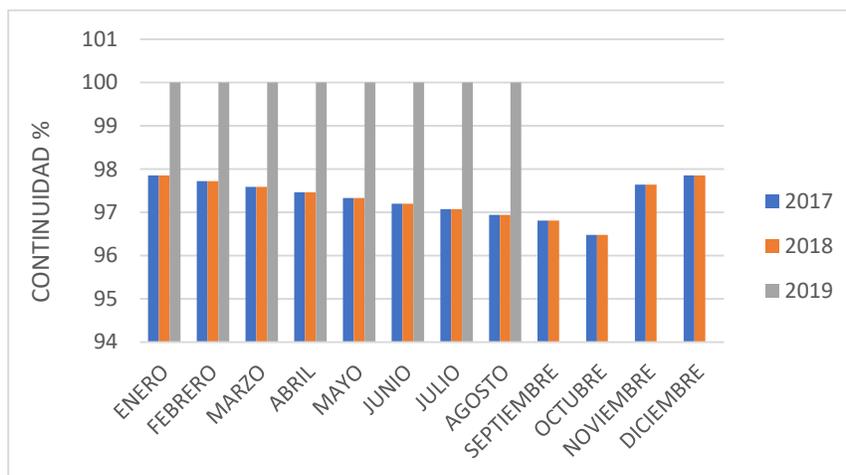


Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Al realizar la verificación con SUI el último periodo reportado fue en el año 2018 y es de 23,76 h/d (Res.2115/ 2007), de acuerdo con lo establecido en la Resolución 315 de 2005 es del 99,22%.

En la visita de vigilancia y control realizada por la SSPD en el mes de octubre del año 2019, se identificó que el sistema de bombeo depende de la continuidad del fluido eléctrico del municipio.

**Gráfica 4. Continuidad del servicio de acueducto.**



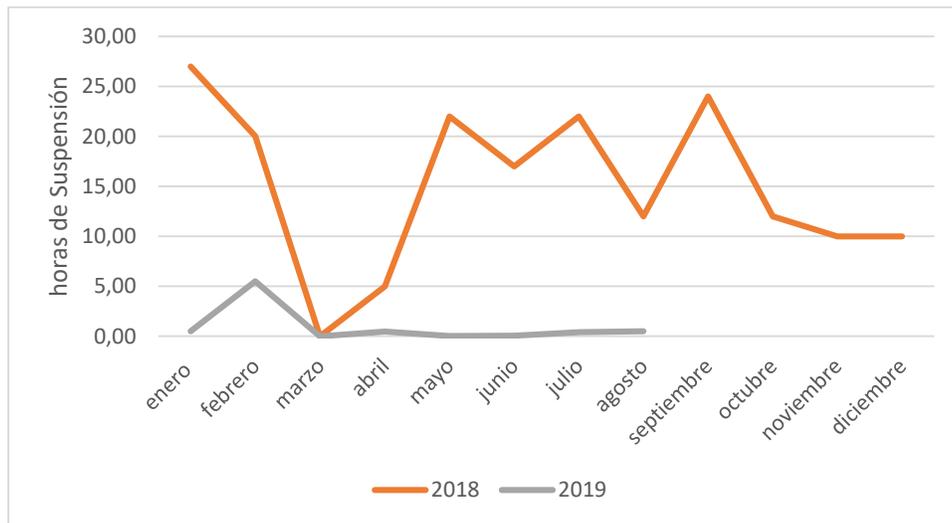
Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Como se puede observar en la gráfica anterior, la continuidad de acuerdo a la Resolución CRA 315 de 2005, para las vigencias 2017, 2018 y 2019 osciló entre 97,9% y 100%, por lo cual presuntamente se cumplió con lo estipulado en la normativa para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2019 e incumplió con la norma en los años 2017 y 2018.

## Suspensiones

El prestador suministró los registros de las suspensiones presentadas para las vigencias 2018 y 2019 bajo análisis, donde se afirma como estas suspensiones afectan la continuidad del servicio.

**Gráfica 5. Horas de suspensión**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La suspensión según el prestador puede darse por las siguientes causas:

1. Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios
2. Racionamientos por fuerza mayor, con aviso a los usuarios
3. Prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles
4. Suspensiones no programadas, no avisadas
5. Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionada con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores

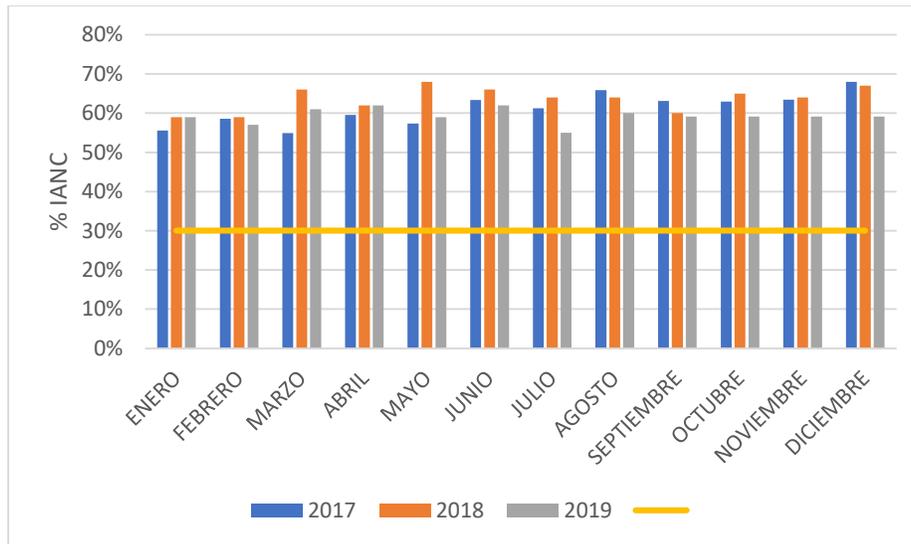
Como se puede apreciar, el mayor porcentaje de suspensiones fueron no avisadas para las vigencias bajo análisis. La duración total de las suspensiones coincide con los resultados de continuidad analizados previamente. Finalmente, esta información se encuentra reportada en el SUI. Por ende, esta información está conforme con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### 3.2.4 Perdidas en la red de acueducto

#### Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

A continuación, se detallan los resultados para el índice de agua no contabilizada de acuerdo con la información suministrada en visita por el prestador:

**Gráfica 6. Índice de agua no contabilizada**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Como se puede observar en el gráfico anterior, para las vigencias 2017, 2018 y 2019 las pérdidas están superando del 60 al 64%.

También se evidencian en los resultados del indicador IANC, una fuerte variabilidad en el mismo, donde se demuestran incumplimientos a la normatividad mínima relacionada con el Indicador de Agua No Contabilizada, De igual manera se evidencia que en 18 de los 24 meses en los que se efectuó el análisis, el indicador IANC presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas admisible.

#### Índice de Pérdidas por Usuario Facturado-IPUF

Con respecto al Índice de Pérdidas por Usuario Facturado-IPUF, el prestador no lo calcula ya que actualmente no aplica el marco tarifario estipulado en la Resolución CRA 688 de 2014. Lo anterior, teniendo en cuenta que calcula sus propias tarifas basado en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

#### Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua

Durante la visita adelantada, el prestador no entregó documentación con respecto al Programa de Uso Eficiente y ahorro de agua por lo que presuntamente no cuenta con él.

## Programa de reducción de pérdidas

El prestador no cuenta con programa de reducción de pérdidas.

### 3.2.5 Estimación Oferta vs Demanda

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

El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere en el municipio de Flandes fue realizado de acuerdo a la metodología propuesta por la Resolución 330 de 2017 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, en el presente análisis se plantea el siguiente escenario: I. Índice de Agua No Contabilizada reportado por el prestador para diciembre de 2018 del 61%, reduciendo las pérdidas en un 1% anual en el año 2019 a 59%. Adicionalmente se considera únicamente la población en la cabecera municipal.

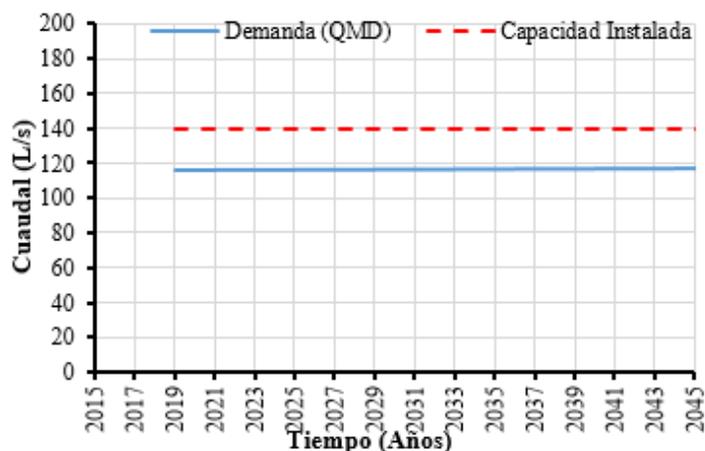
Los datos de entrada son:

**Tabla 17. Datos de entrada**

Año	Municipio	Población Proyectada (DANE 2018)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d <sub>neto</sub> residencial	IANC	k1 (RAS 2000)
[AAAA]		[hab]	[%]			[L/hab-día]	[%]	[adimen.]
2019	Flandes	25.479	0,25	Medio Alto	Cálido	135	59	1,20

Fuente: Cálculos SSPD

**Gráfica 7. Cálculo Oferta vs. Demanda**



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de Flandes sería suficiente para abastecer la demanda de la población por los próximos 20 años.

### **3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución**

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de este parámetro.

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

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento del municipio de Flandes por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

#### **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**

El prestador cuenta con las actas de concertación, materialización y actualización de puntos de muestreo. Ahora bien, según la Resolución 811 de 2008, artículo 3 el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes debe ser ocho (8) y según lo evidenciado en visita realizada al prestador en el mes de octubre del presente año este cuenta con siete (7) puntos, por lo que incumple.

**Tabla 18. Puntos de concertación**

Puntos	Código del punto
	San Luis Punto 004 Latitud 4°17'27.7" Longitud 74°48.4'17"
	Punto 003 La capilla Latitud 4°17'27.7" Longitud 74°48.4'17"
	Punto 001 El Palmar Latitud 4°16'48,8" Longitud 74°48.4'18"

Puntos	Código del punto
	Punto 005 Las Quintas Latitud 4°16.4"1 Longitud 74°48.4"53,2'
	Punto 006 Entrada Venecia Latitud 4°16"22,8 Longitud 74°49 "26,5'
	Punto 007 Topacio Latitud 4°15"3,5 Longitud 74°49,5"57,4'

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

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

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

**Tabla 19. IRCA Vigilancia 2017 y 2018**

AÑO	IRCA MENSUAL 2018												NÚMERO MUESTRAS
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TRATADA
2017				2,7	6,8	8,1	3,2	10,7	12,9	0,0	12,9	6,6	45
2018						0,0			28,9	31	11,5	1,3	40
2019						0,0							5

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP – noviembre de 2019

Como se observa en la anterior tabla, para el año 2017 presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en los meses de mayo, junio, agosto, noviembre y diciembre, y septiembre, octubre y noviembre de 2018 al reportar valores superiores al 5% establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

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

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 20.001 a 100.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo una (1) muestra diaria de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra quincenal de Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; y dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI se observó que ha realizado los reportes de las muestras de control para las vigencias bajo análisis, por lo cual el prestador da cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Ahora bien, durante la visita de inspección la empresa entregó la siguiente programación de toma de muestra, en la cual se observa, se tiene proyectada de tal forma que se cumpliría con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 respecto a la toma de muestras fisicoquímicas y microbiológicas, sin embargo, no se observa la programación de toma de muestras para los parámetros de COT y Fluoruros los cuales, para el prestador corresponden dos muestras anuales.

Así las cosas, se evidencia un presunto incumplimiento en relación a las frecuencias plasmadas en el artículo 21 de la resolución 2115 de 2007, la cual cita que se deben tomar 2 muestras anuales en relación a parámetros de COT y Fluoruros

**Tabla 20. Frecuencias y registros de toma de muestras**

Fecha	2019			Análisis	Características	Frecuencia
	AB	AM	AC			
Enero	21	34	2	Básicos (AB)	Turbiedad Color aparente pH Cloro residual	Diaria
Febrero	21	32	2			
Marzo	21	34	2			
Abril	18	28	2	Microbiológicos (AM)	Coliformes totales E Coli	Semanal
Mayo	22	30	2			
Junio	19	32	2	Completo		Quincenal

2019			Análisis	Características	Frecuencia
Julio	23	32	2	(AC)	Alcalinidad Dureza total Hierro total Cloruros -Aluminio (residual de coagulante)
Agosto	20	33	2		
Septiembre	19	35	2		

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Por otro lado, en la visita adelantada se solicitó realizar el día 02 de octubre de 2019 toma de muestras de control en uno de los puntos concertados de la red de distribución, y en un punto de control conforme el protocolo de la empresa, así las cosas, se tiene los siguientes resultados:

Punto de control a la salida de la planta tratamiento de agua potable:

**Tabla 21.** *Parámetros tomados in situ*

<b>Temperatura:</b>	<b>28° C</b>
<b>pH</b>	7,22
<b>Oxígeno disuelto:</b>	1,58 mg O <sub>2</sub> /l
<b>Conductividad</b>	12,91 uS/c
<b>Turbidez</b>	2 NTU

Fuente: Cálculos SSPD

**Imagen 24.** *Muestra tomada a la salida de la PTAP (Grifo)*



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

**Imagen 25. Resultados de laboratorio**

		FORMATO RESULTADOS AGUA CONSUMO HUMANO	CÓDIGO: GM-GO-F11 VERSIÓN: 3 VIGENTE DESDE: 01/07/2018		
Código de Recepción: <b>10410</b>		AUTORIZACION INSTITUTO NACIONAL DE SALUD			
DATOS MUESTRA		PICCAP Res. 1615 Mayo 15 / 2.015			
Nombre Muestra:	AGUA GRIFO	Lugar Muestreo:	PLANTA TRATAMIENTO		
Fecha Toma:	02/10/2019	Fecha Recibo Lab.:	02/10/2019		
Hora Toma:	10:00:00 a. m.	Recolectado por:	Personal de Laboratorio		
Hora Recibo Lab.:	11:30:00 a. m.				
Empresa Responsable:	ESPUFLAN E.S.P.				
Ordenado por:	GERENCIA				
Dirección/Tel.:	Cra. 8 No 12 Esq. Hlandes - Tolima				
<b>CARACTERÍSTICAS FÍSICAS:</b>					
PARAMETRO	RESULTADO	UNIDAD	TÉCNICA	MÉTODO	MAX. ACEPTABLE Resolución 2115/2007
Color aparente	14.1	UPC	Espectrofotométrico	SM 2120 C	15 UPC
Olor	ACEPTABLE	---	Organoléptico	NTC 4070	Aceptable
Sabor	ACEPTABLE	---	Organoléptico	NTC 4070	Aceptable
Turbidez	2.00	UNT	Nefelométrico	SM 2130 B	2.0 UNT
pH	7.22	---	Electrométrico	SM 4500-H+ B	6.5 - 9.0 UNIDADES
Temperatura	28	°C	Termómetro	ASTM E2877	°C
Conductividad	1291	µS/cm	Electrométrico	S.M.-2510 B	1000 µS/cm
<b>ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO:</b>				Medios de Cultivo Merck	
PARAMETRO	RESULTADO	UNIDAD	TÉCNICA	MÉTODO	MAX. ACEPTABLE Resolución 2115/2007
Coliformes Totales	0	U.F.C./100 cm <sup>3</sup>	Filtración por Membranas	ISO 9308-T:2014	0 U.F.C./100 cm <sup>3</sup>
E. coli	0	U.F.C./100 cm <sup>3</sup>	Filtración por Membranas	ISO 9308-T:2014	0 U.F.C./100 cm <sup>3</sup>
Mesófilos	0	U.F.C./100 cm <sup>3</sup>	Filtración por Membranas	SM 9215 D	100 U.F.C./100 cm <sup>3</sup>
<b>ANÁLISIS QUÍMICO:</b>				Reactivos Merck	
PARAMETRO	RESULTADO	UNIDAD	TÉCNICA	MÉTODO	MAX. ACEPTABLE Resolución 2115/2007
Alcalinidad total	73.2	mg/l	Volumétrico	SM 2320 B	200 mg CaCO <sub>3</sub> /l
Cloro res. Libre	1.58	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	0.3-2.0 mg Cl <sub>2</sub> /l
Cloruros	18	mg/l	Volumétrico	SM 4500-Cl B	250 mg Cl <sup>-</sup> /l
Dureza total	89	mg/l	Volumétrico	SM 2340 C	200 mg CaCO <sub>3</sub> /l
Hierro total	0.03	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	0.3 mg Fe /l
Sulfatos	14	mg/l	Fotométrico	SM 4500-SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> -E	250 mg SO <sub>4</sub> <sup>2-</sup> /l
Fosfatos	0.1	mg/l	Fotométrico	SM 4500-P-E	0.5 mg PO <sub>4</sub> <sup>3-</sup> /l
Calcio	NA	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	60 mg Ca /l
Aluminio	0.07	mg/l	Fotométrico	SM 3500-AL- B	0.2 mg Al /l
Nitritos	0.03	mg/l	Fotométrico	SM 4500-NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> - B	0.1 mg NO <sub>2</sub> <sup>-</sup> /l
Nitratos	NA	mg/l	Fotométrico	DIN 38405-9	10 mg NO <sub>3</sub> <sup>-</sup> /l
Manganeso	NA	mg/l	Fotométrico	DIN 38405-2	0.1 mg Mn /l
Molibdeno	NA	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	0.07 mg Mo /l
Magnesio	NA	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	36 mg Mg /l
Zinc	NA	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	3 mg Zn /l
Fluoruros	NA	mg/l	Fotométrico	SPECTROQUANT	1.0 mg F <sup>-</sup> /l
NA: No Aplica					
<b>CALCULO DE INDICES E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>					
<b>IRCA</b>		<b>0.00%</b>			
		<b>SIN RIESGO</b>			
CLASIFICACION IRCA %	NIVEL RIESGO	IRCA NOTIFICACIONES		IRCA ACCIONES	
0 - 5	SIN RIESGO	Continuar control y vigilancia		Agua apta para consumo humano. Continuar vigilancia	
5.1 - 14	BAJO	Informar al prestador y al COVE		Agua no apta susceptible de mejoramiento	
14.1 - 35	MEDIO	Informar al prestador y al COVE alcalde y gobernador		Agua no apta gestion directa del prestador	
35.1 - 80	ALTO	Informar al prestador y al COVE alcalde, gobernador , SSPD		Agua no apta gestion directa del prestador, alcaldes y gobernadores	
81.1 - 100	CRITICO	Informar al prestador y al COVE alcalde, gobernador , SSPD, MPS		Agua no apta gestion prestador, alcaldes, gob. y entidades gob.	
NOTA: CUANDO EL IRCA SEA SUPERIOR A CERO COMPARAR EL RESULTADO DE CADA PARAMETRO CON LOS VALORES DE REFERENCIA PARA DETERMINAR CUAL NO CUMPLE E					

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Punto de control de tomado sitio número cinco (5), cuyas coordenadas son: **Latitud** 4°16,4"1 **Longitud** 74°48,4"53,2', tomaron dos parámetros.

**Tabla 22. Parámetros tomados in situ Las quintas**

<b>Temperatura:</b>	<b>28° C</b>
<b>pH</b>	7,48
<b>Oxígeno disuelto:</b>	0,45 mg O2/l
<b>Conductividad</b>	12,91uS/c
<b>Turbidez</b>	2 NTU

Fuente: Cálculos SSPD



Al no tener la empresa mapa de riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

### 3.2.7 Plan Maestro de Acueducto

Actualmente el municipio de Flandes Tolima, no cuenta Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado este se encuentra en elaboración Mediante Resolución No. 180 del 29 de diciembre de 2016.

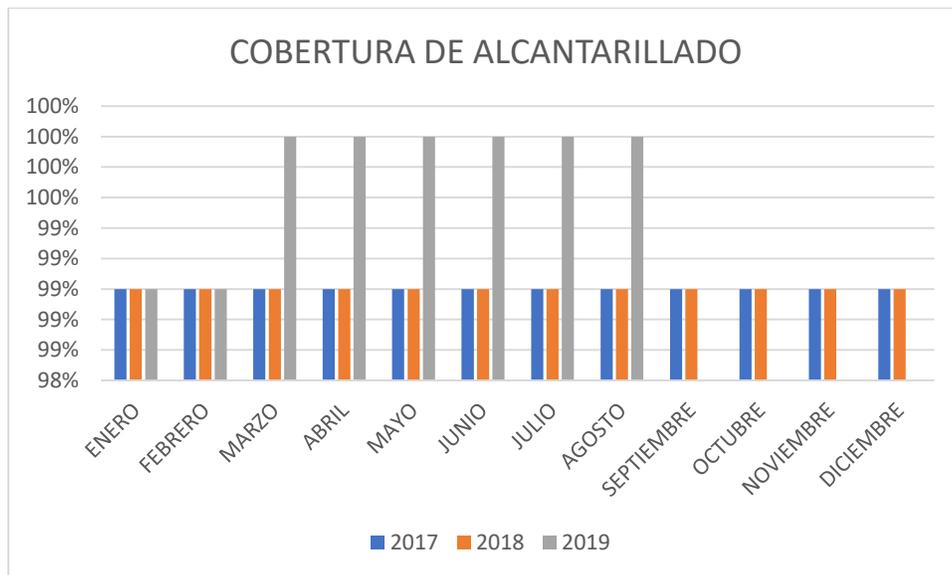
### 3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

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

#### 3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

A continuación, y de acuerdo con los cálculos entregados por el prestador en visita, se relaciona el comportamiento de la cobertura del servicio de alcantarillado para los años 2017, 2018 y 2019.

**Gráfica 8. Cobertura de Alcantarillado**



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

#### 3.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado en su mayoría es combinado, se encuentra compuesto por las acometidas domiciliarias, cajas y pozos de inspección en ladrillo, sumideros y la planta de tratamiento de aguas residuales.

Los problemas más frecuentes que presenta el sistema son taponamientos, obstrucciones y tuberías colapsadas debido al tiempo de servicio que tiene el alcantarillado.

No hay registros de los arreglos y de las cantidades de los tramos cambiados porque no hay forma como identificar la totalidad de la red, ya que se encuentra constituida en tramos de concreto, P.V.C., Novafort, gres o cemento y no se conoce cuál es la vida útil que tienen estas tuberías, porque el municipio carece de catastro de redes.

Es necesario iniciar con la reposición de los tramos en casi toda su extensión, lo que eleva los costos de trabajos, al no contar con un plan maestro de alcantarillado que se permita identificar si la reposición que se realiza por el colapso o por obstrucción es la indicada para ahorrar costos a la hora de poder realizar la reposición total de tuberías.

La Localización, Diseño y Construcción del nuevo sistema de captación de agua (aguas arriba de la desembocadura de los ríos Bogotá y Sumapaz), ampliación y/u optimización de la planta potabilizadora y redes de distribución, reposición y/o adecuación de las redes de alcantarillado sanitario y pluvial, diseño y construcción de los sistemas de tratamiento de aguas residuales, actualización del PSMV con proyección a las nuevas metas de descontaminación así como la entrega del programa "PUEAA" a la luz de inversiones económicas reales, estos corresponden a los principales proyectos que harán parte del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

El prestador no suministró los soportes de los mantenimientos realizados a pozos, redes matrices, colectores y sumideros para las vigencias 2017 y 2018. Por otra parte, el prestador realiza mantenimiento correctivo y no preventivo para las estructuras que conforman el sistema de alcantarillado pluvial y sanitario.

**Imagen 27. Mantenimiento de sistema de alcantarillado**



Vector



Mantenimiento pozos de inspección



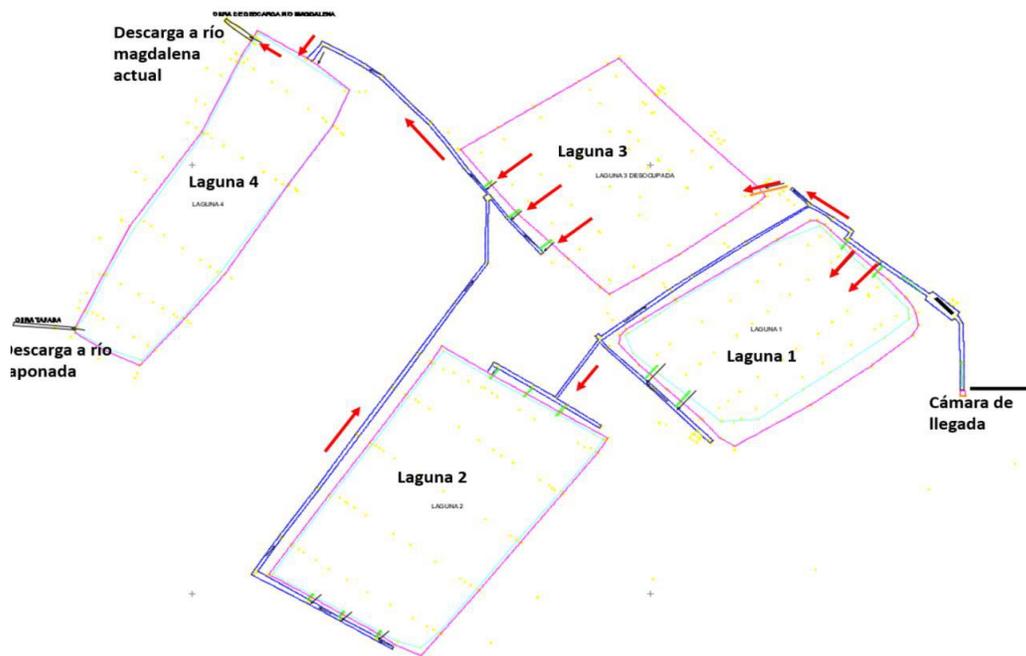
Colectores

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

### Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

El municipio de Flandes no cuenta con sistema de tratamiento. Hay un STAR, llamado Planta Mansogrande o “Alfonso López”, compuesta por una cámara de entrada, un desarenador y cuatro lagunas de oxidación. Actualmente se encuentra vacía y fuera de servicio, y está ubicada en el barrio Alfonso López que cubre una zona del barrio Alfonso López y Alejandría, Venecia y Aragón.

**Imagen 28.** Diagrama de la planta Alfonso López



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La planta cuenta con una cámara de entrada compuesta por dos compuertas tipo guillotina, una permite el paso hacia el canal de entrada y desarenador, y la otra, envía el agua sin

tratamiento directamente hacia un caño aledaño a las lagunas ubicado al costado oriental, es decir, paso directo.

Por otro lado, el poco flujo de agua residual que logra ingresar al canal de entrada es conducido a flujo libre hacia una estructura en concreto rectangular de 2,5 m ancho x 7,60 m de largo de la cual se intuye cumple la función de un desarenador.

**Imagen 29. Planta Alfonso López**



Cámara de entrada



Mangueras



Canal de entrada



Laguna de Oxidación

Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

Se observó que en la cámara de entrada se salen unas conexiones para regadío de cultivos, también se observó la falta de mantenimiento de estas lagunas, por lo que se está incumpliendo con la Resolución 1207 de 2014.

### **Puntos de vertimientos**

Actualmente hay 10 puntos de vertimientos, que se encuentran ubicados dentro del perímetro urbano, con descarga puntual sobre el río Magdalena. Estos puntos de vertimiento los describen en el PSMV de año 2011. Ver anexos

- Vertimiento 1 (V1) Ubicado en las lagunas de oxidación de la PTAR Alfonso López.
- Vertimiento 2 (V2). Ubicado en el barrio el Mirador.
- Vertimiento 3 (V3). Ubicado en la torre de energía de alta tensión.
- Vertimiento 4 (V4). Situado en Puerto Domingo.
- Vertimiento 5 (V5) Localizado en el barrio centro, caño dormida.
- Vertimiento 6 (V6) Ubicado en el barrio Gaitán
- Vertimiento 7(V7) Situado en el barrio Iqueima.
- Vertimiento 8 (V8) Ubicado en la Planta del Palmar
- Vertimiento 9 (V9) Ubicado en la Urbanización Almendros.

**Imagen 30.** Punto de vertimiento laguna de oxidación Alfonso López



Fuente: Visita SSPD, octubre 2019

El prestador entregó un reporte sobre el estado de cumplimiento de la norma de vertimiento que requiere en la Corporación para evaluar la verificación de las normas de vertimiento establecidas en la resolución 0631 de 2015, los usos del agua y residuos líquidos de acuerdo al Decreto único 1076 de 2015, la carga contaminante a facturar por tasas retributivas, así como la ley 373/97 de ahorro y uso eficiente del agua.

### **3.3.3 Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV**

De acuerdo con el artículo primero del auto número 829 del 20 de octubre del 2008, se presenta la complementación y aclaraciones al documento denominado PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS DEL MUNICIPIO DE FLANDES, conforme a lo establecido en el concepto técnico del 8 de septiembre de 2008.

Para la realización de la proyección de las cargas contaminantes, se revisaron los datos obtenidos con anterioridad, en el monitoreo realizado por el laboratorio ambiental del Tolima CORCUENCAS durante el año 2008, para cobro de la tasa retributiva en los meses de febrero, agosto y noviembre del año 2008

El plan de manejo de vertimientos fue aprobado en el año 2008 por un periodo de 10 años. Este PSMV contiene la meta individual de reducción de carga contaminante cuyo cumplimiento lo evaluará la autoridad ambiental competente de acuerdo a los compromisos en el establecidos y hará las veces de Plan de cumplimiento. Para el cálculo de cargas se tuvo en cuenta el porcentaje de remoción del 70% y aumentando año por año en un para llegar a un porcentaje de remoción de un 80%, el cual no fue cumplido puesto que la planta no se encuentra en operación y se aumentaron los puntos de vertimientos.

### **3.4 Aspectos Técnicos de Aseo**

#### **3.4.1 Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo – PPSA**

Según las Resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, el PGIRS da las directrices al prestador de los parámetros y condiciones bajo los cuales debe desarrollar las actividades de este servicio, por lo cual el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA) debe ir en concordancia con el mismo.

Adicionalmente, es preciso destacar que el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) del municipio define las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo. Particularmente, las de limpieza urbana dentro de las cuales se encuentran la limpieza de playas, corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas que deben reflejarse en el programa para la prestación del servicio de la persona prestadora. En este sentido, los cobros vía tarifa del servicio público de aseo a los que haya lugar por las actividades en mención, se deben basar en las actividades efectivamente realizadas por la persona prestadora para el periodo de facturación de acuerdo con los lineamientos del PGIRS.

En este sentido, cuando el PGIRS determine las condiciones básicas para realizar las actividades del servicio público de aseo y las incluidas en el costo de limpieza urbana – CLUS (limpieza de playas costeras y áreas ribereñas corte de césped y poda de árboles y lavado de áreas públicas) en términos anualizados o agregados, como resultado de los inventarios de áreas o unidades a intervenir, la persona prestadora del servicio público de aseo podrá hacer la conversión a periodos mensuales o bimestrales (que debe verse reflejado en el estudio de costos), según sea el periodo de facturación, siempre y cuando la fracción calculada y facturada corresponda a la actividad efectivamente prestada.

Ahora bien, si en el PGIRS del municipio no se definen las condiciones básicas para la prestación de las actividades complementarias del servicio de aseo al momento de determinar la tarifa con la metodología tarifaria, la persona prestadora del servicio público de aseo no podrá prestar dichas actividades, y por tanto, tampoco podrá cobrarlas vía tarifa a los suscriptores de conformidad con lo establecido en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994. En este caso, el ente territorial como garante de la prestación de los servicios públicos deberá establecer los mecanismos para que las actividades de limpieza urbana se presten en el municipio por fuera del servicio público de aseo.

## Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS)

El último PGIRS del municipio de Flandes, Tolima, reportado en el Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR posee fecha de reporte el día 14/07/2016 el cual se encuentra en estado “POR EVALUAR” por parte del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT.

El prestador entregó el día de la visita el PGIRS del municipio Flandes, el cual coincide con el documento reportado por el ente territorial al aplicativo INSPECTOR el día 14/07/2016.

A continuación, se realiza una verificación de las actividades incluidas en el PGIRS, en relación con las actividades que se encuentran inscritas en el Registro Único de Prestadores y las que se encuentran relacionadas en el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA).

**Tabla 23.** Análisis de actividades del prestador.

Componente	RUPS	PGIRS	PPSA
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	-
Limpieza de playas	-	-	-
Lavado de áreas públicas	X	-	-
Transferencia			
Tratamiento			
*Aprovechamiento			
*Disposición final			

\*Actividades no obligatorias.  
Fuente: SSPD.

Según la última actualización del RUPS, la cual se realizó bajo imprimible 20192424370758 del 27/02/2019, la empresa registró las actividades descritas en la anterior tabla. Sin embargo, el prestador registró las actividades de corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas y lavado de áreas públicas y según lo evidenciado en el PPSA no se realizan dichas actividades. Lo anterior fue corroborado en la visita realizada por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo de la Superservicios del 1 al 4 de octubre de 2019. Por lo anterior, el prestador debe realizar la actualización del RUPS de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 y registrar solo las actividades que efectivamente presta en el municipio de Flandes, Tolima.

### Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)+

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES, realizó el cargue al SUI del PPSA el día 13/02/2018.

Es de señalar que el prestador durante la visita realizada por la Superservicios entre el 01 y 04 de octubre de 2019, no entregó el PPSA ni allegó dicho documento.

La Resolución MVCT 288 de 2015, establece los parámetros que se deben incluir en el PPSA en concordancia con el PGIRS. En la siguiente tabla se realiza un análisis del PPSA con base en los lineamientos mínimos establecidos en la resolución ibídem.

**Tabla 24. Parámetros de cumplimiento PPSA Resolución MVCT 288 de 2015**

Numeral	Observaciones
<b>1. Actividades prestadas</b>	El prestador registra las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas. En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>2. Objetivos y metas</b>	El prestador establece los objetivos y metas para las actividades que actualmente presta (recolección y transporte de residuos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas). Aunado a lo anterior, registra objetivos y metas para actividades que desean realizar a futuro las cuales son limpieza de playas ribereñas, corte de césped y poda de árboles en vías y áreas públicas y aprovechamiento. De acuerdo con lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo</b>	El prestador no reporta la fecha de adopción del Programa de prestación del Servicio Público de Aseo. En concordancia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.2. Área de prestación del servicio</b>	El prestador reporta como área de prestación del servicio de aseo al municipio de Flandes, Tolima. Sin embargo, no describe las localidades o comunas que atiende. Dado lo anterior, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.3. Actividad de recolección y transporte</b>	El prestador describe como se debe hacer la presentación de los residuos no aprovechables por parte de los usuarios, ubicación de la base de operaciones, lugar donde se realiza la disposición final de residuos, censo de puntos críticos y las macrorrutas de recolección de residuos no aprovechables. En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.4. Actividad de transferencia</b>	N/A
<b>3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>	El prestador reporta el número de kilómetros de cuneta de vías y áreas públicas y metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido y limpieza, acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas y cartelillos. Sin embargo, no reporta las macrorrutas de barrido que realiza en el municipio de Flandes, Tolima. En este sentido, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.</b>	N/A.

Numeral	Observaciones
<b>3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas</b>	N/A.
<b>3.8. Actividad de aprovechamiento</b>	N/A.
<b>3.9. Actividad de tratamiento</b>	N/A.
<b>3.10. Actividad de comercialización</b>	El prestador reporta puntos de atención a los usuarios, medios de contacto, programa de relación con la comunidad y esquema de facturación, el cual se realiza de manera conjunta con los servicios de acueducto y alcantarillado. Por lo anterior este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.11. Actividad de lavado de vías y áreas públicas</b>	N/A
<b>3.12. Residuos especiales</b>	El prestador manifiesta que actualmente no cuenta vehículos con características adecuadas para hacer la recolección de residuos especiales. Sin embargo, no describe como realiza la recolección de residuos generados en eventos y espectáculos masivos, residuos generados en ventas públicas, animales muertos y residuos de construcción y demolición. Por lo anterior este aspecto <b>PRESUNTAMENTE NO</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.13. Programa de Gestión del Riesgo</b>	El prestador reporta el programa para la gestión del riesgo. Por lo anterior este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13 del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>3.14. Subsidios y contribuciones</b>	El prestador registra el acuerdo No 028 del Concejo Municipal que define los factores de subsidio y aporte solidario junto con el balance de subsidios y contribuciones, el cual fue suscrito en noviembre de 2008. En consecuencia, este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.
<b>4. Cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS</b>	El prestador reporta el cumplimiento de las obligaciones del prestador contenidas en el PGIRS. Por lo anterior este aspecto <b>PRESUNTAMENTE SI</b> cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4 del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Según lo anterior, el programa para la prestación del servicio de aseo establecido por el prestador presuntamente no cumple con lo establecido en los numerales 3.1, 3.2, 3.5 y 3.12 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015. Por consiguiente, el prestador debe proceder a realizar las acciones pertinentes para ajustarse a la norma y cumplir con el reporte al SUI de dicho documento como único medio oficial de recibo de dicha información

### **Comparación entre el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) y Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)**

A continuación, se realiza una comparación entre el PGIRS y el PPSA.

**Tabla 25.** Comparación PGIRS -PPSA

Aspecto	PGIRS (información respecto a ESPUFLAN E.S.P.)	PPSA
<b>Recolección, transporte y transferencia</b>		
<b>Cobertura de recolección área urbana</b>	64.8%	95%
<b>Frecuencia de recolección área urbana</b>	Dos veces por semana.	Seis veces por semana.
<b>Cantidad de puntos críticos en área urbana</b>	8 puntos críticos y esporádicamente algunos condominios (no menciona que condominios).	Un (1) punto crítico (Carrera 9 con calle 10).
<b>Lugar de disposición de residuos sólidos</b>	Relleno Sanitario "Parque Ecológico Praderas del Magdalena".	Relleno Sanitario "Parque Ecológico Praderas del Magdalena".
<b>Existencia de estaciones de transferencia</b>	N/A	N/A
<b>Capacidad de la estación de transferencia</b>	N/A	N/A
<b>Barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>		
<b>Cobertura del barrido área urbana</b>	40 %.	70 %
<b>Longitud de vías y áreas públicas</b>	1.235,2 Km	609 Km – mes (El prestador reporta para estos dos aspectos el presente dato)
<b>Área de parques y zonas públicas</b>	No reporta	
<b>Acuerdo de barrido y limpieza de vías y áreas públicas</b>	NO	Si.
<b>Cantidad de cestas públicas instaladas en el área urbana</b>	No existen.	No reporta
<b>Frecuencia actual de barrido área urbana</b>	Para plazas y parques 2 veces por semana. 1 vez a la semana para el área urbana.	No reporta.
<b>Área de playas costeras</b>	<b>Lindero del río Magdalena:</b> 27,923.67 metros lineales. <b>Lindero río Coello:</b> 6.500,63 metros lineales. <b>Casco Urbano:</b> 3.458,07 metros lineales. <b>Nota:</b> Si bien, menciona las áreas de playas, en dichas zonas no se realiza la recolección de residuos.	N/A
<b>Corte de césped y poda de árboles</b>		
<b>Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas que deben ser objeto de poda</b>	No reporta.	N/A
<b>Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped</b>	119.614 m <sup>2</sup>	N/A
<b>Frecuencia actual de corte de césped</b>	Tres veces al año.	N/A

Aspecto	PGIRS (información respecto a ESPUFLAN E.S.P.)	PPSA
<b>Frecuencia actual de poda de árboles</b>	Tres veces al año.	N/A
<b>Lavado de áreas públicas</b>		
<b>Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puente peatonal vía Panamericana.</li> <li>• Zona de los restaurantes en el puenteférreo.</li> <li>• Acceso al Puente Ospina Pérez.</li> <li>• Unidad deportiva</li> <li>• Av. De los Alcaldes</li> <li>• Av. Barrio las Quintas de Flandes</li> <li>• Parque deportivo Quintas Ferroviarias</li> <li>• Parque deportivo Las Rosas</li> <li>• Parque deportivo Orquídeas</li> <li>• Parque deportivo Lleras</li> <li>• Parque deportivo La Paz</li> <li>• Parque deportivo San Luis</li> <li>• Parque deportivo Obrero</li> </ul>	N/A
<b>Acuerdo de lavado de áreas públicas</b>	No	N/A
<b>Frecuencia actual de lavado de áreas públicas</b>	Según el PGIRS la presente actividad no se realiza en el municipio.	N/A

Según la anterior tabla, se presentan inconsistencias entre el PGIRS y el PPSA en las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Por lo anterior, se hace necesario que el prestador aclare por qué no registra la frecuencia de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

De igual forma, según el acta de la visita el prestador informó que no realiza las actividades complementarias de limpieza urbana, dado que la alcaldía contrata directamente con otras personas naturales y/o empresas la realización de dichas actividades. Así las cosas, se procederá a requerir al municipio sobre el particular.

### 3.4.2 Recolección y transporte de residuos no aprovechables

El área de prestación de la empresa ESPUFLAN E.S.P. es la zona urbana del municipio de Flandes.

#### Requisitos de la actividad de recolección

El Título 2 del Decreto 1077 de 2015 establece todas las características frente a la prestación del servicio de aseo. A partir del artículo 2.3.2.2.3.26 del mencionado decreto se estipula específicamente lo relacionado con la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos ordinarios. Por lo tanto, en este capítulo se realiza un análisis de la forma

en que la empresa ESPUFLAN E.S.P., lleva a cabo esta actividad en contraste con lo referido en la norma y lo reportado al SUI.

**Tabla 26.** Características de prestación de la actividad de recolección

No. Vehículos	No. de Conductores	No. de Operarios	No. Frecuencia / Semana
2 vehículos compactadores No cuenta con vehículos de suplencia. <sup>(1)</sup>	2 conductores de vehículos de recolección	4 operarios de recolección	3 veces por semana

(1) En épocas de alto turismo aumentan las frecuencias de domingo a domingo y los desplazamientos al relleno sanitario.

Fuente: Visita octubre 2019

Durante la visita, el prestador indicó que por medio de la Alcaldía Municipal de Flandes solicitó al Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, MVCT, la adquisición de dos vehículos compactadores de 17 yardas para aumentar la cobertura de recolección y transporte en un 71% del municipio.

En la sesión del 15 a 19 de abril de 2018 el Viceministerio emitió concepto técnico favorable para la adquisición de los vehículos. Sin embargo, la Alcaldía Municipal no ha logrado concertar la transferencia del recurso con la Gobernación del Tolima para la adquisición de los mismos.

### Sistemas de recolección

Durante la visita se observó que el prestador realiza la recolección de residuos urbanos no aprovechables, a partir de la presentación de los residuos por parte de los usuarios en las aceras puerta a puerta en bolsas y canecas. En las zonas de difícil acceso el operador “pita” para que los usuarios saquen sus residuos y puedan ser recolectados en el vehículo compactador.

Durante la visita se evidenciaron en operación 2 vehículos compactadores utilizados para la recolección y el transporte de residuos sólidos, los cuales atendían zonas comerciales y residenciales.

**Imagen 31.** Sistema de recolección



Fuente: Visita octubre 2019

En la siguiente tabla se indica la identificación de los vehículos:

**Tabla 27. Identificación de los vehículos**

Placas de identificación	Marca (Tipo)	Modelo/Capacidad	Propietario
OIG 185	Internacional (Compactador)	1996 20 yd	Espuffan E.S.P.
SOP 970	Chevrolet Kodiak 190 (Compactador)	2009 25 yd	Marcelino Manrique (Alquilado)

Fuente: Visita octubre 2019

Por su parte, el prestador en la visita no referenció el vehículo de suplencia. Por tanto, deberá soportar el cumplimiento de la tenencia de dicho vehículo conforme a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 que trata sobre las características de vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.

### Macrorrutas y microrrutas

Al momento de la visita, el prestador indicó que no contaba con macrorrutas definidas, pero que tenía 65 microrrutas establecidas para la actividad de recolección y transporte en el municipio de Flandes.

Así las cosas, el prestador deberá presentar los soportes respectivos indicando el cumplimiento al establecimiento de las macrorrutas con las cuales hoy se desarrolla la actividad de recolección y transporte en cumplimiento del artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.

### Macrorrutas, horarios y frecuencias de recolección

De manera general, el prestador identifica que como el esquema de prestación en el municipio de Flandes ocurre bajo libre competencia, las áreas de prestación son en su mayoría el centro y predios residenciales, y lo correspondiente a conjuntos cerrados es atendido por el prestador SERAMIENTAL S.A. E.S.P.

Sin embargo, al revisar el CCU entregado por el prestador durante la visita y el PPSA cargado al SUI, se observa lo siguiente:

**Imagen 32. Macrorrutas del servicio de recolección domiciliaria**

HORARIOS DE RECOLECCION Y TRANSPORTE					
Día	Macrorruta	Microrruta	Tipo de Residuo	Horario	Tiempo de Recolección en Horas
Lunes y Jueves	01	01	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas
		02	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas
Martes y Viernes	02	01	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas
		02	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas
Miércoles y Sábado	03	01	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas
		02	Orgánico e Inorgánico	06:am a 03:pm	9:00 Horas

Fuente: Condiciones Uniformes del Contrato para la Prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo, 2010

**Imagen 33. Macrorrutas del servicio de recolección domiciliaria**

N° Ruta	Macrorruta	Placa de Carro	Identificación	Frecuencia					
				Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
1 (Zona I)	2	OIG-185	Doble Troque	X			X		
2 (Zona I)	2	OIG-185	Doble Troque	X			X		
3 (Zona I)	1	OIG-139	Recolector Sencillo	X			X		
4 (Zona II)	2	OIG-139	Recolector Sencillo		X			X	
5 (Zona II)	4	OIG-185	Doble Troque		X			X	
6 (Zona III)	4	OIG-139	Recolector Sencillo			X			X
7 (Zona III)	6	OIG-185	Doble Troque			X			X

Fuente: Programa de Prestación del Servicio de Aseo, cargue SUI, 2016

De esta manera, como se observa en las imágenes anteriores, las macrorrutas relacionadas no son coincidentes, debido a que en el CCU se relacionan 3 macrorrutas de recolección y en el PPSA 4 macrorrutas. Adicionalmente, en ninguno de los dos documentos se indica a cuáles sectores hace referencia las macrorrutas definidas.

Por su parte, en el CCU no se indican las frecuencias en las macrorrutas definidas, mientras que en el PPSA si bien se considera frecuencias de 2 veces por semana para todas las macrorrutas, dicho documento presuntamente cumpliría con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.32. del Decreto 1077 de 2015, en relacionado a las frecuencias mínimas de recolección.

En consecuencia, se requiere que el prestador realice las aclaraciones al respecto y de cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015, dando claridad sobre las macrorrutas definidas para la prestación de la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables. En caso de no tener definidas las macrorrutas, corresponderá establecerlas de acuerdo con las necesidades del municipio para el desarrollo eficiente de la actividad. Adicionalmente, de ser necesario deberá ajustar los documentos para que la información coincida con la información actualizada.

***Microrrutas de recolección***

En la siguiente imagen se indican las 65 microrrutas de recolección informadas durante la visita por el prestador:

### Imagen 34. Microrrutas de recolección

Vehículo Compactador SOP970: ☺  
 Vehículo Compactador DIG185: ✕

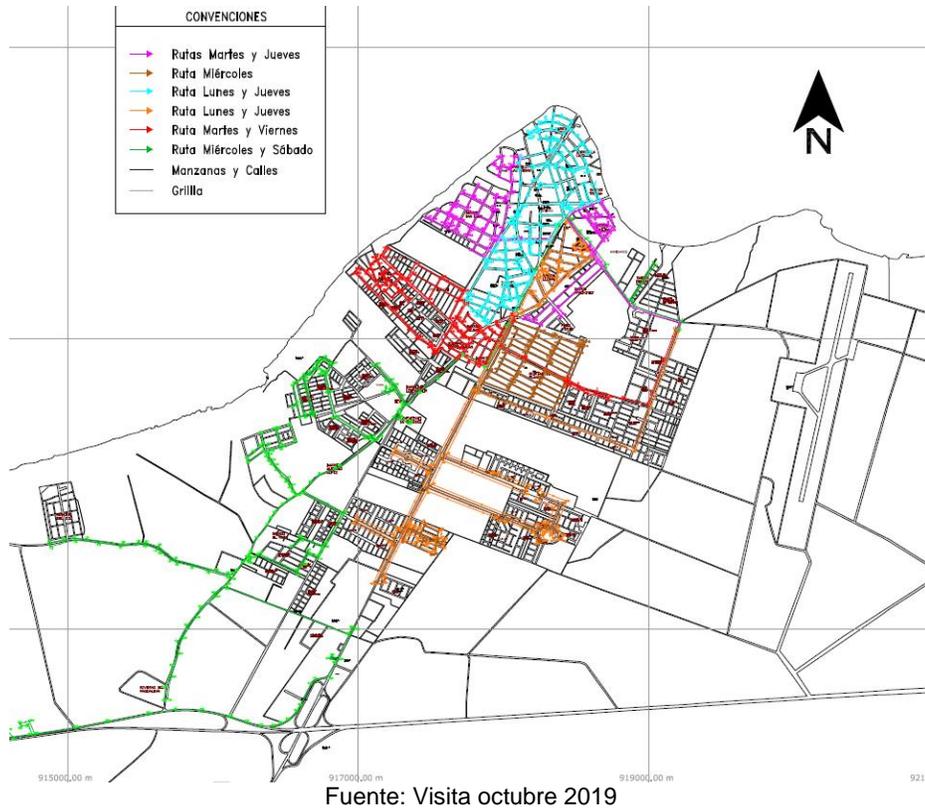
ruta	Lunar	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Centro	☺					☺
Triana	☺			☺		☺
Capilla	☺			☺		☺
Gaitán	☺			☺		☺
ceiba 1-2	☺			☺		
Quintas de Flandes			☺			☺
Mangos 1-2-3-4-5-6-7	✕		☺		✕	
Casa Medina	✕		☺		✕	
San Fermo	✕		☺		✕	
Aragón 1-2-3-4	✕		☺		✕	
Cabañas del Rey	✕		☺		✕	
Centro Comercial Alejandría	✕		☺		✕	
Alejandría 1-3-4	✕		☺		✕	
Agua Marina	✕		☺		✕	
Parques de Paquistán 2-5-3-4-6	✕		☺		✕	
Alta Gracias 1-2-3	✕		☺		✕	
La palomera	✕		☺		✕	
Barrio Lleras	✕			✕		✕
Barrio La esperanza	✕			✕		✕
Barrio Villa las palmas	✕			✕		
San Luis		☺			☺	
Piosas		☺			☺	
Aproveitaf		☺			☺	
Iqueima		☺			☺	
Puerto mediterráneo		☺			☺	
Palo verde		☺			☺	
San Fernando de Segovia		✕		✕		
San Andrés		✕		✕		
San Felipe Barajas		✕		✕		
Santa Agia Sofia		✕		✕		
San Francisco 1-2		✕		✕		
San Esteban		✕		✕		
Rincón de la Esperanza		✕		✕		
Condominio La unión		✕		✕		
Condominio Orquídea Real 4		✕		✕		

ruta	Lunar	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado
Barrio Orquídeas 1-2		✕			✕	
Villa del Rio Invasión		✕			✕	
Villa del rio 1-2		✕			✕	
La Paz		✕			✕	
Quintas Ferroviarias		✕			✕	
Bilbao		✕			✕	
Obrero			✕			✕
Puerto Bahía 2			✕			✕
Libertador			✕			✕
Villa Sue			✕			✕
Casa del Sol			✕			✕
Acalá			✕			✕
Alfonso López			✕			✕
Cementerio			✕			✕
Acapulco 2			✕			✕
Mediterráneo			✕			✕
Veneia 4			✕			✕
Villa Magdalena			✕			✕
Balcones de Alejandría			✕			✕
Terrazas de Alejandría			✕			✕
Portal del Rubí			✕			✕
Atrayanes			✕			✕
Topacio			✕			✕
Mirador del Sol			✕			✕
Riveras del Magdalena			✕			✕
Restaurante Pez Dorado			✕			✕
Villa Lucía			✕			✕
aeropuerto			✕		✕	
canales			✕		✕	
Almendros			✕		✕	

Fuente: Visita octubre 2019

El prestador indica que el horario estimado de las microrrutas anteriores se realiza de 6:00 am a 2:00 pm y que tiene en cuenta los posibles imprevistos que se puedan presentar al realizar la actividad de recolección y transporte.

**Imagen 35. Plano microrrutas de recolección**



En la información recolectada durante la visita se evidencia que las frecuencias de las microrrutas establecidas por el prestador no coinciden con el plano entregado. Algunos ejemplos: (1) Las rutas denominadas “Centro, Triana, Capilla, Gaitán, Ceiba 1-2” que tienen frecuencia lunes, jueves y sábado no aparecen en el plano entregado de esta forma. (2) En el plano aparece una ruta con frecuencia el “miércoles” y en los datos facilitados de microrrutas, no se evidencia una única frecuencia de ruta para este día. (3) Para el sector visitado de “La Esperanza”, en la base de datos se indica una frecuencia de lunes, jueves y sábado, pero en el plano el sector corresponde a una frecuencia de lunes y jueves, entre otros.

Si bien, los planos de las microrrutas entregados durante la visita indican una descripción detallada a nivel de las calles del trayecto de los vehículos para la prestación del servicio de recolección, las frecuencias no coinciden con la base de datos entregada. Por consiguiente, el prestador deberá remitir las explicaciones al respecto, y de ser necesario remitir los ajustes para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.

Adicionalmente, se evidenció que los operarios de la actividad de recolección y transporte no contaban con los planos de las rutas por lo cual, existiendo otro prestador en el área de prestación, en términos de eficiencia y planeación de la prestación es necesario que los conductores cuenten con los planos de las microrrutras.

Sumado a lo anterior, el prestador presuntamente incumple con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015, pues si bien cuenta con página web, en ella no se evidencia la publicación de la información relacionada con divulgación de frecuencias, rutas y horarios.

Por tanto, dadas las inconsistencias el prestador deberá explicar a qué se deben las diferencias y realizar la gestión pertinente de actualización de documentos para que la operación actual corresponda a lo definido en el PPSA.

Finalmente, verificado el Sistema Único de Información se encontró que el prestador no ha actualizado la información relacionada a *Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos Sólidos, Registro de microrrutras y actualización de microrrutras*. En este sentido, es menester indicar que la información en SUI se considera en todo caso oficial por lo que debe corresponder a la realidad de la prestación para que esta Entidad pueda cumplir con sus acciones de vigilancia y en tal sentido, de no coincidir la misma o carecer de ella se constituiría en información de mala calidad reportada al sistema o limitante para que esta Superintendencia pueda adelantar las medidas de vigilancia y/o control que le corresponden.

### Ejecución de la actividad de recolección y transporte

Durante la visita de 2019, se verificaron 2 microrrutras del prestador, encontrando en los recorridos lo siguiente:

**Tabla 28.** Verificación de microrrutras de recolección y transporte de residuos sólidos

Número de microrruta	Fecha, Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
No identificada (*)	03 de octubre de 2019, 06:30 AM	La Esperanza	La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas OIG 185, el conductor no contaba con plano de la microrruta. El operador indicó que las rutas eran dadas por el director técnico cuando habían cambios en la operación.
			Los operarios informaron comenzar alrededor de las 7:30 a.m. hasta la 2:00 pm. lo cual, corresponde a los horarios informados por el prestador durante la visita que son de 6:00 am a 2:00 p.m.
			Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.
No identificada (*)	03 de octubre de 2019,	Carrera 8 entre Calle 12 y 11	La recolección de esta ruta se realizó en el vehículo compactador con placas SOP 970, el conductor no contaba con plano de la microrruta.

Número de microrruta	Fecha, Hora	Sector/ barrio donde se encontraba el vehículo	Observaciones
	7: 30 AM		Los operarios informaron comenzar alrededor de las 5:30 a.m. hasta las 02:00 p.m. lo cual no está acorde con los horarios informados por el prestador durante la visita, que corresponde de 6:00 am a 2:00 p.m.
			Los operarios y conductor contaban con elementos de protección personal, tales como: overol con reflectivo, gorra, tapabocas, guantes y calzado de seguridad.
			El tubo de escape se encontraba por debajo de la cabina.

(\* ) El prestador no identificó los números o nombres de microrrutas visitadas.

Fuente: Visita octubre de 2019

**Imagen 36. Operarios de recolección**



Fuente: Registro fotográfico Visita octubre 2019

### Parque automotor

Al respecto, se observa que no existe información actualizada en el SUI respecto al *Registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos y actualización*, lo que limita el desarrollo de las funciones de la Superintendencia.

Durante la visita de 2019, se verificaron los 2 vehículos con que presta el servicio de aseo la empresa Espuflan E.S.P para la recolección y transporte de residuos no aprovechables.

Así las cosas, en cuanto al estado de cumplimiento de los requisitos (artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015) y características de los vehículos (artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015) utilizados para la prestación de las actividades de recolección y transporte de los residuos sólidos se evidenció lo siguiente:

- a) Cuentan con logotipos visibles de la empresa que dan cuenta que son recolectores de residuos sólidos ordinarios.
- b) Los vehículos no cuentan con equipos de comunicaciones, a pesar de que el prestador durante la visita indicó que en lo corrido del año 2019 cuenta con 10.385 suscriptores para el servicio de aseo. Presunto incumplimiento numeral 2, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015.
- c) Se evidenció que los vehículos utilizados para la recolección y transporte de residuos sólidos del municipio de Flandes cuentan con caja compactadora cerrada, pueden ser detenidos en caso de emergencia, y con mecanismos de rápida acción de descarga.
- d) Se evidenció que el vehículo con placas SOP 970 si bien tenía el tubo de escape hacia arriba, no estaba por encima de su altura máxima y el vehículo con placas OIG 185 tenía el tubo de escape debajo de la cabina. Por tanto, se evidencia un presunto incumplimiento del numeral 4, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015. Sin embargo, los vehículos cumplen con la revisión tecno-mecánica.
- e) Se evidenció que ninguno de los vehículos tenía estribos con superficies antideslizantes. Presunto incumplimiento numeral 7, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015.
- f) No se evidenció si los vehículos estaban dotados de dispositivos que minimizaran el ruido, así que el prestador deberá remitir los soportes y evidencias correspondientes. Presunto incumplimiento numeral 15, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015.
- g) Los vehículos estaban dotados con equipos de carretera y atención de incendios.
- h) Ninguno de los vehículos tenía pérdida de lixiviado.
- i) Los vehículos contaban con los documentos correspondientes a los exigidos por el Ministerio de Tránsito.
- j) Los vehículos contaban con luces sobre cabina y en la parte posterior de la caja de compactación y en la tolva.
- k) Se verificó que, el personal cuenta con equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos.
- l) Los vehículos contaban con cepillos, escobas y palas para la limpieza de la vía pública en caso de dispersión de residuos.
- m) Los vehículos contaban con luces de tipo estroboscópico sobre la cabina y la parte posterior de la caja compactadora.
- n) Los vehículos recolectores cuentan con GPS conectado a las oficinas administrativas de la empresa.

**Tabla 29. Evidencia fotográfica de los vehículos**

Placa	Fotografías	Observaciones
OIG 185		Vehículo con logos
		<p>Sin estribos antideslizantes</p> <p>Con implementos para dispersión de residuos</p>
		Tubo de escape encima de cabina pero no por encima de altura máxima.
		Vehículo con equipo de carretera y atención de incendios

Placa	Fotografías	Observaciones
SOP 970		Vehículo con logos e implementos para limpiar vías por dispersión de residuos.
		Tubo de escape debajo de cabina
		Comunidad disponiendo residuos de poda de árboles
		Vehículo con equipos de carretera y atención de incendios

Fuente: Visita octubre 2019

En relación con el lavado de los vehículos el prestador informó que tanto el vehículo propio como el alquilado son lavados entre 15 y 30 días en un lavadero de la ciudad de Girardot, lo cual denota un presunto incumplimiento de lo estipulado en el artículo 2.3.2.2.2.3.38. del Decreto 1077 de 2015, donde se establece que *“Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua”*.

Por su parte, el prestador informó que para el lavado del vehículo propio se tiene el Contrato de Suministro No 000016 del 15 de febrero hasta por 11 meses. Así las cosas, el prestador

deberá remitir los soportes correspondientes que den cuenta de las frecuencias de lavado de los vehículos compactadores.

Así mismo, el contrato de suministro en mención también realiza suministro de aceites, grasas, lubricantes y filtros para el vehículo propio. Adicionalmente, la empresa cuenta con programación e informe de actividades de mantenimiento y acciones correctivas de vehículos. A continuación, se indica el reporte del año 2019 para el vehículo propio:

**Imagen 37. Cronograma de Mantenimiento preventivo y correctivo, año 2019**

CRONOGRAMA MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DEL VEHICULO OIG185 PERIODO 2019				
INFORMACIÓN GENERAL				
PLACA:	LÍNEA:	TIPO:	MARCA:	COLOR:
OIG185	camion doble troque	Doble-troque	International 6'4 Diesel	Ocre
No CHASIS:	No MOTOR:	CILINDRAJE:	USO DEL VEHICULO:	No INTERNO UPN
TH287019	4696M2U0958272	4900	recolección de residuos	
SOAT FECHA DE VENCIMIENTO:		REVISIÓN TECNICO MECÁNICA FECHA DE VENCIMIENTO:		No. LICENCIA DE TRANSITO
12 de octubre de 2019		10 de noviembre de 2019		
MOTOR				
Cant. válvulas por cilindro:	Cantidad de cilindros:	Turbo:	Orientación:	
12	6	SI	Lineal	
DIRECCIÓN - TRASMISIÓN - SUSPENSIÓN				
Tipo de dirección:	Tipo de transmisión:	Numero de velocidades:	Tipo de Rodamientos:	Suspensión delantera:
Mecanica	639	8	9 1/2	Hojas de resorte
Suspensión trasera:		Numero llantas:	Dimensión de Rines:	Material de rines:
Hojas de resorte		10	22,5	Hierro
FRENOS				
Tipo de frenos delanteros :			Tipo de frenos traseros:	
Frenos de aire			Frenos de aire	
CARROCERÍA				
Numero de Serie:	Número de ventanas:		Capacidad de carga y/o pasajeros:	
4696M2U0958272	2		2	
DOTACIÓN VEHICULO				
CAJA DE HERRAMIENTAS				
<input checked="" type="checkbox"/> LLAVES	<input checked="" type="checkbox"/> DESTORNILLADORES	<input type="checkbox"/> GATO	<input checked="" type="checkbox"/> ALICATES	<input checked="" type="checkbox"/> EXTINTOR
			<input checked="" type="checkbox"/> RACHAS	<input type="checkbox"/> LÁMPARA DE PILA
EQUIPO DE CARRETERA				
	<input type="checkbox"/> BANDERAS	<input type="checkbox"/> MECHONES	<input type="checkbox"/> LLANTA DE EMERGENCIA	
BOTIQUÍN				
<input type="checkbox"/> TIJERAS PEQUEÑAS	<input checked="" type="checkbox"/> ALGODÓN	<input checked="" type="checkbox"/> VENDAS	<input checked="" type="checkbox"/> AGUA OXIGENADA	<input checked="" type="checkbox"/> CURAS
	<input type="checkbox"/> GASAS		<input checked="" type="checkbox"/> ALCOHOL	<input type="checkbox"/> GEL PARA CALMAR DOLORS MUSCULARES O ARTICULARES
<input checked="" type="checkbox"/> FRASCO DE YODOVINA, ISODINE O SIMILAR	<input type="checkbox"/> SUERO FISIOLÓGICO O SOLUCIÓN SALINA NORMAL	<input checked="" type="checkbox"/> DOS BAJA LENGUAS	<input type="checkbox"/> GUANTE DE LÁTEX	
<input type="checkbox"/> BEBIDAS ENERGÉTICAS	<input type="checkbox"/> ESPARADRAPO Y/O MICROPORE			

RELACIÓN DE MANTENIMIENTOS PREVENTIVOS				
FECHA DEL SERVICIO	ACTIVIDAD A REALIZAR	NOMBRE Y/O REFERENCIA DEL REPUESTO CAMBIADO	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	ESTADO DEL MANTENIMIENTO
11-jul-19	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	EJECUTADO
	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO		
15-ago-19	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	EJECUTADO
	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES		
12-sep-19	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	EJECUTADO
3-oct-19	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO		
10-oct-19	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
24-oct-19	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO		
7-nov-19	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
21-nov-19	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO		
5-dic-19	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
19-dic-19	CAMBIOS DE ACEITES (MOTOR, HIDRAULICO, CAJA Y TRANSMISIÓN)	ACEITES	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO		
2-ene-20	LAVADO Y ENGRASE GENERAL	LAVADO	BOMBA LA 40 (CONTRATO DE SUMINISTRO 016-2019)	
RELACIÓN DE MANTENIMIENTOS CORRECTIVOS				
FECHA DEL SERVICIO	ACTIVIDAD A REALIZAR	NOMBRE Y/O REFERENCIA DEL REPUESTO CAMBIADO	RESPONSABLE DEL MANTENIMIENTO	ESTADO DEL MANTENIMIENTO
6-7-8 Agosto-19	ARREGLO O CAMBIO DE ARAÑA TRASERAS DEL PRIMER TROQUE TRASERO	ARAÑA TRASERA	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	EJECUTADO
12-sep-19	ARREGLO DE TORNILLOS CENTRALES LADO IZQUIERDO	TORNILLOS CENTRALES	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	EJECUTADO
12-sep-19	ARREGLO DEL ORIFICIO DEL TORNILLO DEL CARDAN DE TOMAFUERZA Y RELLENAR ORIFICIO PARA AJUSTAR	TORNILLO CARDAN DE TOMAFUERZA	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	EJECUTADO
3-oct-19	SISTEMA ELECTRICO	(ARREGLO CAMBIA LUCES)	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	
3-oct-19	ARREGLO DEL MOTOR DEL LIMPIAPARABRISAS	MOTOR LIMPIAPARABRISAS	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	
24-oct-19	CINTAS REFLECTIVAS DE TODO EL CARRO	CINTAS REFLECTIVAS	MAX DOUGLAS (CONTRATO 0026-2019 PUBLIMAX)	
24-oct-19	CAMBIO DE TABLAS DEL PISO DE LA CAJA COMPACTADORA	PISO CAJA COMPACTADORA	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	
30-oct-19	ARREGLO DE SILLA DEL CONDUCTOR	SILLA DEL CONDUCTOR	ALDEMAR BRÍNEZ (CONTRATO DE MANTENIMIENTO 0012-2019)	

ELABORO: DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

NOTA: LA AGENCIA DE GATO Y DE LA LLANTA DE EMERGENCIA SE SUBSANA CON EL CONTRATO DE MANTENIMIENTO N°0012-2019

Fuente: Visita octubre 2019

## Puntos críticos

El prestador tiene identificados 6 puntos críticos en su área de prestación en el municipio de Flandes, los cuales hacen referencia a los siguientes sitios:

**Imagen 38. Puntos críticos – Prestador**



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
Nít. 800190921-4  
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835  
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



PUNTOS CRITICOS DE LAS AREAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASEO		
N°	LUGAR	BARRIO
1	VIA PRINCIPAL	ORQUIDEAS 2
2	POLIDEPORTIVO	ORQUIDEAS 2
3	VIA PRINCIPAL	VILLA LUCIA
4	PLAZA DE MERCADO	CENTRO
5	AVENIDA PANAMERICANA	PANAMERICANA
6	VIA PRINCIPAL	EL PALMAR

Fuente: Visita octubre 2019

Ahora bien, una vez revisado el PGIRS del municipio, los 9 puntos identificados como críticos en el área urbana son:

**Tabla 30. Puntos críticos - PGIRS**

Punto	Dirección
1*	Ciudadela el Palmar
2	San Luis
3	Lleras
4	Esperanza
5*	Orquídeas 2
6	Quintas de Flandes
7	Alfonso López
8	Cementerio
9	Algunos Condominios (por alta demanda en época de vacaciones)

(\*) Los puntos críticos identificados por EPUFLAN ESP en el área de prestación.  
Fuente: PGIRS.

Durante la visita, se evidenció esta disparidad de los puntos críticos censados por el prestador y los identificados en el PGIRS. Sin embargo, el prestador no tenía conocimiento de cuales ya se encuentran mitigados o activos.

Adicionalmente, se visitaron 2 puntos críticos, uno denominado “Orquídeas II” el cual, coincide con el PGIRS y el otro “Capilla” que no coincide con el PGIRS y no está identificado por el prestador. A continuación, el registro fotográfico:

**Tabla 31. Puntos críticos**

Registro Fotográfico	Observaciones
 <p data-bbox="256 993 548 1024">Punto Crítico "Orquídeas II"</p>	<p data-bbox="1125 296 1360 352">Localizado en Predio Público</p> <p data-bbox="1125 380 1369 600">El punto corresponde a una vía cerrada, en la cual el vehículo recolector no tiene acceso a la vía, por tanto, las personas disponen residuos a la salida de la calle.</p> <p data-bbox="1125 627 1336 684">Residuos de origen "mixto"</p> <p data-bbox="1125 711 1360 873">El prestador realiza la limpieza en cada frecuencia de recolección. <i>No se evidenciaron olores.</i></p> <p data-bbox="1125 900 1312 982">Punto controlado <i>Coincide con el PGIRS</i></p>
 <p data-bbox="256 1423 492 1455">Punto Crítico "Capilla"</p>	<p data-bbox="1125 1031 1287 1062">Predio privado.</p> <p data-bbox="1125 1089 1336 1146">Residuos de origen "mixto".</p> <p data-bbox="1125 1173 1360 1283">El prestador realiza la limpieza en cada frecuencia de recolección.</p> <p data-bbox="1125 1310 1336 1367">No se evidenciaron olores.</p> <p data-bbox="1125 1394 1320 1425">Punto controlado.</p> <p data-bbox="1125 1453 1336 1509">No Coincide con el PGIRS.</p>

Fuente: Visita octubre 2019

La empresa realiza la recolección manual, limpieza y erradicación de estos puntos indiferente si está o no en el PGIRS, pero no tiene conocimiento, si la Alcaldía Municipal realiza un pago adicional por este servicio. Así que la empresa deberá presentar las aclaraciones correspondientes al respecto.

Adicionalmente, como se logró evidenciar durante la visita, el inventario de los puntos críticos del prestador no corresponde a los puntos críticos establecidos en el PGIRS. Por

tanto, en cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015 el prestador deberá actualizar el censo de puntos críticos para el municipio de Flandes, incluyendo áreas urbanas y rurales y deberá remitir la información tanto a la Alcaldía Municipal como a la Policía Municipal para efectos de control y mitigación.

### **Base de operaciones**

Durante la visita de inspección se verificó el estado de la infraestructura considerada como base de operaciones. La zona identificada por el prestador se localiza en el Lote Esquinero Vía Palmar, funciona como parqueadero de los vehículos recolectores que opera la empresa y es propiedad del prestador.

A continuación, las características del lugar visitado:

- a) El predio cuenta con cerramiento.
- b) En el predio también se encuentra una Planta de Tratamiento de Agua Residual -PTAR desactivada que operaba Espuflan ESP.
- c) Si bien se cuenta con áreas para el parqueo y maniobra de los vehículos, no existe depósito de insumos, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias adecuadas. Se tiene un cuarto donde se guardan materiales de construcción. Al respecto, el prestador informó que los operarios de las actividades de recolección, transporte barrido, limpieza del servicio público de aseo no cuentan con base de operaciones, los operarios llegan directamente uniformados a la empresa.
- d) No se cuenta con señalización de las áreas, ni señalización de los sentidos de circulación.
- e) No se tienen equipos de seguridad para la prevención de accidentes, ni control de incendios.
- f) Como se indicó anteriormente, no cuenta con equipos de comunicaciones entre la base y los vehículos de recolección.
- g) Adicionalmente, se evidenció un vehículo compactador parqueado que está fuera de operación.

Así las cosas, la base de operaciones de ESPUFLAN E.S.P. es un parqueadero. A pesar de que, el prestador indicó tener más de 10.000 suscriptores para el servicio de aseo y por lo tanto, está obligado a contar con un sitio para la organización operativa de la empresa. Es en este lugar donde los carros recolectores inician y finalizan las rutas recolectoras de residuos ordinarios y en donde se puede realizar las actividades de mantenimiento y/o lavado de los vehículos recolectores; así como se puede atender al personal operativo y organizar la operación de la prestación del servicio público de aseo.

En consecuencia, se solicita que, el prestador remita el certificado del uso del suelo del sitio identificado como sitio de operaciones.

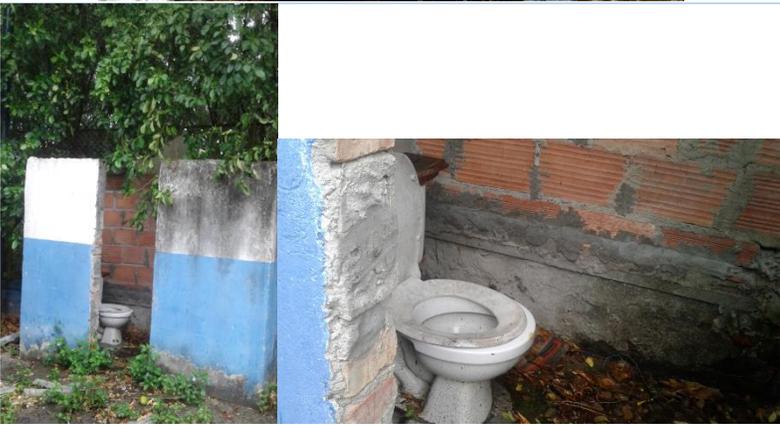
Por lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento al respecto, debido a que en el artículo 2.3.2.2.2.3.50. del Decreto 1077 de 2015 se reglamenta que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse*

de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial". Por lo anterior, el prestador deberá presentar las explicaciones al respecto.

Con el fin de ilustrar la verificación de campo realizada en el mes de octubre de 2019, a continuación, se muestra el registro fotográfico:

**Imagen 39. Características de predio**

Registro fotográfico	Observaciones
	<p>Entrada Cerramiento perimetral</p>
	<p>Espacio donde se guardan materiales de construcción.  Cuenta con vigilancia de 5 pm a 6 am</p>
	<p>Zona de parqueadero y maniobra de vehículos (izquierda predio)</p>
	<p>Zona de parqueadero y maniobra de vehículos (derecha predio)</p>

Registro fotográfico	Observaciones
	<p>Planta de Tratamiento de Agua Residual desactivada</p>
 	<p>Vehículo fuera de uso encontrado en predio Identificado con placas OIG 139</p> <p>Marca: CHEVROLET - C 70 189 G Modelo: 1991 Capacidad: 20 Y3</p> <p>Caja compactadora con agua lluvia</p>
	<p>Instalaciones sanitarias sin puerta, techo y en mal estado.</p> <p>Se desconoce si hay servicios públicos.</p>

Fuente: Visita octubre 2019

En relación con el vehículo recolector encontrado en el predio de la base de operaciones el prestador informó que este vehículo fue entregado *comodato* de la Alcaldía Municipal y que actualmente, se encuentra bajo la custodia de la empresa. Sin embargo, en diferentes ocasiones EPUFLAN ESP ha venido solicitando a la alcaldía el procedimiento para

realizar terminar el contrato entre las partes y realizar devolución de dicho bien. Se solicitaron los soportes de los requerimientos realizados por ESPUFLAN a la alcaldía los cuales se identifican como A.E. 2018-000884 del 25 de septiembre de 2018 y A.E 2019-0317 del 05 de abril de 2019.

### 3.4.3 Barrido y limpieza de vías y áreas públicas

A continuación, se realiza análisis de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas conforme a lo establecido en el Decreto 1077 de 2015, y comparado con lo evidenciado durante la visita realizada en octubre del año en curso, lo definido en el PPSA, lo definido en el PGIRS del municipio y lo cargado por el prestador al SUI.

**Tabla 32.** Características de prestación de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

Personal	Frecuencia	Km de barrido/mes	Tipo de barrido
7 personas, entre 1 supervisor y 6 operarios	1 vez/semana en cada sector asignado Áreas residenciales y comerciales asignadas	248	Manual

Fuente: Visita octubre 2019

El prestador cuenta con **Acuerdo de Barrido de vías y Áreas Públicas** vigente con el prestador SERAMBIENTAL S.A. E.S.P. para el desarrollo de la actividad de barrido en el municipio de Flandes. Acuerdo definido desde el 15 de noviembre de 2016 y con duración indefinida y revisión y actualización a cada 6 meses por las partes.

El acuerdo establece un inventario total de 960 kilómetros sujetos de barrido de vías y áreas públicas en parques de barrios y áreas públicas. Como se indica a continuación:

**Tabla 33.** Inventario vías a intervenir en Flandes sujetas de Barrido

KM DE BARRIDO EN FLNADES		SEMANAS	TOTAL (KM)
VÍAS	122,158	4	488,632
PARQUES	117,808	4	471,232
TOTAL BARRIDO Y DESPAPELE MENSUAL			959,9

Fuente: Anexo acuerdo de barrido municipio de Flandes

El acuerdo establece que 606 Km. (63,4%) de vías mensuales para barrido y limpieza son responsabilidad de ESPUFLAN E.S.P. y 351,4 Km. (36,6%) son responsabilidad de SERAMBIENTAL S.A. E.S.P. El siguiente mapa indica las zonas a intervenir por cada prestador:

**Imagen 40.** Zonas a intervenir por los prestadores Espuflan E.S.P. y Serambiental S.A. E.S.P.



Fuente: Anexo acuerdo de barrido municipio de Flandes

Así las cosas, lo establecido en el acuerdo concuerda con lo establecido en el PPSA del prestador, donde se indica que los kilómetros a barrer en el área de prestación es la siguiente:

**Imagen 41.** Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – Acuerdo de Barrido

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer*	Número de suscriptores en el área de confluencia
.Existe	15/11/2016	ESPUFLAN E.S.P. SERAMBIENTAL E.S.P.	609 km - mes 351 km - mes		8,844 4,875

Fuente: PPSA – ESPUFLAN ESP

Ahora bien, en el PGIRS del municipio se establece lo siguiente: “Cobertura del barrido en área urbana 40% Espuflan ESP, área susceptible a ser barrida 1.235,2 kilómetros y frecuencia actual de barrido plazas y parques: 2 veces por semana, resto 1 vez por semana”. Así las cosas, del total de kilómetros de barrido establecidos en el acuerdo entre los prestadores y lo definido en el PGIRS vigente presenta un déficit de 275,3 kilómetros que no se están atendiendo.

Por otra parte, al verificar los kilómetros de cuneta de barrido registrados por el prestador al SUI para los años 2017, 2018 y 2019 se evidencia lo siguiente:

**Tabla 34.** Kilómetros de cuenta barrido años 2016, 2017, 2018, 2019

Año	Total kilómetros de cuneta de barrido	Km de barrido/mes ESPUFLAN ESP
2016	10.016	1.430,8
2017	4.832	1.208
2018	5.535	1.383,7
2019	4.610	2.305

Fuente: Cargue SUI – Fecha consulta: octubre de 2019

Por lo anterior, el prestador deberá aclarar las inconsistencias encontradas con lo evidenciado en la visita realizada, lo reportado al SUI, y lo establecido en el PGIRS del municipio. De esta manera, deberá adelantar las medidas pertinentes para que toda la información respecto a la prestación de la actividad de barrido coincida.

### **Macrorrutas y microrrutas**

El barrido y limpieza de vías y áreas públicas se realiza entre 5:00 a.m. y 12:30 p.m., comenzando siempre por la Plaza de la Alcaldía, que es donde también se ubican las oficinas administrativas de la empresa y en donde los operadores del barrido guardan palas, escobas y rastrillos, entre otros, espacio que también funciona como cuartelillos de la actividad.

La recolección y transporte de los residuos procedentes de esta actividad se hace en los vehículos compactadores de recolección y transporte de ordinarios (Compactador Internacional y Kodiak).

En consecuencia, el prestador indicó que, para determinar la cantidad de residuos provenientes del barrido y limpieza, se contabiliza el total de bolsas generadas, y así mensualmente, se actualiza esta información para cargue al Sistema Único de Información - SUI.

Al momento de la visita, el prestador informó en la visita que no contaba con macrorrutas. Sin embargo, en la información entregada se identifican 5 sectores divididos geográficamente para el desarrollo del barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el área de prestación. Adicionalmente, el prestador cuenta con 9 microrrutas identificadas como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 35. Macrorrutas y Microrrutas de barrido y limpieza**

PROGRAMACIÓN DE BARRIDO DE VIAS Y ÁREAS PÚBLICAS  
 ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO  
 ESPUFLAN E.S.P.

MUNICIPIO DE FLANDES

BARRIO / PARQUE	DIRECCIÓN	SECTOR	MICRORRUTA	METROS LINEALES	DIA/SEMANA		
BARRIO GAITAN	CRA 5 HASTA CLL 13	I	1	331	LUNES		
	CRA 7A ENTRE CLL13 Y 15			201			
	CLL 14 ENTRE CRA 7A Y 5			127			
	CLL 15 ENTRE CRA 7A Y 5			179			
BARRIO LA CAPILLA	CRA 2 DESDE PANA HASTA FERRO			491			
	CLL 17 HASTA LA 10 A			143			
	CRA 4 HASTA CRA 7			130			
	TRANSVERSAL 10			157			
BARRIO TRIANA	CRA 9 ENTRE CLL 12 Y PANA		737				
	CLL 7 ENTRE PANA Y FERRO		354				
	CLL8 ENTRE PANA Y CRA 9		283				
PARQUE CENTRAL SANTANDER	BARRIO TRIANA		5154				
MALECOM TURISTICO	CLL 20 D 163 PUERTO DINDE		2820				
PARQUE LA VICTORIA	BARRIO TRIANA		484				
PARQUE LA LECHUZA	BARRIO LA CAPILLA		552				
PARQUE EL TRIANGULO	CRA 9 B/ TRIANA	1344					
ACCESOS PRINCIPALES	VIA PALACIO PO. HASTA ALCALDIA	643					
	AV. LOS ALCALDES - FERRO	432					
	AV. UNIDAD HASTA ALCALDIA	523					
GLORIETA EL PESCADOR	CRA 7 CLL 14 B/ LA CAPILLA	236					
BARRIO SAN LUIS	CLL 6 HASTA LA CRA 15	I	3	439	MARTES		
	CLL 7 HASTA LA CRA 15			437			
	CLL 10 A ENTRE CRA 13 Y 11			151			
	CRA 10 ENTRE CLL 7 Y 10 A			369			
POLIDEPORTIVO SAN LUIS	BARRIO SAN LUIS			1538			
BARRIO LAS ROSAS	ENTRADA PRINCIPAL			322			
POLIDEPORTIVO LAS ROSA	BARRIO LAS ROSAS		1310				
CANCHA DE MINI FUTBOL	BARRIO MI RADO R LA ESPERANZA		10164				
BARRIO LA CEIBA	CRA 10 HASTA SEPARADOR PAZ		II	4		595	MIERCOLES
	CLL 2 ENTRE CRA10 Y PANAMERICANA					166	
	CLL 1 ENTRE CRA 10 Y PANAMERICANA					145	
BARRIO ORQUIDEAS	AV. PRINCIPAL PARADERO		III	5		670	JUEVES
	CLL 1 SUR HASTA CRA 21	417					
	CLL 1 HASTA POLIDEPORTIVO	653					
PARQUE ORQUIDEAS	BARRIO ORQUIDEAS 2	1728					
POLIDEPORTIVO CUBIERTO ORQUIDEAS 2	BARRIO ORQUIDEAS 2	7868					
VIA DIVISORIA	ENTRE ORQUIDEAS Y TRIANA	804					
BARRIO LA PAZ Y BILBAO	ENTRADA LA PAZ HASTA LIBERTADOR	430					
	CLL 3 SUR ENTRE PANA Y FERRO	320					
	VIA ALTERNA A LA PANAMERICANA	350					
	CRA 4 SUR ENTRE PANAM. Y LA PAZ	189					
	CRA 8 ENTRE CLL 1 Y 4 SUR	223					
	CRA 9 ENTRE CLL 2 Y 4 SUR	182					
	CRA 11 ENTRE CLL 2 Y 4 SUR	241					
POLIDEPORTIVO LA PAZ	BARRIO LA PAZ	3938					
BARRIO LIBERTADOR	AVENIDA PRINCIPAL	IV		6	842	VIERNES	
ENTRADA ARAGON	ARAGON I HASTA CANCUN		1031,5				
CONJUNTOS ALEJANDRIA	ENTRADA PRINCIPAL		424,6				
PORTAL DEL RUBY	CALLES	V	7	1426			
PARQUE PTE PEATONAL	BARRIO LA ESPERANZA			876			
POLIDEPORTIVO ESPERANZA	BARRIO LA ESPERANZA			2250			
BARRIO MIRADOR ESPERANZA	AV. PRINCIPAL	630,6					
PARQUE VILLA LAS PALMAS	VILLA LAS PALMAS	9	2592				

Fuente: Visita octubre 2019

**Imagen 42. Plano de rutas de barrido**



Fuente: Visita octubre de 2019

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que no todos los sectores (barrios/parques) descritos en la programación para el desarrollo de la actividad de barrido de vías y áreas públicas de la empresa se encuentran definidas en el plano de las rutas de barrido. Así mismo, se observa que no todas las áreas sujetas de barrido definidas en el acuerdo de barrido y de responsabilidad de Espuflan E.S.P. se incluyen en la programación de vías definidas por la empresa.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema Único de Información se encontró que el prestador no ha actualizado la información relacionada a *Registro de microrrutas y actualización de microrrutas*, Tipo 2 – Barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Por tanto, es menester indicar que la información en SUI se considera en todo caso oficial por lo que debe corresponder a la realidad de la prestación para que la Superintendencia pueda cumplir con sus acciones de vigilancia. En tal sentido, de no coincidir la misma o carecer de ella, se constituiría en información de mala calidad reportada al sistema o limitante para que la Superintendencia pueda adelantar las medidas de vigilancia y/o control que le corresponden.

Por consiguiente, el prestador deberá aclarar ante la Superintendencia los hallazgos reportados en la presente evaluación, relacionados con las diferencias encontradas en campo, la información entregada durante la visita, los establecido en el acuerdo de barrido

con SERAMBIENTAL S.A E.S.P. y los kilómetros sujetos de barrido y limpieza faltantes a ser incluidos en la prestación e indicados en el PGIRS del municipio.

Igualmente, el prestador deberá indicar cuales son las macrorrutas y las microrrutas actuales. Así mismo, remitir los planos de las macro y microrrutas de barrido ajustados, indicando frecuencias, horarios y kilómetros de barrido por mes. Así como deberá actualizar el cargue de la información al SUI conforme a la operación actual de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en el área de prestación del municipio de Flandes.

**Ejecución de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas**

Durante la visita de 2019, se verificó la operación de dos (2) microrrutas de barrido definidas por el prestador, evidenciando lo siguiente:

**Tabla 36. Verificación de microrrutas de barrido**

Fecha, Hora visita	Macrorruta y Microrruta Horarios	Dirección (Verificación en Campo)	Registro fotográfico	Observaciones
03 de octubre de 2019, 8:00 am	<p><b>Macrorruta:</b> No identificada por el prestador</p> <p><b>Microrruta:</b> No 5</p> <p><b>Horario barrido:</b> 4:30 am a 11:30 am</p> <p><b>Horario recolección:</b> 10:30 am</p>	<p>Av. Ferrocarril Barrio Gaitán</p> <p>(Comercial)</p>		<p>El prestador no tenía identificadas a que macro de barrido correspondía el barrido que se estaba inspeccionando.</p> <p>Los elementos de seguridad evidenciados: guantes, tapabocas, overol reflectivo y gorra de sol. Los operadores no tenían gafas de seguridad.</p> <p>Los operadores de barrido indicaron que cada 6 meses está siendo entregada la dotación.</p> <p>Los operarios no portaban planos de las microrrutas, con la frecuencia y horario, en ninguno de los recorridos.</p>
				<p>Los elementos de barrido para el desarrollo de la actividad son, pala, escoba, cepillo y bolsas, no se evidenciaron conos de señalización.</p> <p>Los operadores de esta microrruta no contaban con carros recolectores del barrido. Las bolsas iban siendo dejadas a lo largo de la vía.</p>

Fecha, Hora visita	Macrorruta y Microrruta Horarios	Dirección (Verificación en Campo)	Registro fotográfico	Observaciones
03 de octubre de 2019, 8:00 am	<b>Macrorruta:</b> No identificada por el prestador  <b>Microrruta:</b> No 5  <b>Horario de barrido:</b> 5:00 am a 11:30 am  <b>Horario de recolección:</b> 02:00 pm	Av. Ferrocarril  Barrio Capilla  (Residencial)	 	<p>El prestador no tenía identificadas a que macro y micro de barrido hacía referencia el barrido inspeccionado.</p> <p>Los operarios no portaban planos de las microrrutas, con la frecuencia y horario, en ninguno de los recorridos.</p> <p>Operadores con elementos de protección personal y de seguridad industrial, a excepción de gafas de seguridad y tapabocas.</p> <p>Los elementos de barrido para el desarrollo de la actividad son, pala, escoba y bolsas, no se evidenciaron conos de señalización.</p> <p>El operador de la actividad indicó que a cada 15 días se realiza el barrido en esta zona. Denotando un presunto incumplimiento a las frecuencias mínimas de barrido.</p>

Fuente: Visita octubre de 2019

Es de anotar que, en la visita realizada el día 03 de octubre de 2019 (jueves) a la ruta No 1 (Barrio Gaitán) de ESPUFLAN ESP, sector Av. Ferrocarril también había sido barrido el día anterior por SERAMBIENTAL SA ESP, de acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada el día 02 de octubre de 2019 (miércoles) a dicha empresa. Este hallazgo debe ser aclarado por el prestador, debido a que el municipio de Flandes cuenta con Acuerdo de Barrido con distribución de kilómetros sujetos de barrido.

Así las cosas, en cuanto el estado de cumplimiento de la responsabilidad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas (artículo 2.3.2.2.2.4.51. del Decreto 1077 de 2015) y las frecuencias mínimas, horarios, establecimiento de macro y microrrutas de dicha actividad (artículos 2.3.2.2.2.4.53., 2.3.2.2.2.4.54., 2.3.2.2.2.4.55., 2.3.2.2.2.4.56, respectivamente del Decreto 1077 de 2015) se evidenció lo siguiente:

- a) En la visita fue posible observar que los residuos provenientes del barrido y limpieza manual de vías y áreas públicas son depositados en bolsas blancas, las cuales son cerradas y dispuestas en las aceras para su posterior recolección en los vehículos compactadores utilizados para la actividad de recolección y transporte de ordinarios.

- b) No se logró evidenciar la recolección de las bolsas de barrido. El prestador deberá remitir los soportes correspondientes y registros fotográficos de cómo se realiza la recolección de las bolsas de las cestas instaladas en las vías y áreas públicas.
- c) El pesaje de los residuos provenientes de barrido y limpieza se hace en el relleno sanitario junto con dichos residuos. Será relevante que el prestador indique como estima las toneladas que dispone en el relleno sanitario producto de la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
- d) La recolección y el transporte de los residuos provenientes del barrido manual no permanecen más de 8 horas para ser transportados, pues el barrido se hace en áreas donde la recolección es diaria en el horario de recolección posterior al horario del barrido.
- e) Los operadores no cuentan con los planos de ruta, el prestador argumenta que cuando hay algún cambio es informado al conductor para ajustes en la ruta y que, normalmente se les informa con anterioridad la micro ruta que deben hacer.
- f) En calles no pavimentadas no se realizan actividades de limpieza manual, las personas (usuarios) que habitan en las zonas realizan dicha actividad.
- g) Según lo informado por el prestador, el horario establecido para el barrido es de 5:00 am a 12:30 pm. No se evidenciaron afectaciones al flujo de vehículos y de peatones. Sin embargo, en temporada alta este horario es de mayor afluencia a las zonas comerciales y condominios por lo cual el prestador deberá indicar si en temporada alta se mantienen los mismos horarios de la recolección. Lo anterior, acorde a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.54. del Decreto 1077 de 2015.
- h) En la microrruta visitada de Av. Ferrocarril Barrio Capilla (Residencial) se evidenció un presunto incumplimiento relacionado con las frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas debido a que por la categoría del municipio de Flandes (Categoría 4º) la frecuencia mínima para la prestación de esta actividad es de 1 vez por semana.
- i) Como fue presentado anteriormente, el prestador no cuenta con el establecimiento de macrorrutas y microrrutas acordes con el Acuerdo de Barrido establecido con SERAMBIENTAL SA ESP. Por lo cual, se evidencia un presunto incumplimiento de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.52. del Decreto 1077 de 2015.
- j) Tampoco es clara la forma en que los usuarios se informan de las rutas de barrido y su frecuencia, pues se evidenció que el prestador no tiene publicada la información en la página web de la empresa, o en la oficina de PQR la planificación de las rutas. Por tanto, presuntamente se está incumpliendo con lo reglamentado en el artículo 2.3.2.2.2.4.55. del Decreto 1077 de 2015.
- k) Durante la visita no se revisó el inventario de insumos necesarios para la actividad de barrido. Por tanto, el prestador deberá remitir soportes correspondientes y registros fotográficos en los que se indique cuáles son los elementos que adquiere, con qué frecuencia y en dónde los almacena.

#### **3.4.4 Limpieza Urbana**

El prestador informó que actualmente no presta las siguientes actividades relacionadas con la limpieza urbana:

- Corte de césped en áreas públicas.
- Poda de árboles en las vías y áreas públicas.
- Lavado de áreas públicas.
- Limpieza de playas costeras/zonas ribereñas.

### **Corte de césped**

El prestador informa que actualmente no presta la actividad de corte de césped, indicando que la Alcaldía Municipal contrata directamente con personas naturales y/o empresas este servicio para las plazas y parques del municipio de Flandes. Sin embargo, en la última actualización de RUPS en 2019, el prestador tiene registrada la actividad.

Por su parte, en el PPSA de la empresa, respecto a la actividad se indica lo siguiente *“A la fecha el PGIRS no ha definido la información relativa de corte en las vías y áreas públicas”*.

Ahora bien, una vez verificado el PGIRS del municipio se encuentra en relación con el corte de césped lo siguiente: *“Catastro de áreas públicas urbanas objeto de corte de césped, Total: 119,614 m<sup>2</sup>”*. Sin embargo, el PGIRS no indica el inventario de áreas sujetas de corte.

Por lo anterior, el prestador deberá actualizar el RUPS indicando únicamente las actividades del servicio público de aseo que presta.

### **Poda de arboles**

El prestador informa que actualmente no presta la actividad de poda de árboles, indicando que la Alcaldía Municipal contrata directamente con personas naturales y/o empresas este servicio en el municipio de Flandes. Sin embargo, en la última actualización de RUPS en 2019, el prestador tiene registrada la actividad.

Por su parte, en el PPSA de la empresa respecto a la actividad se indica lo siguiente *“A la fecha el PGIRS no ha definido la información relativa a la poda de árboles en el espacio público. Necesario para la definición de su alcance por parte de PGIRS para incorporarlo en el programa de prestación”*.

Ahora bien, una vez verificado el PGIRS del municipio se encuentra en relación con la poda de árboles lo siguiente: *“Catastro de árboles ubicados en vías y áreas públicas urbanas objeto de poda según rangos de altura: En proceso de consolidación”*.

Por lo anterior, el prestador deberá actualizar el RUPS indicando únicamente las actividades del servicio público de aseo que presta.

### **Lavado de vías y áreas públicas**

El prestador informa que actualmente no presta la actividad de lavado de áreas públicas, indicando que la Alcaldía Municipal contrata directamente con personas naturales y/o

empresas este servicio en el municipio de Flandes. Sin embargo, en la última actualización de RUPS en 2019, el prestador tiene registrada la actividad.

Por otra parte, en el PPSA de la empresa respecto a la actividad se indica lo siguiente: *“A la fecha el PGIRS no ha definido la información relativa a la actividad de lavado de vías y áreas públicas. Necesario para la definición de su alcance por parte de PGIRS para incorporarlo en el programa de prestación”.*

Ahora bien, una vez verificado el PGIRS del municipio se encuentra en relación con el lavado de áreas públicas lo siguiente: *“Inventario de puentes peatonales y áreas públicas objeto de lavado:*

- Puente peatonal vía panamericana
- Zona de los restaurantes en el puente férreo
- Acceso al Puente Ospina Pérez
- Unidad deportiva
- Av. De los Alcaldes
- Av. Barrio las Quintas de Flandes
- Parque Deportivo Quintas Ferroviarias
- Parque deportivo Las Rosas
- Parque deportivas Orquídeas
- Parque deportivo Lleras
- Parque deportivo La Paz
- Parque deportivo San Luis
- Parque deportivo Obrero”.

Por lo anterior, el prestador deberá actualizar el RUPS indicando únicamente las actividades del servicio público de aseo que presta.

### **Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas**

El prestador informa que no realiza limpieza en zonas ribereñas (laterales del río Magdalena), indicando que la Alcaldía Municipal contrata directamente con personas naturales y/o empresas este servicio en el municipio de Flandes.

Por su parte, en el PPSA de la empresa respecto a la actividad se indica lo siguiente: *“No aplica”.*

Ahora bien, una vez verificado el PGIRS del municipio se encuentra en relación con la limpieza de playas ribereñas lo siguiente: *“Lindero del Río Magdalena: 27.923,67 metros lineales de playa (promedio de playa de 15 metros de ancho) Área de 418.855,05 m<sup>2</sup>, Lindero del Río Coello 6.500,63 metros lineales (promedio de playa de 8 metros): Área de 52.005, 04 m<sup>2</sup>”.*

## Suministro, instalación y mantenimiento de cestas

El prestador informa que, la empresa adquirió 50 cestas las cuales se instalaron en diciembre de 2018 y enero de 2019 en parques, plazas y áreas de espacio público. Actualmente, ha instalado 39 cestas identificadas de color verde. A éstas, la empresa les realiza el mantenimiento, lavado y limpieza, según necesidad prevista en la frecuencia de barrido. Por su parte, las cestas faltantes el prestador indica que serán instaladas durante el mes de octubre de 2019. A continuación, el inventario de cestas instaladas:

**Tabla 37. Inventario de instalación y mantenimiento de cestas**

UND	NOMBRE PARQUE	DIRECCION	CANT
1	CEMENTERIO MUNICIPAL	CLL 1 # 7B 35 B/LIBERTADOR	2
2	MALECOM TURISTICO	CLL 20 D 163 PUERTO DINDE	2
3	PUENTE FERREO	PUENTE FERREO	2
4	UNIDAD DEPORTIVA	BARRIO LA CAPILLA	2
5	POLIDEPORTIVO SAN LUIS	BARRIO SAN LUIS	1
6	POLIDEPORTIVO ESPERANZA	BARRIO LA ESPERANZA	2
7	POLIDEPORTIVO LA PAZ	BARRIO LA PAZ	2
8	POLIDEPORTIVO LAS ROSAS	BARRIO LAS ROSAS	2
9	POLIDEPORTIVO CUBIERTO ORQUIDEAS 2	BARRIO ORQUIDEAS 2	4
10	CANCHA DE FUTBOL LAS QUINTAS	MZ 22 LAS QUINTAS	2
11	CANCHA DE MINI FUTBOL	BARRIO MIRADOR LA ESPERANZA	2
12	PARQUE VILLA LAS PALMAS	VILLA LAS PALMAS	2
13	PARQUE CENTRAL SANTANDER	BARRIO TRIANA	3
14	PARQUE LA VICTORIA	BARRIO TRIANA	0
15	GLORIETA EL PESCADOR	CRA 7 CLL 14 B/ LA CAPILLA	2
16	PARQUE TRIANGULO	CLL 16 LA CAPILLA	0
17	PARQUE LA LECHUZA	BARRIO LA CAPILLA	2
18	PARQUE TRIANGULO	CRA 9 B/ TRIANA	0
19	PARQUE ORQUIDEAS	BARRIO ORQUIDEAS 2	0
20	PARQUE PTE PEATONAL	BARRIO LA ESPERANZA	2
21	PARQUE BANDERAS	BARRIO OBRERO	1
22	POLIDEPORTIVO	QUINTAS FERROVEAREAS	2
23	AV PRINCIPALES		2
TOTAL			39

Fuente: Visita octubre 2019

Por su parte, en el PPSA de la empresa respecto a la actividad se indica que “A la fecha el PGIRS no ha definido la información relativa a cestas en el espacio público, necesario para la identificación de su alcance para incorporarlo en el programa de prestación”.

Ahora bien, una vez verificado el PGIRS del municipio se encuentra en relación con la cantidad de cestas públicas instaladas por km<sup>2</sup>: “No existen”.

Por consiguiente, si en el PPSA no se indica sobre la instalación y mantenimiento de cestas, entonces no es claro por qué el prestador está realizando las actividades relacionadas. En consecuencia, la empresa deberá presentar las aclaraciones al respecto e indicar cómo la actividad está siendo remunerada, debido a que el PGIRS vigente del municipio no contempla su desarrollo.

Así mismo, se evidenció que la Alcaldía Municipal también instaló cestas, las cuales se identifican de “color plateado” (material acero). El prestador desconoce quien hace su mantenimiento y cuando fueron instaladas.

En el registro fotográfico tomado en campo, se pueden observar algunas de las cestas que se han instalado en el municipio tanto por el prestador como por la Alcaldía.

**Imagen 43.** *Instalación de cestas por el prestador*



Fuente: Visita octubre 2019

**Imagen 44.** *Cestas de la Alcaldía Municipal*



Fuente: Visita octubre 2019

Así las cosas, en cuanto a la instalación de cestas y sus características (artículos 2.3.2.2.2.4.57. y 2.3.2.2.2.4.58. del Decreto 1077 de 2015), se evidencia lo siguiente:

- a) El prestador no cuenta con el concepto de aprobación emitido por el municipio para la ubicación de las cestas. Por lo anterior, se evidencia presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.57. del Decreto 1077 de 2015.
- b) No es claro cuál es el inventario de las cestas instaladas en el municipio, las instaladas por el prestador y la meta prevista. Así como de su estado para efectos de mantenimiento y reposición. Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.57. del Decreto 1077 de 2015.

- c) Se evidenció que las cestas instaladas por la empresa no cumplen con los requisitos, tal como: Carencia de dispositivos para evitar que se llenen de agua cuando llueve y obstrucción de pasos peatonales. En consecuencia, el prestador deberá adelantar las gestiones pertinentes para solventar dicha situación y aprovechar el mobiliario ya instalado por la Alcaldía Municipal. Por lo tanto, se evidencia un presunto incumplimiento según establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.58. del Decreto 1077 de 2015.

### 3.4.5 Disposición final

El prestador dispone los residuos sólidos recolectados en el sitio de disposición final denominado “Parque Ambiental Praderas del Magdalena”, ubicado en el municipio de Girardot. Éste es operado por la Empresa Servicios Ambientales, SERAMBIENTAL S.A. E.S.P. y cuenta con licencia ambiental otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca mediante la Resolución N° 408 de 2005.

El contrato firmado para la prestación de la actividad de disposición final de residuos sólidos está en firme desde el 2 de enero de 2018 y tiene un plazo de ejecución por 18 meses indicando que podrá prorrogarse automáticamente por un término a la vigencia inicial si las partes no presentan anticipación de la fecha de terminación.

El valor unitario pactado por toneladas dispuesta es de \$38.469, el cual está compuesto por el costo de disposición final de \$35.117, el costo de tratamiento de lixiviados de \$1.176 y el incentivo de regionalización de \$2.175.

En lo corrido del año 2019, el prestador ha venido disponiendo en promedio alrededor de 438 toneladas mensuales en el sitio de disposición final indicado, provenientes del área de prestación del servicio público de aseo.

### Toneladas dispuestas

Una vez, revisada la información registrada en SUI se evidenció que, a la fecha, el prestador únicamente ha reportado la información correspondiente a los años 2016 y 2017. Adicionalmente, durante la visita el prestador brindó la información correspondiente a los años 2017, 2018 y 2019.

Así las cosas, a continuación, se compara la información reportada en SUI frente a la información brindada en la visita.

**Tabla 38.** Toneladas dispuestas –información cargada en SUI

Mes	Toneladas dispuestas	
	Año 2016	Año 2017
<b>Enero</b>	438,36	
<b>Febrero</b>	303	
<b>Marzo</b>	361,26	
<b>Abril</b>		
<b>Mayo</b>	282,16	

Mes	Toneladas dispuestas	
	Año 2016	Año 2017
Junio	290,4	
Julio	301,02	
Agosto	301,02	
Septiembre	264,82	
Octubre	310,29	
Noviembre	352,36	499,07
Diciembre	340,27	
<b>Total</b>	<b>3.545,0</b>	<b>499,1</b>

Nota: Los campos que se encuentran vacíos en estas tablas, corresponden a cargues que tiene pendiente de reporte el prestador al SUI.

Fuente: Consulta SUI, octubre 2019

**Tabla 39.** Toneladas dispuestas –información colectada visita técnica, 2019

Mes	Toneladas dispuestas		
	Año 2017	Año 2018	Año 2019
Enero	345,83	540,55	489,72
Febrero	265,95	374,42	401,63
Marzo	326,23	480,25	434,3
Abril	319,4	475,51	472,36
Mayo	326,21	508,94	438,52
Junio	213,57	507,89	411,15
Julio	298,89	488,51	448,05
Agosto	309,29	452,37	414,22
Septiembre	220,85	393,81	
Octubre	403,04	490,2	
Noviembre	513,15	0	
Diciembre	547,61	496,93	
<b>Total</b>	<b>4.090,0</b>	<b>5.209,4</b>	<b>3.510,0</b>

Fuente: Visita octubre 2019

No es posible comparar las toneladas dispuestas reportadas en SUI con lo entregado en visita, debido a que los datos corresponden a diferentes periodos, es decir la información de los años 2018 y 2019 no se encuentra reportada. Así las cosas, el prestador deberá realizar el cargue de la información pendiente al SUI una vez recibida la Evaluación Integral.

### 3.5 Plan de emergencia y contingencia

#### 3.5.1 Plan de Emergencia y Contingencia para los Servicios de Acueducto y Alcantarillado

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 0154 de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, esta Dirección Técnica llevó a cabo

la revisión del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) cargado al SUI el 13 de mayo de 2019 por el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES E.S.P. para el municipio de Flandes, Tolima.

Efectuada la revisión, se establece que el PEC cargado por el prestador para la vigencia 2019, NO CUMPLE con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, presentando incumplimientos en diez (10) de los doce (12) aspectos que exige la mencionada resolución.

**Tabla 40.** Aspectos con incumplimiento – PEC cargado al SUI el 13/05/2019.

Aspecto	Observaciones
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables.
1.2.2. Identificación de requerimientos	Los requerimientos adelantados 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. Los ítems con información faltante son: recursos físicos, recurso humano, edificaciones, recursos económicos, vehículos, equipos, comunicaciones, sistemas de monitoreo, hidrantes y otros equipos para atención de emergencias, sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables
1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa	El prestador debe identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, además de definir qué tipo de ayuda podría requerirse.  Debe también establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma y quine sería el responsable de coordinar la ayuda externa.
1.2.5. Fortalecimiento de educación y capacitación	El prestador debe establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención.
1.3.1 Línea de mando	El prestador debe establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en una estructura piramidal, de cada persona que participa en ésta, debe establecer la línea de mando en un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender y debe además establecer la participación de cada dependencia de la persona prestadora.
1.3.2. Comunicaciones	El prestador debe incluir en el PEC un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para para convocar a los actores involucrados, tanto para toma de decisiones como para informar a la comunidad, sobre la ocurrencia y la atención del evento.
1.3.3 Protocolo de actuación	El prestador debe elaborar los protocolos de actuación, uno por cada uno de los eventos que pueda requerir atención de emergencias.
1.3.4 Formato para evaluación de daños	El prestador debe incluir la explicación de cómo diligenciar el formato para evaluación de daños presentado en el PEC.
Aspecto 4: Análisis posterior al evento	El prestador debe diseñar un método para verificar la efectividad y aplicabilidad del plan de emergencia y contingencia diseñado, de forma tal que estas memorias tras regresar a las condiciones de normalidad sean una herramienta para efectuar una comparación con el PEC que se diseñó antes del evento y entonces realizar los ajustes pertinentes en los casos que sean necesarios y reiniciar los procesos de capacitación y de realización de simulacros en forma permanente.
Capítulo 2: ejecución de la respuesta	El prestador debe desarrollar al menos uno de los protocolos de actuación a modo de ejemplo, describiendo el desarrollo de cada una de las acciones y actividades

Aspecto	Observaciones
	establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si estuviese atendiendo una situación real.

### 3.5.2 Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio de aseo

El prestador el día 13 de mayo de 2019, reportó el PEC para el servicio de aseo correspondiente a la vigencia 2019 al Sistema Único de Información – SUI.

Es de resaltar que el prestador durante la visita realizada por la Superintendencia entre el 01 y 04 de octubre de 2019, entregó un PEC. Sin embargo, este documento hace referencia al servicio público de alcantarillado.

Por lo anterior, se procedió a analizar el documento reportado al SUI, encontrando que presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:

- Aspecto 1: la ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales económicos y ambientales.
- 1.2.1 Elaboración de inventarios
- 1.2.2 Identificación de requerimientos.
- 1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa
- 1.2.5 Fortalecimiento de educación y capacitación
- 1.3.1 Línea de mando
- 1.3.2 Comunicaciones
- 1.3.3 Protocolo de actuación
- 1.3.4 Formato para evaluación de daños
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento
- CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA

Sobre el particular, se aclara que se remitió oficio al prestador con radicado N° 20194340007621 del 07 de noviembre de 2019 con el análisis pertinente.

### Comparación entre PPSA y PEC

En la siguiente tabla, se efectúa la comparación del PGIRS, PEC y el PPSA con respecto a los riesgos y las amenazas identificadas:

**Tabla 41. Riesgos PGIRS, PEC VS. PPSA**

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
El PGIRS reporta las siguientes amenazas que pueden poner en riesgo la prestación del servicio de	El programa de gestión del riesgo en el PPSA, establece como único riesgo el estado actual de los vehículos de recolección y transporte.	El PEC de la empresa reporta los siguientes riesgos los cuales pueden afectar la prestación del servicio público de aseo:

PGIRS - Programa de Gestión del Riesgo	PPSA- Programa de Gestión del Riesgo	PEC
aseo en el municipio de Flandes, Tolima:  Sismos, remoción de masas, amenaza hídrica, averías de vehículos, falta de personal, accidentes de trabajo, incendio, amenaza por grupos al margen de la ley y protestas.		Inundaciones, terremoto, falla mecánica y accidente vehicular.

Fuente: Elaboración propia SSPD

Como se evidencia en la anterior tabla, el PEC no contempla las amenazas antrópicas de “*grupos al margen de ley*” y “*protestas*” las cuales fueron incluidas en el programa de gestión del riesgo del PGIRS. Por lo anterior, se sugiere realizar de nuevo la priorización de las amenazas registradas en el PEC e incluir dichos eventos para que sean evaluados con el fin de reducir la incertidumbre de ocurrencia de estos. Lo anterior, pensando en el principio de prevención con el fin de garantizar la prestación del servicio público de aseo con calidad y continuidad.

Una vez sea realizado lo anterior, se deben registrar en el PPSA las amenazas que pueden causar afectación al servicio público de aseo, las cuales deben estar acordes con el PGIRS y el PEC.

Lo anterior, se requiere con el fin de que el prestador pueda atender y superar de manera adecuada la atención de una emergencia con el fin de garantizar la prestación del servicio público de aseo en el municipio de Flandes, Tolima.

## 4 ASPECTOS COMERCIALES

### 4.1 Descripción general del área, organización, personal por labor, horarios, instalaciones

El Área Comercial se encuentra ubicada en la única sede de la Empresa, en la Carrera 8 con Calle 12 primer piso Esquina, barrio Centro, Flandes, Tolima.

*Imagen 45. Área Comercial ESPUFLAN E.S.P.*



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Esta Área depende de la Gerencia, cuenta con una Dirección Comercial compuesta por: 1 Director Grado 1; 1 Técnico de Facturación Grado 8; 1 Técnico de Cartera y Recaudo Grado 8, 2 Auxiliares Administrativos PQR Grado 11; 4 Lectores Grado 7; 2 Colaboradores para la instalación de medidores, cortes y reconexiones Grado 7 y 2 Auxiliares Administrativos y Comerciales (contratistas).

En estas oficinas se encuentran las dependencias de Atención al Usuario, Oficina de Dirección Comercial, Oficina de Control Interno de Gestión, Oficina de Facturación, Oficina Dirección Cobro Coactivo, Área de Recaudo, Oficina Dirección Técnico Operativa.

En el Área Comercial se desarrollan las actividades de atención al usuario, se atienden las solicitudes y requerimientos de los usuarios y/o suscriptores bien sea presenciales o en físico, vía telefónica 3183473172, PQR a través de la página web [www.espuflan.com.co](http://www.espuflan.com.co); proceso de facturación y recaudo para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo junto con las labores que sustenten el normal funcionamiento de la Organización de las Oficinas ya mencionadas.

**Imagen 46.** Organigrama Área Comercial



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

El Área Comercial labora de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

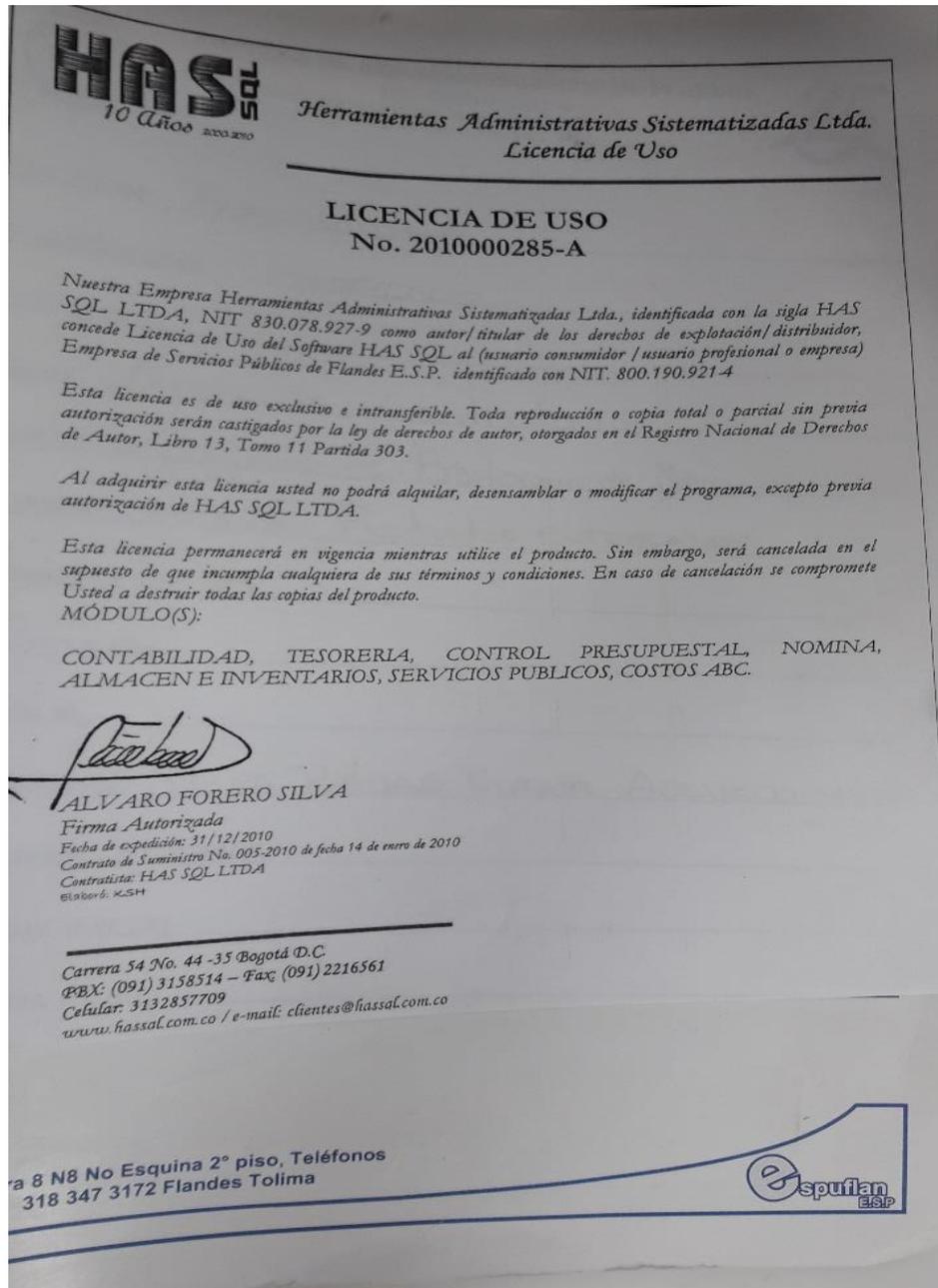
## 4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

### 4.2.1 Software utilizado para el manejo de la información comercial

La empresa ESPUFLAN E.S.P. cuenta con el Sistema Comercial denominado Herramientas Administrativas Sistematizadas – HAS versión SQL 5.0 y la empresa Herramientas Administrativas Sistematizadas Ltda – HAS SQL LTDA. concedió la Licencia de Uso No. 2010000285-A a la Prestadora y tiene soporte vía remoto de acuerdo con el Contrato suscrito.

El software HAS SQL cuenta con los módulos de contabilidad, tesorería, control presupuestal, nómina, almacén e inventarios, servicios públicos, costos ABC.

**Imagen 47.** Licencia de Uso Sistema de Información Comercial – HAS SQL



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Para el Módulo Comercial tiene la Versión SQL XP 4.6 en el cual se realiza la facturación, se ingresa el recaudo, PQR's venta de bienes (medidores, rejillas, dispositivos antifraude, entre otros); se hace el paso al Área Financiera mediante una Interfase y esta llega a su vez a Contabilidad.

**Imagen 48. Módulo comercial del Sistema Comercial**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### 4.3 Contrato de Condiciones Uniformes

#### 4.3.1 Contrato de los servicios de acueducto y alcantarillado

La Empresa informa que cuenta con un CCU para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y otro para el servicio de aseo. Remitió a la Superintendencia el CCU de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD No. 20195290245512 el 18 de marzo de 2019, el cual no se encuentra con fecha ni suscrito por el Gerente, como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen 49. Contrato de Condiciones Uniformes de acueducto y alcantarillado sin fecha ni firma**



**Parágrafo 1.** La Empresa podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de La Empresa.

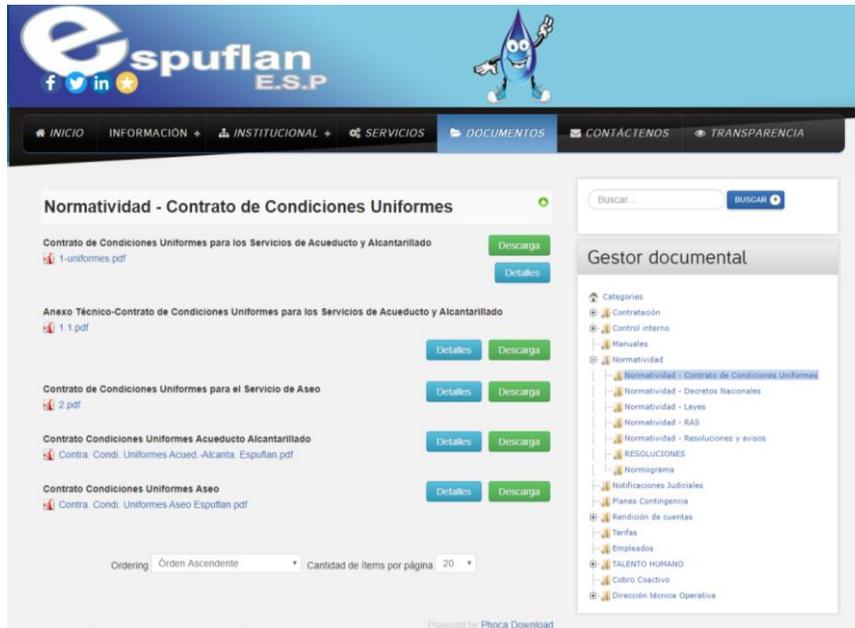
En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de La Empresa, el día..... de 20\_\_.

JORGE ELIECER VALDERRAMA  
GERENTE  
C.C.

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Los CCU de acueducto y alcantarillado y de aseo, se encuentran publicados en la página electrónica de la Empresa, fueron suscritos el 2 de marzo de 2010 por el señor Jorge Eliécer Valderrama en calidad de Gerente, como se observa en las siguientes imágenes:

Imagen 50. Página Web de ESPUFLAN E.S.P. publicación CCU



Fuente: Página Web de ESPUFLAN E.S.P. – noviembre de 2019

Imagen 51. CCU de acueducto y alcantarillado

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
Nit. 800.190.921-4

*Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."*

**¡Siente tu bandera, cree en tu país!**

Se someterá a la decisión de un árbitro único, quien decidirá en Derecho, de acuerdo con las normas vigentes sobre la materia. El arbitramento se llevará a cabo en el municipio en el que deben prestarse los servicios objeto de este contrato, y el proceso no deberá durar más de seis meses.

Asimismo, las partes pueden solicitar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la designación de personas que puedan colaborar en la mejor prestación de los servicios públicos o en la solución de controversias que puedan incidir en su prestación oportuna, cobertura o calidad (Artículo 79.3 de la Ley 142 de 1994).

La negativa a suscribir la cláusula compromisoria a la que hace referencia el inciso segundo de esta cláusula, no será motivo para negar la celebración del contrato de servicios públicos.

**CLÁUSULA 49.- ANEXO TÉCNICO.** Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico de los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual contiene:

1. Condiciones técnicas de las redes locales
2. Condición técnica factibilidades de servicios públicos
3. Condición técnica requisitos de acceso a los servicios
4. Condición técnica instalaciones internas
5. Condición técnica uso racional de los servicios
6. Características mínimas de las acometidas y los instrumentos de medición
7. Condición técnica medidores
8. Condición técnica mantenimiento
9. Condición técnica servicios comunitarios
10. Niveles de calidad, continuidad y presión del servicio

**Parágrafo 1.** La Empresa podrá modificar el anexo de condiciones técnicas, solamente por razones derivadas de la aplicación del plan de inversiones o de la optimización de los sistemas.

**Parágrafo 2.** El contenido del anexo de condiciones técnicas no podrá restringir ni ser interpretado en sentido que restrinja los derechos y garantías reconocidos al usuario y/o suscriptor en el presente CSP, ni las obligaciones y deberes a cargo de La Empresa.

En constancia de lo cual, suscribo este original en mi calidad de Representante Legal de la persona prestadora, el día 02 de Marzo de 2010.

  
**JORGE ELIECER VALDERRAMA**  
GERENTE ESPUFLAN E.S.P.

Fuente: Página Web de ESPUFLAN E.S.P. – noviembre de 2019

**Imagen 52. CCU de aseo**



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES**  
Nit. 800190921-4

Visión: "Ser una empresa pública sólida, que implemente calidad total y reingeniería en sus procesos, una organización con prospectiva, líder en el departamento de Tolima en la prestación de servicios públicos domiciliarios, que contribuirá con el desarrollo de políticas públicas para la inversión social y el desarrollo económico del municipio de Flandes."



**¡Siente tu bandera,  
cree en tu país!**

Todo es concordante con el Artículo 1° Decreto 1140 de 2003.

Los horarios asociados a la operación de barrido de vías y áreas públicas son:

HORARIOS DE BARRIDO DE VÍAS Y ÁREAS PÚBLICAS			
DÍA MACRO			
Día	Macrorruta	Microrruta	Horario
Lunes a Viernes	01	01	6:00 am a 10:00 a.m
		02	6:00 am a 10:00 a.m
		03	6:00 am a 10:00 a.m
		04	6:00 am a 10:00 a.m
		05	6:00 am a 10:00 a.m
Lunes a Viernes	02	06	6:00 am a 10:00 a.m
Lunes a Sabado	03	07	6:00 am a 10:00 a.m
Sábado (Una vez por Semana)	04	08	6:00 am a 10:00 a.m

En constancia de lo cual, suscribo este original en mi calidad de Representante Legal de la persona prestadora, el día 02 de Marzo de 2010.

**JORGE ELIECER VALDERRAMA**  
GERENTE ESPUFLAN E.S.P.

Fuente: Página Web de ESPUFLAN E.S.P. – noviembre de 2019

La Empresa no tiene publicado el CCU en cartelera. La forma de socialización la realizan así: para los nuevos suscriptores les entregan un ejemplar; a los usuarios y/o suscriptores que los solicitan, se los entregan en físico o les envían por correo electrónico.

**Imagen 53. Actualización CCU**

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	001	19/02/2010	02/03/2010	SI	20102110010361	19/02/2010
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	001	19/02/2010	02/03/2010	SI	20102110010361	19/02/2010

Fuente: SUI, noviembre de 2019.

**Imagen 54. Actualización CCU SUI**



Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Departamento

TOLIMA

Empresa

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad
424	2019-03-05	Acueducto	Más de 2500 suscriptores	2010-02-19	2010-03-02	SI	20102110010361	2010-02-19

Fuente: SUI, noviembre de 2019.

## Concepto de legalidad

La empresa cuenta con Concepto de Legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA No. 20102110010371 del 19 de febrero de 2010, como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen 55. Concepto de legalidad - CRA**

288

Empresa de Servicios Públicos de Flandes  
ESPUFLAN E.S.P.

RADICADO No.: 288 2010 09-Mar-10 11:09 AM  
DIRIGIDO A: COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE  
Y SANEAMIENTO BÁSICO – CRA  
No. DE FOLIOS: 1  
COPIA A: MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL  
República de Colombia

LIBERTAD Y ORDEN

BICENTENARIO  
de la Independencia de Colombia  
1810-2010

Para contestar cite:  
Radicado CRA No.: 20102110010371  
Fecha: 19-02-2010

ÁREA Promoción  
ATENCIÓN

Bogotá D.C.,

Doctor  
JORGE ELIECER VALDERRAMA  
Gerente  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN S.A. E.S.P.  
Carrera 8 N° 12 Esquina, Piso 2  
Teléfono: (098) 2402082  
E-mail: espufflan@hotmail.com  
Flandes-Tolima

RADICACIÓN  
CORRESPONDENCIA  
ESPUFLAN E.S.P.  
02 MAR 2010  
Hora: 10:10 AM  
Recibido Por: JAVIER SANCHEZ

Ref.: Rad. CRA 2010321000286-2 de 18 de enero de 2010.

Respetado doctor Valderrama:

Hemos recibido su comunicación radicada con el número de la referencia, por la cual envía el documento contentivo de las condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN S.A. E.S.P. en el municipio de Flandes-Tolima.

Nos permitimos manifestar, que una vez revisado el clausulado del referido contrato, al igual que su anexo técnico, el mismo se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en ellos, condicionado a lo siguiente:

Determinar en la CLÁUSULA 22. COBRO DE SUMAS ADEUDADAS el cobro que aplica para su empresa, según su naturaleza jurídica eliminando el que NO resulte aplicable.<sup>1</sup>

Debe tener en cuenta que de conformidad con el artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinde concepto de legalidad, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.

A su turno, es menester precisar que, atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen". De acuerdo con lo anterior, le sugerimos comunicar a ésta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, le informamos que cualquier modificación que se haga a las condiciones uniformes del

<sup>1</sup> Ley 1066 de 2006, artículo 5. Facultad de cobro coactivo y procedimiento para las entidades públicas.  
Carrera 7 No. 71-52 Torre B Piso 4- Bogotá, Colombia  
PBX: (1) 3263820 - Fax: (1) 3121900  
Correo electrónico: correo@cra.gov.co  
www.cra.gov.co



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Adicionalmente, se efectuó consulta en el Sistema Único de Información – SUI y, en las siguientes imágenes se observa que, la última actualización que realizó la Empresa fue el 2 de marzo de 2010, que cuenta con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA No. 20102110010361 del 19 de

febrero de 2010. Es de advertir que, el radicado del oficio de la CRA es diferente al reportado en el SUI.

#### 4.3.2 Contrato condiciones uniformes del servicio de aseo

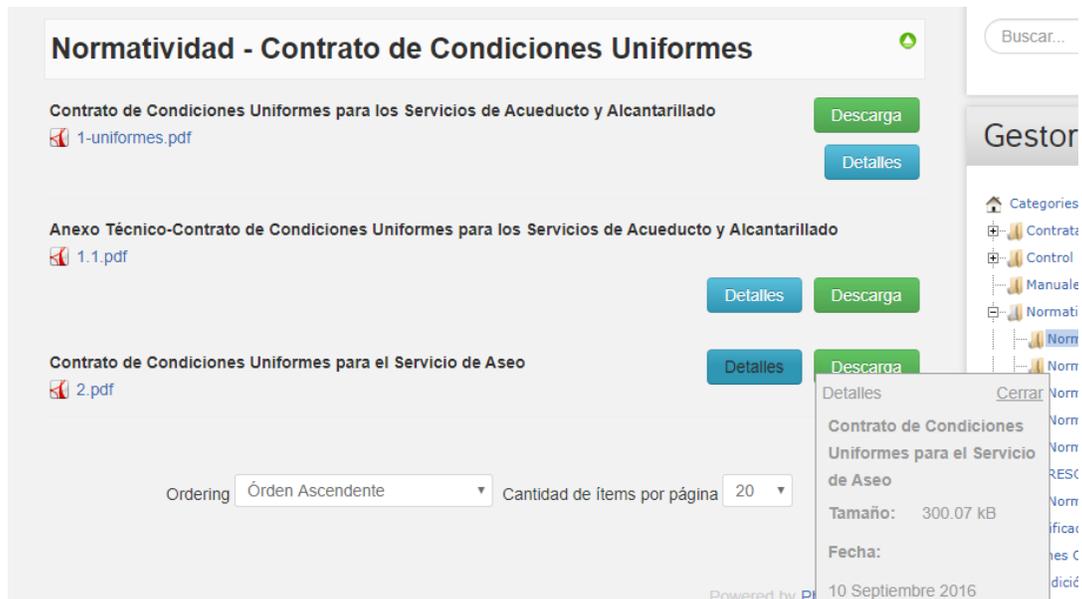
El prestador durante el desarrollo de la visita entregó el último CCU, correspondiente al municipio de Flandes.

Teniendo en cuenta lo anterior, y de acuerdo con los lineamientos adoptados por la Resolución CRA 778 de 2016 “Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación del servicio público de aseo y sus actividades complementarias para las personas prestadoras que atiendan en municipios de más de 5.000 suscriptores en el área urbana y de expansión urbana, y todas las personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en dichas áreas, y se define el alcance de su clausulado”, una vez analizado el documento del CCU entregado en visita y publicado en la página web, se observó que el mismo no cumple con los parámetros establecidos en dicha resolución.

Es importante señalar, que el prestador deberá solicitar concepto de legalidad ante la CRA, teniendo en cuenta que el modelo de CCU, no se ajusta a lo establecido en la norma.

Por otra parte, al verificar el sitio web del prestador, se identificó que el CCU se encuentra publicado, éste puede ser consultado a través de la ruta de acceso <https://www.espuflan.com.co/gestor-documental/category/12-normatividad-contrato-de-condiciones-uniformes#>, tal como se evidencia a continuación:

**Imagen 56.** Publicación CCU página web prestador.



Fuente: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES E.S.P. – ESPUFLAN E.S.P.

No obstante, es evidenciado en el RUPS, que el prestador no ha cargado información acerca del CCU del servicio de aseo en éste, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

**Imagen 57. Reporte información CCU – RUPS.**

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO Empresa. EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES Departamento. TOLIMA Municipio. FLANDES
---

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
-------------	------------	---------------------------------	----------	---------------	---------	--------------	-----------	--------------------	---------------------	------------------------	-----------------------	-----------------------------	----------------------------	--------------

Fuente: RUPS

### Sitio web del prestador

El prestador cuenta con página web, a la cual se puede ingresar siguiendo el link: <https://www.espuflan.com.co/index.php>.

Se verificó el sitio web del prestador y se constató que existe publicación del Contrato de Condiciones Uniformes.

No obstante, respecto a las rutas, es posible encontrarlas publicadas, pero sin horarios de las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables y de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Por otro lado, en la página web se encuentra la información de tarifas que aplicaron en el municipio para el servicio de aseo, solo hasta el año 2016. Por lo anterior, el prestador no estaría cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1077 de 2015 en cuanto a la publicación de las tarifas aplicadas vigentes.

Igualmente, existe información de ubicación de la oficina de atención al usuario, para la radicación de las PQR. Sin embargo, no se evidencia un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios.

Dicho lo anterior, no se estaría dando estricto cumplimiento a lo establecido en los numerales 1, 2 y 4 del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015, por lo que se configura un presunto incumplimiento de los numerales citados:

**“Artículo 2.3.2.2.4.2.112. Página web.** Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información:

1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo.
2. Tarifas

(...) 4. Un enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios (...)”.

#### 4.4 Catastro de Suscriptores

El Municipio de Flandes, en compañía de la Gobernación y de la Empresa de Servicios Públicos del Tolima - EDAT S.A. E.S.P. OFICIAL, contrató la consultoría que fue suscrita el 29 de diciembre de 2016, con Acta de Inicio del 17 de julio de 2017 para la elaboración del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, sanitario y pluvial del Municipio de Flandes. Dentro de los entregables de esta consultoría se encuentra el Catastro de usuarios o suscriptores; durante la ejecución de esta consultoría el Contratista (IEH GRUCON) entregó a la Empresa de Servicios Públicos de Flandes el Catastro en plataforma Arcgis; cabe aclarar que este producto en su momento no fue revisado por parte de la interventoría (INALCON S.A.S.) para lo cual este entregable fue enviado a la Interventoría en diciembre de 2018, ESPUFLAN está a la espera del producto final del PMAA por parte del Municipio y/o EDAT. Una vez recibido, se proyectará la implementación en la Empresa para su respectivo uso.

La plataforma ARCGIS es un sistema que permite recopilar, organizar, administrar, analizar, compartir y distribuir información geográfica.

Actualmente no existe Plano del Catastro de suscriptores del municipio de Flandes utilizado para la ubicación y georreferenciación de usuarios y/o suscriptores.

#### 4.5 Suscriptores

De acuerdo con la información suministrada en visita por el Prestador se tiene el siguiente número de suscriptores en el municipio de Flandes, departamento del Tolima:

La Empresa ESPUFLAN E.S.P. a diciembre del año 2017 contaba con 14.849 suscriptores de los cuales acueducto 14.497, alcantarillado 14.286 y aseo 10.396, Para el año 2018 contaba con 15.550 suscriptores de los cuales acueducto 15.181, alcantarillado 14.961 y aseo 10.437. Para junio de 2019 contaba con 15.745 suscriptores de los cuales acueducto 15.365, alcantarillado 15.139 y aseo 10.385. Las diferencias de 352 para 2017, 369 para el 2018 y 380 para junio de 2019 corresponden a terminaciones de contrato y/o suspensiones de común acuerdo.

##### 4.5.1 Suscriptores mensuales acueducto y alcantarillado

*Tabla 42. Suscriptores Acueducto 2017*

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Estrato 1</b>	194	194	194	194	194	194	194	196	198	198	198	198
<b>Estrato 2</b>	3.118	3.123	3.123	3.133	3.141	3.147	3.199	3.202	3.205	3.213	3.213	3.218
<b>Estrato 3</b>	10.413	10.416	10.564	10.602	10.640	10.667	10.639	10.647	10.659	10.676	10.697	10.706
<b>Estrato 4</b>	75	75	73	73	73	74	74	74	74	74	74	74
<b>Comercial</b>	216	216	215	215	213	213	213	213	212	222	275	274
<b>Oficial</b>	26	26	26	26	27	27	27	27	27	27	27	27
<b>Total</b>	<b>14.042</b>	<b>14.050</b>	<b>14.195</b>	<b>14.243</b>	<b>14.288</b>	<b>14.322</b>	<b>14.346</b>	<b>14.359</b>	<b>14.375</b>	<b>14.410</b>	<b>14.484</b>	<b>14.497</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2017 en el servicio público domiciliario de acueducto presentó un incremento en los suscriptores de 3,20% siendo marzo el período en que más se incrementó con un 1,03%, seguido por noviembre con un 0,51% y mayo con 0,32%, siendo los más representativos.

Para diciembre de esta anualidad el 1,37% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 22,20% al 2; 73,85% al 3; el 0,51% al 4; el 1,89 con tipo de uso comercial y el 0,19% al oficial.

**Tabla 43. Suscriptores Acueducto 2018**

Estrato / uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Estrato 1</b>	198	198	199	199	199	199	199	198	198	199	198	198
<b>Estrato 2</b>	3.239	3.254	3.475	3.498	3.504	3.506	3.511	3.513	3.518	3.518	3.522	3.522
<b>Estrato 3</b>	10.716	10.731	10.965	10.980	11.003	11.020	11.003	11.037	11.094	11.108	11.130	11.146
<b>Estrato 4</b>	74	74	74	75	73	73	73	73	73	73	73	73
<b>Comercial</b>	377	412	215	214	213	213	213	212	216	217	216	215
<b>Oficial</b>	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
<b>Total</b>	<b>14.631</b>	<b>14.696</b>	<b>14.955</b>	<b>14.993</b>	<b>15.019</b>	<b>15.038</b>	<b>15.026</b>	<b>15.060</b>	<b>15.126</b>	<b>15.142</b>	<b>15.166</b>	<b>15.181</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2018 en el servicio público domiciliario de acueducto presentó un incremento en los suscriptores de 3,71% siendo marzo el período en que más se incrementó con un 1,76%, seguido por febrero y septiembre con un 0,44% cada uno y abril con 0,25%, siendo los más representativos.

Para diciembre de esta anualidad el 1,30% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 23,20% al 2; 73,42% al 3; el 0,48% al 4; el 1,42 con tipo de uso comercial y el 0,18% al oficial.

**Tabla 44. Suscriptores Acueducto 2019**

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
<b>Estrato 1</b>	198	198	198	198	198	198	198	199
<b>Estrato 2</b>	3.523	3.528	3.528	3.534	3.539	3.544	3.548	3.552
<b>Estrato 3</b>	11.153	11.164	11.225	11.281	11.314	11.308	11.324	11.342
<b>Estrato 4</b>	73	73	73	73	73	73	73	73
<b>Comercial</b>	216	215	214	214	214	215	216	215
<b>Oficial</b>	27	27	27	27	27	27	28	28
<b>Total</b>	<b>15.190</b>	<b>15.205</b>	<b>15.265</b>	<b>15.327</b>	<b>15.365</b>	<b>15.365</b>	<b>15.387</b>	<b>15.409</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2019 en el servicio público domiciliario de acueducto hasta agosto presentó un incremento en los suscriptores de 1,43% siendo abril el período en que más se incrementó con un 0,41%, seguido por marzo con un 0,39% y mayo con 0,25%, siendo los más representativos.

Para agosto de esta anualidad el 1,29% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 23,05% al 2; 73,61% al 3; el 0,47% al 4; el 1,40 con tipo de uso comercial y el 0,18% al oficial.

La Superintendencia efectuó consulta en el SUI, encontrando que hay diferencias respecto de la información entregada en visita vs. La reportada así:

**Tabla 45. Suscriptores Acueducto SUI**

Estrato / Uso	Dic-17	Dic-18	Ago-19
<b>Estrato 1</b>	198	N.D.	N.D.
<b>Estrato 2</b>	3.214	N.D.	N.D.
<b>Estrato 3</b>	10.757	N.D.	N.D.
<b>Estrato 4</b>	74	N.D.	N.D.
<b>Comercial</b>	214	N.D.	N.D.
<b>Oficial</b>	27	N.D.	N.D.
<b>Total</b>	<b>14.484</b>	<b>N.D.</b>	<b>N.D.</b>

Fuente SUI noviembre de 2019

De acuerdo con la información reportada en el SUI difiere de entregada por la empresa ESPUFLAN E.S.P. en visita así: a diciembre del año 2017 para el servicio de acueducto contaba con 14.497 suscriptores y la entregada en visita con 14.484 para una diferencia de 13; en el estrato 2 reportó 3.218 y en visita informó 3.214 con una diferencia de 4; para el estrato 3 reportó 10.705 y en visita informó 10.757 presentando una diferencia de 52; para los suscriptores comerciales reportó 274 y en visita informó 214 para una diferencia de 60.

**Tabla 46. Suscriptores alcantarillado 2017**

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Estrato 1</b>	132	132	132	132	132	132	132	134	136	136	136	136
<b>Estrato 2</b>	3.029	3.034	3.034	3.039	3.047	3.053	3.105	3.108	3.111	3.119	3.119	3.123
<b>Estrato 3</b>	10.365	10.368	10.516	10.554	10.591	10.618	10.590	10.598	10.610	10.627	10.648	10.657
<b>Estrato 4</b>	75	75	73	73	73	74	74	74	74	74	74	74
<b>Comercial</b>	212	212	211	211	209	209	209	209	208	218	270	269
<b>Oficial</b>	26	26	26	26	27	27	27	27	27	27	27	27
<b>Total</b>	<b>13.839</b>	<b>13.847</b>	<b>13.992</b>	<b>14.035</b>	<b>14.079</b>	<b>14.113</b>	<b>14.137</b>	<b>14.150</b>	<b>14.166</b>	<b>14.201</b>	<b>14.274</b>	<b>14.286</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2017 en el servicio público domiciliario de alcantarillado presentó un incremento en los suscriptores de 3,19% siendo marzo el período en que más se incrementó con un 1,05%, seguido por noviembre con un 0,51% y abril y mayo con 0,31%, siendo los más representativos.

Para diciembre de esta anualidad el 0,95% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 21,86% al 2; el 74,60% al 3; el 0,52% al 4; el 1,88 con tipo de uso comercial y el 0,19% al oficial.

**Tabla 47. Suscriptores alcantarillado 2018**

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Estrato 1</b>	136	136	137	137	137	137	137	136	136	137	137	137
<b>Estrato 2</b>	3.144	3.159	3.380	3.403	3.409	3.410	3.415	3.416	3.421	3.421	3.424	3.425

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>Estrato 3</b>	10.667	10.678	10.912	10.925	10.948	10.965	10.948	10.983	11.040	11.054	11.075	11.091
<b>Estrato 4</b>	74	72	72	73	71	71	71	71	71	71	71	71
<b>Comercial</b>	372	407	210	209	208	208	208	207	211	212	211	210
<b>Oficial</b>	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27	27
<b>Total</b>	<b>14.420</b>	<b>14.479</b>	<b>14.738</b>	<b>14.774</b>	<b>14.800</b>	<b>14.818</b>	<b>14.806</b>	<b>14.840</b>	<b>14.906</b>	<b>14.922</b>	<b>14.945</b>	<b>14.961</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2018 en el servicio público domiciliario de alcantarillado presentó un incremento en los suscriptores de 3,70% siendo marzo el período en que más se incrementó con un 1,79%, seguido por septiembre con un 0,44% y febrero con 0,41%, siendo los más representativos.

Para diciembre de esta anualidad el 0,92% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 22,89% al 2; el 74,13% al 3; el 0,47% al 4; el 1,40 con tipo de uso comercial y el 0,18% al oficial.

**Tabla 48.** Suscriptores alcantarillado 2019

Estrato / Uso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
<b>Estrato 1</b>	137	137	137	137	136	136	136	137
<b>Estrato 2</b>	3.426	3.431	3.431	3.437	3.442	3.447	3.450	3.454
<b>Estrato 3</b>	11.098	11.108	11.168	11.224	11.254	11.248	11.264	11.281
<b>Estrato 4</b>	71	71	71	71	71	71	71	71
<b>Comercial</b>	211	210	209	209	209	210	211	210
<b>Oficial</b>	27	27	27	27	27	27	28	28
<b>Total</b>	<b>14.970</b>	<b>14.984</b>	<b>15.043</b>	<b>15.105</b>	<b>15.139</b>	<b>15.139</b>	<b>15.160</b>	<b>15.181</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa para la vigencia del 2019 en el servicio público domiciliario de alcantarillado hasta agosto presentó un incremento en los suscriptores de 1,40% siendo marzo el período en que más se incrementó con un 0,39%, seguido por abril con un 0,41% y mayo con 0,23%, siendo los más representativos.

Para agosto de esta anualidad el 0,90% de los suscriptores pertenecían al estrato 1; el 22,75% al 2; el 74,31% al 3; el 0,47% al 4; el 1,38 con tipo de uso comercial y el 0,18% al oficial.

Respecto al servicio de alcantarillado, no se encuentra disponible en el Sistema único de Información – SUI.

### Reporte de Beneficiarios ICBF

De acuerdo con el artículo 2 del Decreto 1766 de 2012, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF no ha enviado a la empresa ESPUFLAN E.S.P., el listado de los inmuebles donde se prestan los servicios públicos domiciliarios a hogares sustitutos o en los que se desarrollan programas de bienestar familiar.

Respecto de los usuarios del ICBF como el Hogar Comunitario “Flamenquitos” del ICBF ubicado en la Calle 12 No. 18-27 barrio Centro, Flandes – Tolima no se encuentran como suscriptores beneficiarios y pese a que el suscriptor del predio es: “MARIA IGNACIA BERMIDEZ – FLAMENQUITOS”, los servicios los factura como usuario residencial, estrato 3, como se observa en las siguientes imágenes.

**Imagen 58.** Predio - Hogar Comunitario Flamenquitos del ICBF



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Imagen 59. Factura Hogar Comunitario Flamenquitos del ICBF



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES

ESPUFLAN E.S.P.

NIT: 800.190.921-4

www.espuflan.com.co/pqr1@espuflan.com.co / pqr2@espuflan.com.co

Carrera 8 Calle 12 Esquina 1er. Piso

Celular: 318 347 31 72

DATOS DEL USUARIO		N° DE REFERENCIA											
MARIA IGNACIA BERMUDEZ CL 12 18 27 - FLAMENQUITOS Cod. Pos. CENTRO		1-03662-3											
ESTRATO: 3	USO: RESIDENCIAL	PERIODO FACTURADO: 31 jul 2019 a 29 ago 2019											
ATRASOS: 0	CICLO: 1	PAGO OPORTUNO: Septiembre 16 de 2019											
CÓDIGO: 010501700000	N° RECIBO: 3043990	FECHA LIMITE PARA EVITAR SUSPENSIÓN: Septiembre 17 de 2019											
FECHA DE EMISIÓN DE LA FACTURA: 02/10/2019													
DATOS TÉCNICOS		HISTÓRICO: Últimos consumos Acueducto y Alcantarillado											
MATRÍCULA													
VIGENCIA TARIFA		<table border="1"> <tr> <th>Lect. Actual</th> <th>Consumo facturado m<sup>3</sup></th> </tr> <tr> <td>27,59</td> <td>96</td> </tr> <tr> <th>Lect. Anterior</th> <th>Promedio m</th> </tr> <tr> <td>27,13</td> <td>75</td> </tr> <tr> <td colspan="2">HABITADO Estado Predio Activo</td> </tr> </table>		Lect. Actual	Consumo facturado m <sup>3</sup>	27,59	96	Lect. Anterior	Promedio m	27,13	75	HABITADO Estado Predio Activo	
Lect. Actual	Consumo facturado m <sup>3</sup>												
27,59	96												
Lect. Anterior	Promedio m												
27,13	75												
HABITADO Estado Predio Activo													
DATOS MEDIDOR													
NÚMERO: 15-018170													
TIPO:													
MARCA: OUAFORJAS													
DIÁMETRO:													
FACTORES DE CALCULO: (\$/m)		VALOR POR EL SERVICIO											
	Su Consumo m <sup>3</sup>	ACUEDUCTO	ALCANTARILL										
0-20 m <sup>3</sup> CONSUMO BÁSICO	20	4.165	2.024										
21-40 m <sup>3</sup> CONSUMO COMPLEMENTARIO	20												
MAYOR DE 41 m <sup>3</sup> CONSUMO Suntuario	6												
NO RESIDENCIAL													
CARGO FIJO													
TASA AMBIENTAL													
Para más de 20 m de consumo NO HAY subsidio - La tarifa incluye subsidio o aporte													
Tipo de productor		RESUMEN DE SU CUENTA											
Estrato		Total Acueducto 50.716											
Toneladas por susc (TDI) 0,021	Comercialización y recaudo (TFR) 2300,9	Total Alcantarillado 25.896											
Barrido y limpieza (TBL) 2154,19	Recolección y transporte (TRT) 3754,19	Total Aseo 8.972											
Tramo Excedente (TTE) 0	Disposición y tratamiento (TDT) 769,09	Otros cobros 0											
Costos de Referencia CDT CRT Tasa de Barrido		<b>TOTAL A PAGAR \$ 85.584</b>											
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO		SU CONSUMO DIARIO ES: \$ 1.426											
DÍAS LIQUIDADOS		Ultimo Pago: \$ 0											
RESIDENCIAL NO RESIDENCIAL		FIRMA REPRESENTANTE LEGAL ESP DE FLANDES											
CARGO FIJO													
CÁLCULO DEL VALOR DEL SERVICIO													
TARIFA DE ASEO y CÍAS LIQUIDADAS x UNIDADES													

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

DATOS DEL USUARIO		
MARIA IGNACIA BERMUDEZ CL 12 18 27 - FLAMENQUITOS Cod. Pos.		
CÓDIGO	PERIODO	N° RECIBO
010501700000	31 jul 2019 a 29 ago 2019	3043990 - 103662
SI PAGA CON CHEQUE GIRELO A FAVOR DE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES		
N° DE REFERENCIA		TOTAL A PAGAR - E.S.P. DE FLANDES
1-03662-3		85.584

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES  
ESPUFLAN E.S.P.  
NIT: 800.190.921-4

FECHA DE EMISIÓN FACTURA: 02/10/2019

(415) 7709998015746(8020)01036623 (3900) 0000085594 (96) 20190917

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La empresa ESPUFLAN E.S.P. ofició al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF mediante oficio con radicado A.E. 2019 – 0839 del 3 de octubre de 2019, para proceder a reclasificar los predios a que haya lugar, de conformidad con la información que suministre.

**Imagen 60. Oficio dirigido al ICBF.**



**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
Nit. 800190921-4  
INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20151300015835  
DEL 16 DE JUNIO DEL 2015



**COMUNICADO EXTERNO**  
A.E. 2019 – 0839

Flandes, 03 octubre de 2019

Señora  
**ANGELA MONTEALEGRE**  
Coordinadora Centro zonal ICBF  
Correo: [angela.montealegre@icbf.gov.co](mailto:angela.montealegre@icbf.gov.co)  
Calle 19 No. 8-38 B/ Santa Margarita Maria  
Espinal Tolima

Cel: 3132 850188

**REF: SOLICITUD DE INFORMACION.**

Respetada Dra:

Por medio de la presente me permito solicitarle información acerca de los hogares comunitarios que operan en el municipio de Flandes donde se especifique el número total de hogares y la dirección de ubicación de cada predio; De igual manera de ser posible adjuntar factura del servicio de acueducto de cada hogar o indicar el nombre del titular y/o código de cuenta con la que se encuentran registrados en la empresa de Servicios Públicos, lo anterior con el fin de realizar el ajuste tarifario de aseo.

Quedo atenta a resolver cualquier inquietud.

Cordialmente,

  
**SILVIA PIEDAD VIANA ACEVEDO**  
Directora comercial (E)

Proyecto: Jessica Cardozo Sosa – Auxiliar Administrativo PQR

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa informa que no cuenta con suscriptores y/o usuarios VIP.

#### **4.5.2 Suscriptores aseo**

De acuerdo con la información entregada en visita, la empresa Empresa de Servicios Públicos De Flandes E.S.P. – Espuflan E.S.P., presta el servicio de aseo a los siguientes suscriptores:

**Tabla 49.** Suscriptores servicio de aseo vigencia 2017

Suscriptores Aseo 2017		
Uso	Estrato	Diciembre
Residencial	Estrato 1	177
	Estrato 2	3.010
	Estrato 3	6.956
	Estrato 4	30
Comercial		197
Oficial		26
<b>Totales</b>		<b>10.396</b>

Fuente: Visita octubre 2019

**Tabla 50.** Suscriptores servicio de aseo vigencia 2018

Suscriptores Aseo 2018		
Uso	Estrato	Diciembre
Residencial	Estrato 1	179
	Estrato 2	3.308
	Estrato 3	6.695
	Estrato 4	23
Comercial		206
Oficial		26
<b>Totales</b>		<b>10.437</b>

Fuente: Visita octubre 2019

Como se observa en las anteriores tablas, según la información entregada por el prestador, se tiene un incremento de suscriptores en el estrato 2 y una disminución de estos en el estrato 3. Lo anterior, debido a que presuntamente hay desvinculación de usuarios para vincularse con SERVICIOS AMBIENTALES S.A. E.S.P.

Por otro lado, una vez consultado el Sistema Único de Información (SUI), no se evidencia reporte de información de suscriptores de aseo para las vigencias 2017 al 2019.

#### 4.6 Micromedición

La Empresa no tiene procedimiento documentado.

##### 4.6.1 Estadística de usuarios con medidor y sin medidor

**Tabla 51.** Reporte Micromedición

Uso / estrato		Dic-17	%	Dic-18	%	Ago-19	%
<b>Sin medidor</b>		885	7,03%	588	4,53%	605	4,58%
<b>Con medidor</b>	<b>Estrato 1</b>	87	0,69%	89	0,69%	86	0,65%
	<b>Estrato 2</b>	2066	16,40%	2.341	18,02%	2.411	18,24%
	<b>Estrato 3</b>	9271	73,60%	9.715	74,79%	9.854	74,56%
	<b>Estrato 4</b>	58	0,46%	60	0,46%	61	0,46%
	<b>Comercial</b>	220	1,75%	183	1,41%	185	1,40%

Uso / estrato	Dic-17	%	Dic-18	%	Ago-19	%
Oficial	10	0,08%	14	0,11%	14	0,11%
Subtotal	11.712	92,97%	12.402	95,47%	12.611	95,42%
<b>Total</b>	<b>12.597</b>	<b>100,00%</b>	<b>12.990</b>	<b>100,00%</b>	<b>13.216</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

En relación con la micromedición en el año 2018 aumentó en 2,50% al pasar de 92,97% a 95,47% y para la vigencia de 2019 ha disminuido en 0,05% al pasar de 95,47% a 95,42%. La Empresa para los años 2018 y 2019, cumple con el porcentaje de 95,00% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 pues tiene el 95,47% y 95,42%, respectivamente.

#### 4.6.2 Estadística de medidores

**Tabla 52. Medición nominal**

Uso / estrato	Diciembre 2017			Diciembre 2018			Agosto 2019		
	Medidores instalados	Suscriptores acueducto	Medición Nominal	Medidores instalados	Suscriptores acueducto	Medición Nominal	Medidores instalados	Suscriptores acueducto	Medición Nominal
Estrato 1	87	198	43,94%	89	198	44,95%	86	199	43,22%
Estrato 2	2.066	3.218	64,20%	2.341	3.522	66,47%	2.411	3.552	67,88%
Estrato 3	9.271	10.706	86,60%	9.715	11.146	87,16%	9.854	11.342	86,88%
Estrato 4	58	74	78,38%	60	73	82,19%	61	73	83,56%
Comercial	220	274	80,29%	183	215	85,12%	185	215	86,05%
Oficial	10	27	37,04%	14	27	51,85%	14	28	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>11.712</b>	<b>14.497</b>	<b>80,79%</b>	<b>12.402</b>	<b>15.181</b>	<b>81,69%</b>	<b>12.611</b>	<b>15.409</b>	<b>81,84%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La medición nominal total de la empresa ESPUFLAN E.S.P. para diciembre del año 2017 fue de 80,79%, para 2018 fue de 81,69 y para agosto de 2019 fue de 81,84% y el estrato 3 es el más representativo para los periodos en mención así: 86,60%, 87,16% y 86,88 respectivamente.

**Tabla 53. Medición efectiva**

Uso / estrato	Diciembre 2017			Diciembre 2018			Agosto 2019		
	Medidores funcionando	Medidores instalados	Medición efectiva	Medidores funcionando	Medidores instalados	Medición efectiva	Medidores funcionando	Medidores instalados	Medición efectiva
Estrato 1	69	87	79,31%	108	89	121,35%	118	86	137,21%
Estrato 2	1.786	2.066	86,45%	2.759	2.341	117,86%	2.896	2.411	120,12%
Estrato 3	6.000	9.271	64,72%	6.872	9.715	70,74%	7.519	9.854	76,30%
Estrato 4	51	58	87,93%	70	60	116,67%	71	61	116,39%
Comercial	124	220	56,36%	163	183	89,07%	159	185	85,95%
Oficial	2	10	20,00%	17	14	121,43%	21	14	150,00%
<b>TOTAL</b>	<b>8.032</b>	<b>11.712</b>	<b>68,58%</b>	<b>9.989</b>	<b>12.402</b>	<b>80,54%</b>	<b>10.784</b>	<b>12.611</b>	<b>85,51%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La medición efectiva total para diciembre de 2017 fue de 68,58%, para diciembre de 2018 fue de 80,54 y para agosto de 2019 fue de 85,51.



#### **4.6.4 Proceso de cambio de medidores**

La Empresa no lo tiene documentado. Sin embargo, el proceso que realiza es el siguiente:

- Para determinar el cambio de equipo de medida, la Empresa no tiene en cuenta la edad ni los metros cúbicos que registre siempre y cuando mida el consumo real del predio.
- De acuerdo con los consumos históricos de los medidores, que presenten desviaciones significativas por alto o bajo consumo y de conformidad con el concepto de funcionamiento del medidor emitido por el Laboratorio Servimeters, procede a reinstalar el aparato si es favorable; en caso que no sea apto para la medición real del consumo, le comunica por escrito al usuario, el resultado de la revisión y que debe proceder al cambio del aparato; indica las condiciones para la adquisición del nuevo equipo de medida así: lo puede adquirir directamente con la Prestadora o con el proveedor que a bien tenga.
- El usuario que no acepte el cambio y, que en el predio habiten muchas personas, o es comercial o es un inquilinato, la Empresa procede a efectuar el cambio y a la facturación del mismo.
- Para medidores nuevos que hayan sido adquiridos por la Prestadora a la empresa proveedora Watertech, que también se encuentra certificada por el ONAC, se efectúa la revisión de medidores por garantía y, en caso que tengan algún defecto, esta deberá hacer la reposición del equipo de medida sin costo alguno. En caso que, se determine que el aparato fue manipulado, el usuario y/o suscriptor debe comprar uno nuevo a la Empresa o a un tercero, deberá entregarlo al Prestador con factura y certificado de calibración para la instalación y asumirá todos los costos de la adquisición e instalación del nuevo equipo de medida, más el valor por la recuperación de fluidos, de acuerdo con la norma.
- Cuando el suscriptor y/o usuario adquiere el medidor a un tercero y cumple con los requisitos, la Prestadora procede a instalar el equipo nuevo, no otorga garantía y factura la instalación.
- El tiempo para realizar el cambio de medidores, una vez se determinó la necesidad de efectuarlo, la Empresa acuerda con el usuario cuándo puede atender la diligencia. Esto se puede realizar en forma verbal, telefónica o escrita.

#### **4.6.5 Proceso de instalación de medidores**

La Empresa no tiene el proceso documentado. No obstante, el proceso que realiza es el siguiente:

- Mediante Orden de Trabajo expedida por el Área Comercial ordena la instalación del aparato de medida en la dirección correspondiente, de acuerdo con los datos de identificación registrados en la base general de usuarios de la Prestadora. Esta instalación se soporta mediante factura de compra del equipo de medida; acuerdo de pago por financiación para cualquier usuario y/o suscriptor, esto en los casos en los cuales el equipo de medida ha sido adquirido directamente con la Empresa.
- Una vez se encuentre generada la orden de instalación para un suscriptor, con el número de medidor asignado, se le entrega al funcionario encargado de la instalación

del aparato la orden y solicita los materiales al Almacén de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P.

- El funcionario encargado, con la salvaguarda de los materiales y del equipo de medida, se desplaza a la dirección indicada en la orden y procede a la instalación del medidor. Una vez terminada la labor, entrega una copia totalmente diligenciada de la orden al suscriptor y/o usuario quien constata, verifica la obra ejecutada y suscribe el acta.
- Cuando el medidor ha sido directamente adquirido con la Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P. no genera costos adicionales por la instalación del mismo; en el evento que lo hayan adquirido con un proveedor tercero le cobran un valor de \$8.500 por instalación.

### **Posibilidades de adquisición de medidor**

El usuario y/o suscriptor tiene la posibilidad de adquirir el aparato de medida a ESPUFLAN E.S.P. y se le otorga una garantía de tres (3) años; si el usuario lo adquiere a quien bien tenga debe entregarlo con la factura y el certificado de calibración del mismo, emitido por un Laboratorio certificado por el ONAC, en este caso el aparato no tiene garantía de ESPUFLAN E.S.P.

#### **4.6.6 Acta de revisión de medidor, instalación y calibración**

Cuando un usuario reporta fallas del medidor, la Empresa emite una orden de revisión domiciliaria y/u orden de trabajo para la verificación en terreno de la situación reportada.

Se visita el predio con el objeto de determinar la causa de la reclamación, llevan un formato "Orden de revisión domiciliaria" la cual debe ser firmada por el usuario y/o suscriptor y por el funcionario de la Empresa. Si hay mérito, se informa por escrito al petente que, el aparato de medida va a ser retirado para llevarlo al Laboratorio y se le instalará inmediatamente un medidor de prueba.

Actualmente se envían estos medidores a la empresa Servimeters la cual se encuentra certificada por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC.

**Imagen 62. Orden de trabajo para instalación del medidor, factura de compra, certificación**

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES E.S.P.  
 NIT. 800190921-4

**ORDEN DE TRABAJO 16942**

Fecha: 08/08/2019 Tipo Requerimiento: Reclamación  
 Hora Ejecución: Inicio: 10:00 Fin: 11:00  
 Usuario: SAIZ ACOSTA SANDRA YANED Medidor: 9000111  
 Dirección: VEREDA TOPACIO Barrio: VEREDA TOPACIO

**REPARACION O TRABAJO A REALIZAR**  
 Descripción: Instalar Medidor  
 EL USUARIO SOLICITA INSTALACION DE MEDIDOR NUEVO MARCA CONTROLAGUA REF 18112960 LO COMPRO FUERA DE LA EMPRESA

Funcionario(s) Encargado(s): JOSE ALEJANDRO BARRERO LOZANO

**ACCESORIOS O MATERIALES REQUERIDOS**

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION

Costo asumido por: Empresa  Usuario

Lectura Medidor: Nro. Certificado de Calibración: Laboratorio Calibración  
 Ejecutado por: *Martha Cecilia Saiz* Firma Usuario

Observaciones: *se puso el medidor nuevo marca control agua #18112960 con cables de servicio gestor facturador*

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS

ELABORÓ: angelica

**EL MAESTRO FERRE - PINTURAS**  
 María Lucero Hoyos Zuñiga  
 NIT. 34.355.049 - 8 Régimen Común

Carrera 7 N° 7 - 148 / 146  
 Cel.: 321 2066929 - 314 394 7573 Flandes Tolima

FACTURA DE VENTA  
 F N° 8730

FORMA DE PAGO: CREDITO  
 FECHA FACTURA: 31/07/2019  
 FECHA VENCIMIENTO:

Sandra Yaned Saiz Acosta NIT. 52.147.117  
 Dirección: Topacio. Tel.:

CANT.	DETALLE	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
1	medidor marca agua #18112960		100.000

AUTORIZACIÓN NUMERACIÓN DE FACTURACIÓN  
 18762007744379 FECHA 2018/04/12 AUTORIZA F 5001 A F 8750  
 Esta Factura de Venta se Asimila en Todos sus Efectos a una Letra de Cambio según Art. 774 del Cocl. de Comercio Aplicada Ley 1231 de 2008

SUB TOTAL: 84.034  
 EXCLUIDO: 15.966  
 TOTAL \$: 100.000

Favor Consignar a la cuenta Corriente No. 35620000522 de Davivienda María Lucero Hoyos

La Mercancía se entrega Abordo de Andén.

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDOR No. CC1803231205  
 HIDROMETRICA S.A.

FECHA DE RECEPCIÓN: 2018-10-22  
 FECHA DE CALIBRACIÓN: 2018-11-03

SOLICITANTE: SP SOLUCIONES S.A. NIT. 860.030.360-5  
 DIRECCIÓN SOLICITANTE: CRA 25 # 18 - 23

DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO O OBJETO DE CALIBRACIÓN  
 NÚMERO DE SERIAL: 18 112960 AÑO DE FABRICACIÓN: 2018  
 MEDIDOR: NUBEN CLASE DE PRECISIÓN: C10 + 2 RELACIÓN Q3/Q1: 21103  
 MARCA: CONTROLAGUA INDICADOR: 200000 CAPACIDAD MÁXIMA DE ESCALA: 99999 m³  
 MODELO: CAMBIOSOR 100PR ORIENTACIÓN: 1 DIVISION MÍNIMA DE LA ESCALA: 0,025 l  
 TIPO: VEREDAS CU TEMPERATURA: 15 DIAMETRO: 15 mm

CONDICIONES DURANTE LA CALIBRACIÓN  
 TEMPERATURA INICIAL DEL AGUA °C: 22,90 TEMPERATURA AMBIENTE INICIAL °C: 22,53 HUMEDAD RELATIVA INICIAL %: 58,08  
 TEMPERATURA FINAL DEL AGUA °C: 22,81 TEMPERATURA AMBIENTE FINAL °C: 22,59 HUMEDAD RELATIVA FINAL %: 58,45

METRO DE CALIBRACIÓN	IDENTIFICACION	TRANSMISIBILIDAD	DECLARACION
Instrumento de medición de flujo de agua en tuberías de 15 mm de diámetro con un rango de medición de 0 a 100 l/min. El instrumento es un medidor de flujo de agua de tipo volumétrico de tipo de veredas.	Instrumento de medición de flujo de agua en tuberías de 15 mm de diámetro con un rango de medición de 0 a 100 l/min. El instrumento es un medidor de flujo de agua de tipo volumétrico de tipo de veredas.	SP SOLUCIONES S.A. 2018	HIDROMETRICA S.A. 2018

PRUEBA	INTERVALO CAUDAL (L/s)	LECTURA INICIAL (L)	LECTURA FINAL (L)	(V) VOLUMEN INDICADO MEDIDOR (L)	(V0) VOLUMEN DEL PATRÓN (L)	ERROR EN LA PRUEBA (%)	INCERTIDUMBRE (%)	E.M.P. %	RESULTADO DE LA CALIBRACIÓN
C1	25,00 - 27,00	252,200	254,150	4,950	5,025	-1,49 ± 0,18	±5		Conforme
C2	40,00 - 44,00	252,700	257,700	5,000	5,045	-0,89 ± 0,18	±2		Conforme
C3	220,00 - 250,00	158,150	252,325	94,175	95,300	-1,180 ± 0,040	±2		Conforme

E.M.P. Error máximo permisible, numeral 4.2.2 y 4.2.3 de la norma NTC-ISO 4064-1:2016

CALIBRÓ: Nombre: JHON MONTAÑO  
 CARGO: TÉCNICO DE LABORATORIO  
 REVISÓ Y AUTORIZÓ: CARGO: COORDINADOR DE LABORATORIO

## 4.7 Tarifas

### 4.7.1 Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado

Durante la visita llevada a cabo en el mes de octubre de 2019, el prestador no entregó información relacionada con los costos de referencia aprobados por la Junta Directiva de la empresa, ni de las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado aplicadas a los suscriptores en el municipio de Flandes.

No obstante, una vez revisado el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, se evidencia que mediante consecutivo SSPD No. 20195290942782 del 27 de agosto de 2019, el prestador remitió copia del documento enviado a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico donde le informó los resultados del estudio de costos.

Para el caso particular de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento Básico expidió las Resoluciones CRA 688 de 2014<sup>2</sup> y CRA 735 de 2015<sup>3</sup> en las cuales se dispone la metodología para que las empresas prestadoras con más de 5.000 suscriptores al 31 de diciembre de 2013, calculen los costos de referencia necesarios para la definición de las tarifas para aplicar.

Conforme lo anterior, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P. debió calcular sus costos de referencia conforme la metodología dispuesta en las mencionadas resoluciones. El artículo 104 de la resolución CRA 688 de 2014<sup>4</sup> exige que el prestador calcule sus tarifas y presente el estudio de costos que las sustenta ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y ante la Superintendencia de Servicio Públicos Domiciliarios; a través del Sistema Único de Información – SUI.

Por tanto, con el fin de que los prestadores puedan realizar el proceso de reporte al Sistema Único de Información (SUI) de los resultados de la aplicación de la nueva metodología tarifaria, y para efectos del ejercicio de las funciones de vigilancia y control que corresponden a la SSPD, se desarrolló un aplicativo informático para la verificación de estudios tarifarios denominado Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), al que se tiene acceso a través del sitio web [www.sui.gov.co](http://www.sui.gov.co) y que constituirá el único medio oficial de reporte de sus estudios de costos.

El cargue al aplicativo SURICATA debió realizarse conforme lo dispuesto en la Resolución SSPD 20174000209705 de 2017, mediante la cual se modifica el plazo de reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), definido en el Anexo 3 de la Resolución SSPD 20171300039945 de 2017 y en consecuencia, estableció como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del

---

<sup>2</sup> Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana

<sup>3</sup> Por la cual se modifica, adiciona y aclara la Resolución CRA 688 de 2014

<sup>4</sup> Modificado y adicionado por el artículo 35 de la Resolución CRA 735 de 2015

vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017.

Verificado el aplicativo SURICATA, a la fecha la empresa continúa con el reporte del estudio de costos de referencia de los servicios de acueducto y alcantarillado en estado “en edición”.

Conforme lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento a la obligación de la empresa de cargue al aplicativo SURICATA del estudio de costos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Las tarifas aplicadas por el prestador durante el mes de agosto de 2019 son las que se presentan a continuación:

**Tabla 54.** Tarifas aplicadas agosto de 2019.

Servicio	Cargo fijo	Cargo por consumo
Acueducto	4.165	1.011,98
Alcantarillado	2.024	518,96

Fuente: ESPUFLAN E.S.P.

Finalmente, se debe tener en cuenta que, la empresa debe proceder con devoluciones de recursos a los suscriptores por un valor de \$3.225.565.152 (a pesos de diciembre de 2016) por la no ejecución de inversiones programadas para realizarse con recursos recaudados durante la vigencia de la Resolución CRA 287 de 2004. Dicha información se dio a conocer en comunicado emitido por esta Superintendencia el pasado 23 de septiembre de 2019.

#### **4.7.2 Tarifas servicio de aseo**

##### **Estudio de costos y tarifas**

El estudio de costos fue remitido dentro de los documentos aportados por la empresa, encontrando que el prestador aplica la Resolución CRA 720 de 2015. Conforme al análisis realizado al estudio de costos, se presentan incumplimientos en la aplicación del mismo desde abril de 2016, dado que el estudio de costos no se encuentra registrado en SUI para el municipio de Flandes - Tolima.

La constancia de la aprobación por la Junta Directiva, se adjuntó a los documentos de la visita. Por otra parte, de la verificación efectuada a la información SUI, se encuentra la Resolución AE No. 0095 de agosto de 2016 en la cual la Junta Directiva de la empresa establece las tarifas del servicio público de aseo. No obstante, dicha resolución no se encuentra cargada en SUI.

Respecto a la socialización del estudio de costos a la comunidad, el prestador no aportó los documentos en visita y revisando en el SUI se encuentra que la audiencia pública de la misma tampoco se encuentra cargada en SUI.

Sobre el reporte de publicación de prensa conforme al formato 9 de la Resolución SSPD 15085 de 2009, el prestador no entregó la información solicitada en visita y tampoco se evidencia en el SUI la publicación de las tarifas en un medio de comunicación.

Lo anterior, presuntamente contraviene lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006, en la cual se determina que la aplicación de las tarifas se realizará una vez se surta el proceso antes descrito en su correcto orden.

**Tabla 55. Estado de reporte información SUI**

Nombre	Año	Periodo	Fecha de Certificación	Fecha Máxima de Reporte <sup>5</sup>	URL PDF Certificado
Soporte Estudio de costos	2016	Una vez	No registra	Abril 2016	No registra
Acto de Aprobación de Tarifas de Aseo	2016	Una vez	No registra	Abril 2016	No registra
Publicación de costos y tarifas	2011	Semestral	No registra	Abril 2016	No registra

Fuente SUI – URL: <https://goo.gl/JkBnuM>

Respecto del reporte de los formatos mencionados, se observa que la información relacionada en la tabla anterior para el soporte del estudio de costos, el acto de aprobación y la publicación de costos y tarifas no se encuentra reportada ni certificada, lo que indica una infracción del prestador en la publicación de la información en el SUI incumpliendo presuntamente con lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001.

### **Tarifas aplicadas (2017 – 2018 – 2019)**

El prestador no entregó en los documentos de visita las tarifas completas de los años 2017 a 2019. Se limitó a entregar las tarifas de los meses de diciembre de 2017, diciembre de 2018 y junio de 2019, las cuales tienen el mismo valor a través del tiempo lo que indicaría que el prestador no está actualizando las tarifas de aseo conforme lo establece el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015. De la consulta en SUI sobre las tarifas aplicadas para el municipio de Flandes, Tolima, no se encuentran los reportes registrados en SUI.

Dado que las tarifas completas solicitadas no fueron remitidas ni en visita y tampoco han sido reportadas al SUI sistema oficial de información del sector, el prestador se encuentra presuntamente incumpliendo las resoluciones de cargue del SUI, específicamente la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017<sup>6</sup>, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018<sup>7</sup> y 20184000056215 del 10 de mayo de 2018<sup>8</sup>, que culminaron para la mayoría de reportes el 30 de junio de 2018.

<sup>5</sup> Cronograma de cargue Resolución No. SSPD - 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017.

<sup>6</sup>Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema único de Información –SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016

<sup>7</sup> Por la cual se modifica el cronograma de cargue de la Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017

<sup>8</sup> Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20184000018825 del 27 de febrero de 2018

**Tabla 56. Tarifas Aplicadas Año 2017**

Tipo	dic-17
RE1	\$ 3.333
RE2	\$ 5.244
RE3	\$ 8.972
RE4	\$ 9.553
RE5	\$ 16.246
RE6	\$ 19.930
PP CO	\$ 26.873
PP IND	\$ 26.873
PP OF	\$ 17.915

Fuente: Visita octubre 2019

**Tabla 57. Tarifas Aplicadas Año 2018**

Tipo	Ene -18	Feb 18	Marz 18	Abr 8	May 18	Jun 18	Jul 18	Agos 18	Sept 18	Oct 18	Nov 18	Dic-18
RE1	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333
RE2	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244
RE3	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972
RE4	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553
RE5	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246
RE6	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930
PP CO	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873
PP IND	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873
PP OF	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915

Fuente: Visita octubre 2019

**Tabla 58. Tarifas Aplicadas Año 2019**

Tipo	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19
RE1	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333	\$ 3.333
RE2	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244	\$ 5.244
RE3	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972	\$ 8.972
RE4	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553	\$ 9.553
RE5	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246	\$ 16.246
RE6	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930	\$ 19.930
PP CO	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873
PP IND	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873	\$ 26.873
PP OF	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915	\$ 17.915

Fuente: Visita octubre 2019

Adicionalmente, realizando un análisis de las facturas emitidas a los usuarios, las mismas no se pueden comparar con las tarifas reportadas al SUI, dado que éstas últimas no se reportan, se presentan las tarifas de algunas facturas entregadas en la visita.

**Tabla 59. Tarifa final reportada vs tarifa final facturada**

Periodo	Estrato/Uso	Valor Reportado ESP	Valor Facturado	No. Factura	Diferencia
Octubre 2017	Estrato 1	\$3.333	\$3.333	1036433	\$0
Octubre 2017	Estrato 2	\$5.244	\$5.244	1036417	\$0
Octubre 2017	Estrato 3	\$8.972	\$8.972	1030220	\$0
Octubre 2017	Estrato 4	\$ 9.553	\$ 9.553	1051382	\$0
Octubre 2017	Comercial PP	\$ 26.873	\$ 26.873	1050715	\$0
Octubre 2017	Oficial PP	\$ 17.915	\$ 17.915	1004589	\$0
Noviembre 2018	Estrato 1	\$3.333	\$3.333	1039288	\$0
Noviembre 2018	Estrato 2	\$5.244	\$5.244	1036722	\$0
Noviembre 2018	Estrato 3	\$8.972	\$8.972	1096411	\$0
Noviembre 2018	Estrato 4	\$ 9.553	\$ 9.553	1144450	\$0
Agosto 2019	Estrato 1	\$3.333	\$3.333	1090216	\$0
Agosto 2019	Estrato 2	\$5.244	\$5.244	1063304	\$0

Fuente: Visita octubre 2019

Dentro del cuadro anterior no se evidencian diferencias en el valor de la tarifa final reportada vs la tarifa final facturada. No obstante, se solicita que el prestador reporte las tarifas del formato SUI y adicionalmente, cargue las facturas por mes en el formato pdf, dado que este formato no tiene facturas certificadas.

- De la información que debe estar registrada en el SUI, es importante señalar que el reporte no tiene cargadas las tarifas del prestador para los años de 2016 a 2019. Por consiguiente, se requiere que el prestador adelante los cargues SUI correspondientes y certifique el Registro de Áreas de Prestación del Servicio Municipios Mayores a 5000 Suscriptores para que se le habiliten los formatos correspondientes a la Resolución CRA 720 de 2015.
- Respecto al formato Aseo/Comercial/Información PDF-TIFF, no se encuentra cargada la factura en pdf de los suscriptores con diferentes estratos y/o usos desde abril de 2016 a septiembre de 2019. Por consiguiente, el prestador deberá adelantar el proceso de cargue de los reportes faltantes.

## 4.8 Facturación y recaudo

### 4.8.1 Proceso de facturación

El proceso de facturación de la Empresa Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P. se desarrolla con un total de cinco (5) funcionarios así: Un (1) Técnico de Facturación y cuatro (4) funcionarios en la toma de lectura manual de los predios, de conformidad con lo establecido en el cronograma de facturación, distribuyen la facturación individual.

A continuación, se describen los pasos:

1. Cronograma de facturación: Se realiza un cronograma de facturación en el cual se establecen las fechas y tiempos de todos los periodos del año, para la realización de

las labores del área de facturación, este cronograma puede estar sujeto a cambios dependiendo de eventualidades que se puedan presentar.

2. Configuración de periodos: Se realiza con el fin de distribuir cada uno de los (4) ciclos de facturación, de acuerdo con el cronograma establecido para cada mes.
3. Listados de lecturas: Al inicio de cada ciclo de facturación, se imprimen los listados para toma de lecturas.
4. Toma de lecturas: Se realiza en terreno con una duración aproximada de tres días es desarrollado por los lectores en cada predio y diligencian los listados de lecturas.
5. Digitación o actualización de lecturas: Los listados de lecturas diligenciados por los lectores, de acuerdo con el cronograma de facturación, es ingresado manualmente sistema por el técnico de facturación, en un término de tres (3) días.
6. Análisis de crítica de lecturas: Después de digitalizados, en el sistema, todos los listados de lecturas correspondientes al ciclo a facturar, proceden a realizar la crítica de lecturas. Este proceso lo realiza el sistema en el módulo de facturación arrojando los suscriptores que presentan desviación significativa por alto o bajo consumo y envían a los lectores a verificar las lecturas en los predios en cuestión.
7. Corrección de crítica de lecturas: allí se ingresan las nuevas lecturas según el listado especial de corrección.
8. Actualización de datos de número de usuarios: Este proceso se realiza antes de ser liquidado el ciclo correspondiente.
9. Actualización de lecturas macro: Se realiza con el fin de llevar registro de las lecturas y consumos facturados a cada uno de los macro medidores instalados en los conjuntos residenciales del Municipio.
10. Aumento de tarifas: Se lleva a cabo siempre y cuando sea autorizado por la Gerencia de la Empresa, mediante Resolución.
11. Cierre de periodo: Se efectúa al inicio de cada ciclo a facturar, con el fin de crear una copia de seguridad en la base de datos general de la Prestadora.
12. Actualización de novedades de aseo: Posterior al cierre de periodo de la Prestadora, ingresan los valores a cobrar de la empresa operadora de aseo, de terceros los cuales mediante facturación conjunta serán cobrados en la factura de ESPUFLAN E.S.P.
13. Cálculo de facturación: Es el último paso en el proceso de liquidación de todo ciclo a facturar.
14. Análisis de facturación: Con este informe se busca verificar, en los suscriptores que presentan total a pagar (\$ 0) cero en su factura o valor negativo (\$) que los valores se encuentren correctamente liquidados.
15. Impresión de facturas: La impresión de la facturación debe hacerse un día antes a la distribución en terreno y se entrega al equipo de lectores.
16. Distribución de facturas en terreno: En el caso de los barrios, la facturación debe ser entregada una a una. En los conjuntos se entrega en bloque en la portería.
17. Generación de archivos de información para recaudo: Se realiza únicamente con la entidad de recaudo EFECTY.

18. Novedades aseo terceros ocasionales: Dicha novedad será cargada al usuario y el valor de la factura tendrá un ajuste correspondiente a la diferencia por el cargue de la novedad.
19. PQR's facturación: Se atiende al usuario, se escucha y determina la causa exacta por la cual presenta su reclamación.
20. Solución de PQR's en cuanto a facturación: En aquellos casos en los cuales no amerite generar PQR según sea el caso expuesto, se da solución inmediata al usuario.
21. Reliquidación de facturas: Se efectúa si hay lugar a ésta por cobro de consumos no realizados.
22. Informes mensuales: Se presentan entre el día primero y el dos de cada mes.

### Ciclos de facturación

La Empresa cuenta con una facturación mensual donde cada período de facturación está dividido en cuatro (4) ciclos con tiempos establecidos de acuerdo con un cronograma de facturación y la Empresa entregará en Excel la programación de actividades por ciclo que incluye el tiempo de entrega de la factura y vencimiento de pago oportuno.

**Tabla 60.** Ciclos de facturación noviembre 2019.

Periodo	31 Días	31 Días	31 Días	31 Días
	29/09/19 al 29/10/19	09/10/19 a 08/11/19	16/10/19 a 15/11/19	20/10/19 a 19/11/19
Actividad	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4
Imp. Listado de lecturas	28-oct-19	08-nov-19	12-nov-19	18-nov-19
Toma de lecturas	29-30-31-oct-19	09-12-13-nov-19	13-14-15-nov-19	19-20-21-nov-19
Digitación de lecturas	30-31-oct-01-nov-19	12-13-14-nov-19	14-15-18-nov-19	20-21-22-nov-19
Generación y entrega de crítica a los lectores	05-nov-19	15-nov-19	19-nov-19	25-nov-19
Verificación de crítica en terreno	06-nov-19	16-nov-19	20-nov-19	26-nov-19
Corrección crítica	07-nov-19	18-nov-19	21-nov-19	27-nov-19
Liquidación de ciclo	07-nov-19	18-nov-19	21-nov-19	28-nov-19
Impresión de facturación	08-nov-19	19-nov-19	22-nov-19	29-nov-19
Entrega de facturación a los lectores	08-nov-19	19-nov-19	23-nov-19	29-nov-19
Distribución de facturas en terreno	09-nov-19	20-nov-19	23-nov-19	30-nov-19
Primera fecha de vencimiento	18-nov-19	25-nov-19	02-dic-19	06-dic-19
Segunda fecha de vencimiento	19-nov-19	26-nov-19	03-dic-19	07-dic-19
Efecty	<b>02 de Diciembre/19</b>	<b>07 de Diciembre/19</b>	<b>13 de Diciembre/19</b>	<b>21 de Diciembre/19</b>
Generación de cortes	20-nov-19	27-nov-19	04-dic-19	09-dic-19
Ejecución de cortes	21-22-nov-19	28-29-nov-19	05-06-dic-19	10-11-dic-19
Toma de Lecturas	29-30-nov-02-dic-19			

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 61. Ciclos de facturación diciembre 2019**

	31 Días	31 Días	31 Días	31 Días
Periodo	30/10/19 al 29/11/19	09/11/19 al 09/12/19	16/11/19 al 16/12/19	20/11/19 al 20/12/19
Actividad	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4
Imp. Listado de lecturas	28-nov-19	06-dic-19	13-dic-19	19-dic-19
Toma de Lecturas	29-30-nov-02-dic-19	09-10-11-dic-19	16-17-18-dic-19	20-21-23-dic-19
Digitación de lecturas	02-03-04-dic-19	10-11-12-dic-19	17-18-19-dic-19	24-26-27-dic-19
Generación y entrega de crítica a los lectores	05-dic-19	13-dic-19	20-dic-19	28-dic-19
Verificación de crítica en terreno	06-dic-19	14-dic-19	21-dic-19	30-dic-19
Corrección crítica	09-dic-19	16-dic-19	23-dic-19	30-dic-19
Liquidación de ciclo	09-dic-19	16-dic-19	23-dic-19	30-dic-19
Impresión de facturación	10-dic-19	17-dic-19	26-dic-19	02-ene-20
Entrega de facturación a los lectores	10-dic-19	17-dic-19	26-dic-19	02-ene-20
Distribución de facturas en terreno	11-dic-19	18-dic-19	27-dic-19	03-ene-20
Primera fecha de vencimiento	17-dic-19	26-dic-19	04-ene-20	09-ene-20
Segunda fecha de vencimiento	18-dic-19	27-dic-19	07-ene-20	10-ene-20
Efecty	<b>02 de Enero/20</b>	<b>07 de Enero/20</b>	<b>13 de Enero/20</b>	<b>21 de Enero/20</b>
Generación de cortes	19-dic-19	30-dic-19	08-ene-20	13-ene-20
Ejecución de cortes	20-21-dic-19	31-dic-02-Ene-2020	09-10-Ene-20	14-15-ene-20
Toma de lecturas	30-31-dic-02-ene-20			

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 62. Ciclos de facturación enero de 2020**

	31 Días	31 Días	31 Días	31 Días
Periodo	30/11/19 al 30/12/19	11/12/19 al 10/01/20	15/12/19 al 14/01/20	21/12/19 al 20/01/20
Actividad	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4
Imp. Listado de lecturas	27-dic-19	09-ene-19	13-ene-20	17-ene-20
Toma de lecturas	30-31-dic-02-ene-20	10-13-14-ene-19	14-15-16-ene-20	20-21-22-ene-20
Digitación de lecturas	31-dic-02-03-ene-20	13-14-15-ene-19	15-16-17-ene-20	21-22-23-ene-20
Generación y entrega de crítica a los lectores	02-03-07-ene-20	16-ene-19	20-ene-20	24-ene-20
Verificación de crítica en terreno	08-ene-20	17-ene-19	21-ene-20	27-ene-20
Corrección crítica	09-ene-20	20-ene-20	22-ene-20	28-ene-20
Liquidación de ciclo	09-ene-20	20-ene-20	22-ene-20	29-ene-20
Impresión de Facturación	10-ene-20	21-ene-20	23-ene-20	30-ene-20
Entrega de facturación a los lectores	10-ene-20	21-ene-20	23-ene-20	30-ene-20
Distribución de facturas en terreno	11-ene-20	22-ene-20	24-ene-20	31-ene-20

			31 Días	31 Días	31 Días	31 Días
Periodo			30/11/19 al 30/12/19	11/12/19 al 10/01/20	15/12/19 al 14/01/20	21/12/19 al 20/01/20
Actividad			Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4
Primera	fecha	de	17-ene-20	27-ene-20	01-feb-20	07-feb-20
vencimiento						
Segunda	fecha	de	18-ene-20	28-ene-20	03-feb-20	08-feb-20
vencimiento						
Efecty			02 de Febrero/20	07 de Febrero/20	13 de Febrero/20	21 de Febrero/20
Generación de cortes			20-ene-20	29-ene-20	04-feb-20	10-feb-20
Ejecución de cortes			21-22-ene-20	30-31-ene-20	05-06-feb-20	11-12-feb-20

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## Estadística de cobros

La Empresa no entregó las estadísticas para el período analizado de suscriptores, los diferentes estratos y tipos de uso a los que les esté facturando por consumo promedio histórico, ni a los usuarios que les factura por diferencia de lecturas.

## Pre crítica

Después de digitados todos y cada uno de los listados de lectura correspondientes al ciclo a facturar, realiza la pre crítica de lecturas.

Este proceso lo realiza mediante el software del Sistema HAS en el módulo de facturación, el que arroja un número X de usuarios los cuales presentan desviación significativa por alto o bajo consumo.

De acuerdo con este resultado, verifican nuevamente la lectura en terreno.

En la pre crítica se pueden presentar casos como: error en la toma de lectura, digitación errada de lectura, cruce de lecturas, no toma de lectura, predios deshabitados, encerrados o medidores con las cajas obstruidas, inundadas, entre otros.

Una vez comprobada la lectura en campo, se procede a corregir la lectura en el sistema si a ello hay lugar.

Imagen 63. Pantallazo de la ventana del software HAS-SQL

Fecha	Nombres	Lectura Urbana	Lectura Anterior	Lectura Tomada	Consumos	Ant	Per	Promedio	Verificación	Var Cont	Var Prom	Numero Medidor	Descripcion	
020500100000	JOSE WILLIAM GOMEZ	834	862	0	14	15	17	14	-862	14.85	-6.257	140200055	HABITADO	
020500200000	REYES HERNANDEZ	2163	2163	0	20	20	20	20	-2163	20.85	-6.915	10.915	2511	TRABADO AFORO
020500300000	ARTEAGA LEONIDAS	604	627	0	18	20	11	14	-627	13.85	-7.067	4.923	10135033	HABITADO
020500400000	CALDERON DE BARR	738	769	0	18	25	24	21	-769	19.85	-7.790	4.147	084564	HABITADO
020500500000	GENARO BERNAL NC	305	311	0	2	3	3	2	-311	2.85	-7.875	15.650	15-019718	HABITADO
020500600000	VELASQUEZ ROJAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0.85	100	100	98169132	SUSPENSION - CORTE
020500700000	BARRERO OLIVERO	0	0	0	20	20	20	20	0	20.85	-100	-100		MEDDOR SIN INSTALAR
020500750000	CECILIA SALAZAR	5045	5065	5065	18	12	13	11	-5065	13.85	-666.378	39.062	4643	HABITADO
020500800000	MOLINA CLEMENTINA	0	0	0	20	20	20	20	0	20.85	-100	-100	8649817	MEDDOR CON DESPERPEC
020500900000	MALDONADO MIGUEL	2245	2264	2264	18	24	20	24	-2264	21.85	-151.520	10.976	10043183	HABITADO
020501000000	MOSQUERA ALFARO	158	178	202	33	25	22	20	-202	29.85	-942	-797	181015736	HABITADO
020501100000	DURAN HPOLITO	0	0	0	30	30	30	30	0	27.85	-100	-100		HABITADO
020501200000	CARMEN NES SERRA	4972	5008	5038	49	30	31	30	-5038	33.85	-666.693	15.367	98127160	HABITADO
020501300000	LATORRE ROJAS EM	41	67	0	3	6	12	14	-67	6.85	-579	-1.217	1810091420	HABITADO
020501400000	FLOR MARRIA RODR	2317	2328	2348	8	13	4	11	-2348	8.85	-1.840	39.450	2523	HABITADO
020501500000	GLBERTO PHLLA G	790	816	848	29	32	30	28	-848	25.85	-2.750	-3.492	15-018157	HABITADO
020501600000	LEANDRO LOPEZ	5318	5330	5342	14	19	17	12	-5342	15.85	-644.617	35.713	2525	HABITADO
020501700000	MARISOL LOMBANA	1895	1924	1942	23	30	26	29	-1942	22.85	-10.889	-8.927	8650257	HABITADO
020501800000	SANCHEZ ERNESTO	8554	8571	8579	27	14	13	17	-8579	16.85	-107.337	33.719	2527	HABITADO
020501900000	SAUL MONTES GUTE	165	182	196	18	21	15	17	-196	17.85	-1.500	-1.253	15-018264	HABITADO
020502000000	GERMAN LUGO ORTU	2506	2506	2506	2	2	2	20	-2506	5.85	-12.630	50.228	2529	TRABADO AFORO
020502100000	PEDREROS F GUSTA	0	0	0	20	20	20	20	0	20.85	-100	-100	2530	MEDDOR SIN INSTALAR
020502200000	BARRERO JOSE VICE	8099	8099	8099	22	21	21	21	-8099	22.85	-42.368	42.368	2531	REVISION PREVIA
020502250000	CONDE JIMENEZ GUL	1471	1471	1471	20	20	20	20	-1471	20.85	-7.455	-7.455	016782	TRABADO AFORO
020502300000	ESQUELA URBANA 1	1272	1516	1778	37	120	330	244	-1778	165.35	-783	-1.176	181002181	HABITADO
020502400000	HELDA DE OSPINA	4893	0	0	14	13	8	13	0	13.85	-100	-100	2533	MEDDOR VIEJO LEGIBLE
020502410000	MARIA HELDA GUTE	1362	1364	1375	14	10	11	12	-1375	12.85	-12.800	11.558	8052216	HABITADO
020502411111	GUTIERREZ OSPINA I	1289	1296	1306	17	8	3	7	-1306	9.85	-13.180	14.611		HABITADO
020502500000	JOSE RABRRO PHLL	396	390	390	20	20	20	20	-390	20.85	108	-2.080	2534	HABITADO
020502500000	ANALITH QUINTERO	70	82	93	12	12	11	12	-93	11.85	-945	-945	1810119999	HABITADO
020502900000	RODRIGUEZ JOSEFA	1537	1540	1600	71	31	30	31	-1600	59.35	-5.100	-2.812	019838	HABITADO
020503000000	JOSE ERNESTO ROM	6871	6882	6893	12	11	8	11	-6893	11.85	-10.784	32.784	2536	HABITADO
020503100000	HERNANDEZ MARIO	7194	7205	7215	12	10	14	11	-7215	10.85	-15.262	16.230	2537	HABITADO

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### Crítica

En la verificación de la precritica de lecturas, resuelven las dudas generadas inicialmente en el formulario de críticas de lectura; ingresan al formulario del sistema HAS y allá cargan las nuevas lecturas según el listado especial de corrección.

Para completar el mecanismo de crítica emiten el informe “Listado de facturación” el cual contiene datos como: m<sup>3</sup> facturados, consumo promedio y lecturas de cada uno de los usuarios del ciclo a facturar. Con este informe, revisan que la factura y/o consumos no hayan presentado desviación por alto o bajo consumo, en relación con los períodos anteriores.

Por último, realizan nuevamente el proceso de la pre-crítica con el objeto de corroborar que no queden usuarios con diferencias significativas de lectura.

**Imagen 64. Pantallazo de la ventana del software HAS-SQL**

Facturación de Servicios Públicos - [CorreccionCritica : Formulario]

← Menu Anterior

**CORRECCION DE CRITICA**

Ciclo: 4    Codigo Inicial: 020500100000    Codigo Final: 020600100000    Revisión: 1

Aforador: EMILIO ROMERO

Ano: 2019    Periodo: SEPTIEMBRE / 2019   

Codigo	Nombre	Lectura Penultima	Lectura Ultima	Lectura Anterior	Lectura Tomada	Lectura Corregida	Consumos					Pro medio	Medidor	Problema	Observacion	
							4	3	2	Ant.	Estudio					
020502400000	HELDA DE OSPINA	4958	4972	4985	4901	4993	14	19	14	13	8	19	2533	78	▼	HABITADO
020502411111	GUTIERREZ OSPINA MARIA HI	1261	1278	1286	0	1289	10	14	17	8	3	13	78	▼	HABITADO	
020503900000	GUTIERREZ DIAZ MARICELA	217	235	0	0	1	16	2	18	0	1	14	181002194	62	▼	MEDIDOR NUEVO
020503901000	GUTIERREZ DIAZ MARICELA	0	0	0	1000	0	0	0	0	0	0	0	18135538	62	▼	MEDIDOR NUEVO
020504500000	DURAN LUCAS	2347	2367	2373	2882	2373	20	23	20	6	0	13	035312	35	▼	MEDIDOR VIDRIO ILEG
020510600000	CARTAGENA DE S CIRCUNCIC	0	418	453	0	453	23	22	22	35	0	23	024380	2	▼	HABITADO
020514520000	ESTER JULIA TOVAR TRIANA	1849	1850	1851	1833	1853	0	9	1	1	2	3	06014308	78	▼	HABITADO
020514600000	MIRYAM CHAVEZ GARZON	1687	1708	1758	1738	0	16	12	21	50	-20	16	15-017408	77	▼	HABITADO
020520300000	EMILIO ORTIZ	1071	1099	1125	0	1154	32	40	28	26	28	40	2717	78	▼	HABITADO
020520701000	CARMEN ASTRIX LEAL HERNANDEZ	872	883	893	0	903	10	10	11	10	10	10	6650140	78	▼	HABITADO
020524700000	MELO HERRERA MARTHA LUCIA	222	231	267	0	275	8	6	9	36	8	11	201752734	78	▼	HABITADO
020525710000	OLGA BARRERO DE M	2304	2326	2350	2720	2372	23	30	22	24	22	21	2041776	78	▼	HABITADO
020525800000	MORENO EZEQUIEL	394	414	433	0	451	23	14	20	19	18	15	17044444	78	▼	MEDIDOR ENCERRADO
020526500000	LUIS C CALDERON	2170	2210	2266	0	2339	38	39	40	56	73	48	15-018216	78	▼	MEDIDOR ENCERRADO
020528050000	DARIO HERRERA S	3269	3279	3279	3215	3279	11	10	10	9	0	9	98169014	32	▼	MEDIDOR CON DESPER

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## Revisiones

Al ser distribuida la facturación en terreno y entregada en cada predio es muy común que se presenten inconformidades respecto del valor de la factura. Los usuarios se acercan a la Empresa a presentar las PQR's, en el Área de Atención al Usuario, donde se recepcionan las PQR's, bien sea verbales o escritas o vía telefónica o por internet y se determina la causa exacta de la reclamación. Se genera la orden de revisión o trabajo, según sea el caso y se entrega al funcionario competente para hacer la revisión.

Con la Orden de Trabajo el funcionario, ejecuta la revisión, diligencia el formato que debe ser firmado por el suscriptor y/o usuario y por el funcionario de la Empresa. Dicho formato es remitido al Área de Facturación para su análisis, solución y reliquidar el consumo o mantener el firme la factura inicial.

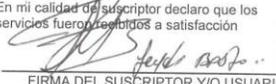
**Imagen 65. Formato de revisión por PQR.**

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

Nuir: 1-73275000-2/ Nit. 800190921-4  
Tels: 3183473172

Fecha  
Dia Mes Año  
23 9 2019

No. 49843

Fecha Del Radicado: 23/09/2019		Numero Del Radicado: _____	
Nombre Del Usuario: INES ESTUPIÑAN		Barrio: URB CANCUN	
Direccion: MZ A CS 23		Código: 040870123000	
Periodo De Facturación: Septiembre	Lect Ant: 209	Lect Act: 209	Consumo M3: 20
Causal De La Revisión: REALIZAR PRUEBAS DE REGISTRO, RETOMAR LA LECTURA, VERIFICAR ESTADO DEL MEDIDOR Y PREDIO. INDICA QUE SIEMPRE HA ESTADO DESHABITADA. SOLICITA REVISION AL CONSUMO FACTURADO EN PERIODO SEPT 2019, CEL 317 482 3025			
REVISIÓN ORDENA POR Subgerente Técnico Operativo		Dia Mes Año 34 09 2019	
<b>REVISIÓN EXTERNA</b>		<b>REVISIÓN INTERNA</b>	
Estado del medidor: _____	Años de uso: _____	No.de baños: 2	
Estado de caja: Buena		No.de puntos de derivación de agua: 4	
Estado de la conexión: Buena		No de habitantes del inmueble: 4 personas	
Estado de registro de corte: regular		Rutas Visibles: _____	
Estado de registro de paso: _____		Rutas no visibles: _____	
<b>REALIZACIÓN DE LA REVISIÓN</b>			
FECHA DE REALIZACIÓN: 24-09-2019 HORA INICIO: 10:20 am HORA FINAL: 10:50 am			
RESULTADO DE REVISIÓN Medidor: aquafonjas, lectura actual 0210 Se hacen pruebas de registro en la cual se encuentra medidor funcionando correctamente. El estado del predio se encuentra desahabitado en la cual funciona como llanero.			
OBSERVACIONES DEL FUNCIONARIO: _____			
OBSERVACIONES DEL USUARIO: _____			
El suscrito funcionario certifica que los servicios fueron realizados en la fecha y a satisfacción		En mi calidad de suscriptor declaro que los servicios fueron recibidos a satisfacción	
 FIRMA DEL FUNCIONARIO		 FIRMA DEL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO	

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Suspensiones y cortes**

La Empresa se rige por un cronograma de actividades para cada mes, en el cual se encuentran estipuladas las fechas primera y segunda para el pago máximo de la factura. Vencidas estas fechas emiten las actas de suspensión o corte del servicio de agua correspondientes al ciclo de facturación.

La Empresa tiene dos (2) parámetros para emitir las actas:

- a) El vencimiento de 3 o más facturas
- b) Que las facturas superen un total a pagar mayor a cincuenta mil (\$50.000) pesos.

Los tiempos para suspensión y corte oscilan entre 48 y 72 horas para realizar estas labores. En caso que el usuario demuestre el pago, no efectúan esta diligencia.

La reconexión del servicio de acueducto en los predios, oscila entre 24 y 48 horas máximo.

Para la reinstalación del servicio, el usuario debe demostrar que realizó el pago y se debe ver reflejado en el sistema.

Los usuarios que tienen suspensión de común acuerdo sólo les factura el servicio y no aparecen activos en los servicios de acueducto y alcantarillado.

**Tabla 63.** Estadística cortes y/o suspensiones y reconexiones

Periodo	2017		2018		2019	
	Cortes Y/O Suspensiones	Reconexiones	Cortes Y/O Suspensiones	Reconexiones	Cortes Y/O Suspensiones	Reconexiones
Enero	146	149	284	183	152	133
Febrero	107	105	108	81	110	108
Marzo	179	139	215	178	228	181
Abril	156	135	205	127	209	187
Mayo	71	138	195	133	192	160
Junio	215	199	284	228	172	184
Julio	138	149	111	211	140	158
Agosto	178	142	174	152	120	138
Septiembre	204	118	154	141	0	0
Octubre	172	193	175	183	0	0
Noviembre	219	164	236	188	0	0
Diciembre	149	248	123	194	0	0
<b>TOTALES</b>	<b>1.934</b>	<b>1.879</b>	<b>2.264</b>	<b>1.999</b>	<b>1.323</b>	<b>1.249</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Los cortes y suspensiones del 2017 al 2018 aumentaron en un 17,06% al pasar de 1.934 a 2.264. Las reconexiones se incrementaron en un 6,39% al pasar de 2.264 a 1.999.

#### 4.8.2 Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup>

**Tabla 64.** Facturación total y por ventas de agua en \$ y en m<sup>3</sup>.

Suscriptores / Usuarios	2017		2018		Incremento % Total Consumo 2017 - 2018	Incremento % Valor Total Facturado 2017 - 2018
	Total Consumo En m <sup>3</sup>	Valor Total Facturado \$	Total Consumo En m <sup>3</sup>	Valor Total Facturado \$		
Estrato 1	33.042	507.242.056	34.037	582.001.792	3,01%	14,74%
Estrato 2	540.561	27.239.458	598.070	27.176.898	10,64%	-0,23%
Estrato 3	735.442	270.749.716	746.758	114.821.718	1,54%	-57,59%
Estrato 4	72.067	2061.650.769	70.523	1.727.433.724	-2,14%	-16,21%
Comercial	50.887	87.799.485	51.935	94.335.273	2,06%	7,44%
Oficial	13.424	20.222.836	11.861	23.195.301	-11,64%	14,70%
<b>TOTAL</b>	<b>1.445.423</b>	<b>2.974.904.320</b>	<b>1.513.184</b>	<b>2.568.964.706</b>	<b>4,69%</b>	<b>-13,65%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

El consumo total de agua en m<sup>3</sup> aumentó del año 2017 al año 2018 en un 3,01% para el estrato 1; en 10,64% para el estrato 2; en 1,54% para el estrato 3; en -2,14% para el estrato 4; para suscriptores comerciales en 2,06% y para oficiales en -11,64% para un incremento total de consumo de 4,69%.

El valor total facturado de agua en \$ disminuyó del año 2017 al año 2018 en un 14,74% para el estrato 1; en -0,23% para el estrato 2; en -57,59% para el estrato 3; en -16,21% para el estrato 4; para suscriptores comerciales en 7,44% y para oficiales en 14,70% para un decrecimiento de -13,65%.

Es de notar que, para la vigencia del 2017 la Empresa facturó un total de 1.445.423 m<sup>3</sup> de agua por un valor de \$2.974.904.320, significa que por 1 m<sup>3</sup> facturó \$2.058,15; al tomar este último valor por los 1.513.184 m<sup>3</sup> de agua para el período del 2018 da \$3.114.366.949 y éste menos el valor facturado total para el año 2018 que fue de \$2.568.964.706 da una diferencia de \$545.402.243 sin tener en cuenta los posibles incrementos de tarifa, diferencia que la Empresa debe explicar.

### 4.8.3 Facturas

#### Acueducto y Alcantarillado

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 66.** Factura de servicios públicos de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
**ESPUFLAN E.S.P.**  
 NIT: 800.190.921-4  
 www.espuflan.com.co / pqr1@espuflan.com.co / pqr2@espuflan.com.co  
 Carrera 8 Calle 12 Esquina 1er. Piso  
 Celular: 318 347 3172

**DATOS DEL USUARIO**  
 ALONSO COMETA MARTHA JANETH  
 CL 6 14 33 Cld. Pck.  
 SAN LUIS

**DATOS TÉCNICOS**  
 MATRÍCULA: 24082018  
 VIGENCIA TARIFA: 24082018  
 NOMBRE: ALONSO COMETA MARTHA JANETH  
 TIPO: RESIDENCIAL  
 MARCA: ZENNER  
 DIÁMETRO: 40

CONCEPTO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
Costo Consumo	15.180	7.784	
Costo Fijo	4.188	2.924	
Tasa Anualidad			
<b>SUBTOTAL</b>	<b>19.368</b>	<b>10.708</b>	<b>0</b>
Más Impuesto Legal	0	0	0
Menos Subsidio	-1.686	-810	-3.496
<b>VALOR POR EL SERVICIO</b>	<b>17.682</b>	<b>9.898</b>	<b>0</b>

**TOTAL A PAGAR**: \$ 31.921

**RESUMEN DE SU CUENTA**  
 Total Acueducto: 17.679  
 Total Alcantarillado: 9.999  
 Total Aseo: 0  
 Otros cobros: 0  
**TOTAL A PAGAR: \$ 31.921**

**APRECIADO USUARIO:** Nos permitimos informar a todos los usuarios y/o suscriptores, que se realizará aplicación de metodología tarifaria. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 115 resolución CRA 888 del 2014 a partir del periodo Octubre 2019.

**FECHA DE EMISIÓN FACTURA:** 24/05/2019

**USUARIO:** ALONSO COMETA MARTHA JANETH  
**CÓDIGO:** 1090400000  
**PERÍODO:** 10 ago 2019 a 08 sep 2019  
**N° RECIBO:** 1-06330-4

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## **Análisis de los requisitos de la factura**

De conformidad a la norma antes citada la factura emitida por la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

**Tabla 65. Revisión facturas**

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

La Empresa incumple con un (1) requisito establecido en Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016 al no especificar en la factura la dirección del inmueble receptor.

### **Aseo**

El contenido informativo de las facturas entregadas por el prestador, presuntamente no cumple con la totalidad de lo establecido en la cláusula 16 de la Resolución CRA 778 de 2016 y el artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015, toda vez que se evidencia lo siguiente:

**Tabla 66. Requisitos de la factura**

Requisito	Cumple
	Si/No?
1. Costo Fijo Total	NO
2. Costo Variable de residuos no aprovechables	NO
3. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables	NO
4. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor	SI
5. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor	SI
6. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor	NO
7. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor	NO
8. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor	NO
9. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor	NO
10. Factor de contribución o subsidio correspondiente a cada suscriptor	SI

Fuente: Visita octubre 2019

**Imagen 67. Aparte facturación servicio de aseo - Factura AAA diciembre de 2017.**

Tipo de productor		Estrato			
Toneladas por susc (TDI)	0,053	Comercialización y recaudo (TFR)	4048,77		
Barrido y limpieza (TBL)	5381,53	Recolección y transporte (TRT)	8855,88		
Tramo Excedente (TTE)	0	Disposición y tratamiento (TDT)	1899,1		
Costos de Referencia		COT	CRT		
		Tasa de Barrido			
TARIFA DEL SERVICIO DE ASEO					
DÍAS LIQUIDADOS	RESIDENCIAL		NO RESIDENCIAL		CALCULO DEL VALOR DEL SERVICIO TARIFA DE ASEO x DÍAS LIQUIDADOS x UNIDADES
	TARIFA PLENA	CARGO FIJO	TARIFA PLENA	CARGO FIJO	
0	0		0		

ESTA FACTURA PRESTA MERITO EJECUTIVO SEGUN ARTICULO 130, LEY 142 DE 1994.

**Apreciado Usuario: Nos permitimos informar a todos los usuarios y/o suscriptores, que se realizara aplicación de metodología tarifaria. De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 115 resolución CRA 688 del 2014 a partir del periodo Octubre 2019.**

Fuente: Visita octubre 2019

Por otra parte, revisado el Sistema Único de Información, SUI, se encuentra que el prestador realizó el respectivo cargue de facturas del servicio mes a mes para los años 2017 y 2018.

#### 4.8.4 Proceso de recaudo

##### Descripción del proceso

El prestador cuenta con el sistema comercial denominado herramientas administrativas sistematizadas-HAS versión SQL 5.0, y para el modulo comercial tiene la versión SQL XP 4.6 en el cual se realiza la facturación y se ingresa el recaudo. La empresa realiza

facturación mensual donde cada periodo de facturación está dividido en cuatro (4) ciclos con tiempos establecidos.

La Empresa de servicios públicos - ESPUFLAN E.S.P. diariamente recibe los archivos de información del recaudo por parte de las tres (3) empresas autorizadas para la recepción de los dineros correspondientes al pago de las facturas de los servicios públicos.

Estos archivos son allegados a ESPUFLAN E.S.P. de la siguiente manera:

- COIN – a través de correo electrónico – [areacomercialespuflan@hotmail.com](mailto:areacomercialespuflan@hotmail.com)
- EFECTY – se descarga la información a través de la plataforma <https://portalcorporativo.efecty.com.co>
- BANCO CAJA SOCIAL – directamente en la oficina principal de la ciudad de Girardot, se reciben los cupones en físico.

Teniendo en salvaguarda los archivos de información en formato: archivo plano Asobancaria 2001 - de los puntos de recaudo COIN, Efecty; el Técnico de Cartera y Recaudo, procede al ingreso de los mismos al Sistema, a través de la siguiente ruta: Ingresar al aplicativo del sistema HAS SQL modulo comercial - facturación de Servicios Públicos – Procesos – Registro pago de bancos – Act. Archivo de Recaudo, una vez en el formulario – ACTUALIZACION DE RECAUDOS POR ARCHIVO, son ingresados los siguientes datos: – Banco a registrar– formato correspondiente (Asobancaria 2001) – fecha de archivo – No. paquete a registrar, en el ítem “examinar”, buscar el archivo correspondiente y Aceptar.

Una vez este procedimiento culmina satisfactoriamente, realizan una confirmación de los valores recaudados, con el fin de detectar posibles diferencias y/o novedades, para luego realizar las correcciones pertinentes y los ajustes necesarios a aquellos usuarios, según corresponda.

Para el caso del Banco Caja Social, los cupones físicos son ingresados uno a uno y en forma manual.

Al final de cada mes calendario generan un informe detallado con todos los usuarios que al final de cada mes se encuentran en mora, por el no pago de la factura correspondiente, esto con el fin evidenciar el estado actual de la cartera de la Empresa de Servicios Públicos - ESPUFLAN E.S.P. Este informe es enviado al Director Comercial.

### **Medios y puntos de recaudo**

Las tres empresas autorizadas para la recepción del recaudo del pago de las facturas, que tienen como único medio de pago dinero en efectivo son:

- COIN: sólo recibe pagos en Flandes; tiene un (1) punto de pago ubicado en Carrera 8 No. 10-56 barrio Triana, Flandes, Tolima. El horario: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.; sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.
- EFECTY: recibe pagos a nivel nacional y reciben los pagos de acuerdo con los horarios que la Empresa determine en cada punto del País.

- **BANCO CAJA SOCIAL:** Sólo recibe pagos en la oficina de Girardot en el horario de: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y de 5:00 p.m. a 8:00 p.m.

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes E.S.P. no recauda dineros en sus oficinas.

### Imagen 68. Convenio recaudo COIN

CONVENIO DE RECAUDOS PARA LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P. Y LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN

Entre nosotros a saber LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P., representada por MIGUEL DE JESUS CONTRERAS AMELL mayor de edad vecino y residente del municipio de Flandes (Tolima), identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.240.773 expedida en Bogotá D.C., obrando en nombre y representación de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes – ESPUFLAN E.S.P., en su calidad de Gerente, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará LA EMPRESA, por una parte y por la otra COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN identificada con Nit No. 900.060.534-2 con la representación legal de JHON FABIO CAMACHO ACUÑA identificada con la cédula de ciudadanía No. 93.394.720 expedida en Ibagué – Tolima que en adelante se denominará el CONTRATISTA hemos celebrado el presente convenio de PRESTACION DE SERVICIOS DE RECAUDOS DE EFECTIVO REALIZADO POR LOS USUARIOS A TRAVES DE LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES-ESPUFLAN E.S.P., previa las siguientes consideraciones: 1. Existe limitación en la cobertura de las entidades financieras en el municipio. 2. Que existe la necesidad y conveniencia de ejecutar el objeto contractual que se celebra, para lo cual también existe la respectiva disponibilidad presupuestal, que por lo expuesto en el presente contrato, además se registró por las siguientes cláusulas: **CLAUSULA PRIMERA. OBJETO. PRESTACION DE SERVICIOS DE RECAUDO EFECTIVO REALIZADO POR LOS USUARIOS A TRAVES DE LA FACTURACION DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES - ESPUFLAN E.S.P. CLAUSULA SEGUNDA. PROCEDIMIENTO.** El cajero designado por la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN recibirá en el punto de servicios de la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN, durante los horarios y días de atención establecidos por la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN y ESPUFLAN E.S.P. el pago correspondiente a las facturas de los servicios, se hará de acuerdo a los siguientes parágrafos: **PARAGRAFO PRIMERO. ACEPTACION DEL PAGO.** Será requisito para la aceptación del pago que el suscriptor o usuario, presente la factura que va a cancelar, en la que se exprese claramente la fecha de vencimiento del pago y el valor a cancelar, además, la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN se abstendrá de recibir facturas que presente fechas diferentes a las emitidas en el mes que se esté pagando, salvo expresa autorización de la empresa, al igual que las facturas que presenten enmendaduras y borrones. **PARAGRAFO SEGUNDO. PROCEDENCIA DEL PAGO.** LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN Sólo recibirá facturas a cancelar hasta la segunda fecha de pago impresa en la misma factura. **PARAGRAFO TERCERO. FORMAS DE PAGO.** LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN Solo recibirá pago de las facturas emitidas por la empresa, en dinero en efectivo y no se aceptarán pagos mixtos, vale decir, parte en dinero en efectivo y otra parte en cheque o abonos parciales. **CLAUSULA TERCERA. CONTROL DIARIO DE PAGOS.** Todos los días una vez cerradas la caja, el empleado que designe la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN procederá a totalizar el valor y el número total de las colillas canceladas. A continuación se diligenciará un formato de control el cual contiene la fecha de recaudo, el valor y el número de colillas o facturas recaudadas y se procederá a realizar la respectiva consignación en el Banco y cuenta

autorizado por la EMPRESA. **PARAGRAFO PRIMERO. ENTREGA DE DINEROS.** El valor recaudado en dinero en efectivo, será consignado al día siguiente del recaudo a través del sistema ACH de la siguiente cuenta: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES - ESPUFLAN E.S.P. de Flandes Tolima en la cuenta de Ahorros No. 103-84135-9, Banco de Occidente, Sucursal Girardot. Y demás cuentas debidamente autorizadas por la empresa. **CLAUSULA CUARTA. ENTREGA DE CUPONES.** Todos los días mientras se esté realizando el recaudo, en la sede de la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN, una persona autorizada de la EMPRESA, recogerá las colillas o cupones cancelados durante el día anterior, adjunto a este deberá entregar la tirilla de suma con el valor recaudado y el número de colillas, y en medio magnético cuando se establezca el código de barras. **CLAUSULA QUINTA. RESPONSABILIDAD DE LOS PAGOS REALIZADOS EN LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN.** Será el único responsable del pago de aquellas cuentas que aparezcan canceladas y selladas de parte de su entidad y cuyos cupones no hubieran sido entregados a la EMPRESA. **PARAGRAFO PRIMERO. RECLAMOS DE LOS USUARIOS A SUSCRIPTORES.** Los reclamos de los usuarios suscriptores de la EMPRESA, que se genera en la prestación del servicio de recaudos, deberán ser presentados ante las oficinas de la EMPRESA, quien procederá a canalizar este reclamo ante la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN, con el fin de darle una pronta solución a este dentro de las 24 horas siguientes. **PARAGRAFO SEGUNDO. PROCEDIMIENTO ANTE LA RESPUESTA AL RECLAMO.** En caso de que se tratara de un pago efectivamente cancelado ante la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN, y no se haya enviado en la relación de cupones a la EMPRESA y se haya demostrado el hecho, la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN consignará de forma inmediata el valor de la factura de la cuenta autorizada por la EMPRESA. **CLAUSULA SEXTA. RESPONSABILIDAD DE LOS DINEROS.** LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN será responsable ante LA EMPRESA, por los dineros recaudados una vez hayan sido recibidos del público y corresponde a este salvaguardarlos y darles el manejo adecuado hasta ser consignados a LA EMPRESA el día de recaudo. **CLAUSULA SEPTIMA. TIEMPO.** El tiempo del presente contrato será de un (01) año, a partir de la fecha de la legalización y firma del mismo y podrá ser prorrogable por periodo igual, siempre y cuando ninguna de las partes exprese por escrito a la otra sin una antelación de treinta (30) días a la fecha del vencimiento, su voluntad de darlo por terminado. **CLAUSULA OCTAVA. GARANTIAS DE CONTRATO.** La realización y aprobación del contrato, deberá estar respaldado por la expedición de una póliza que ampare la siguiente situación: **CUMPLIMIENTO** equivalente al 10% del valor del recaudo mensual de LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P., que asciende a un valor de Cincuenta Millones de Pesos (\$50.000.000.00) Moneda Corriente, expedida por cualquier compañía aseguradora legalmente constituida y reconocida en Colombia, con el que se garantizará a la EMPRESA, contra perjuicios derivados del incumplimiento imputable a la COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN. **CLAUSULA NOVENA. MULTAS Y SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO.** LA COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN se hará acreedor al pago de multas por valor equivalente al cincuenta por ciento (50%) del valor total de los cupones cobrados en el día, por cada día de mora o incumplimiento parcial de las obligaciones materia del mismo. Dicha multa se calculará sobre los cupones recaudados y no consignados de acuerdo a lo estipulado en la Cláusula segunda del presente contrato LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P. cede todos sus derechos y obligaciones derivados del presente contrato, a la persona que la sustituya. **CLAUSULA DECIMA. CAUSALES DE**

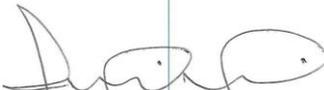
2015  
2016  
2017  
2018

2015  
2016  
2017  
2018

**TERMINACION DE CONTRATO.** El presente contrato, podrá ser terminado por cualquier de las siguientes causas: **A)** El mutuo acuerdo entre las partes avisado con treinta (30) días de anticipación. **B)** La decisión unilateral por parte de la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** frente al incumplimiento de la **EMPRESA** de algunas de sus obligaciones. **C)** La decisión unilateral por parte de la empresa frente al incumplimiento de la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** de algunas de sus obligaciones. **D)** Por concordato, disolución o liquidación de la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN**, cuando este sea persona jurídica. **CLAUSULA DECIMA PRIMERA. MODIFICACIONES.** Cualquier modificación, adición o reforma de la simple prorroga que se pretenda hacer al presente contrato y a las obligaciones con en el adquiridas, deberán ser acordadas por las partes antes del vencimiento. Así mismo, cualquier acuerdo adicional entre la **EMPRESA** y la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** relacionado con la prestación del servicio del recaudo que no este en el contrato deben estipularse por escrito y formará parte integral del mismo. **CLAUSULA DECIMA SEGUNDA. CONTRAPRESTACION DEL SERVICIO.** La **EMPRESA** pagará la suma de **SEISCIENTOS TREINTA Y OCHO PESOS (\$638.00) Moneda Corriente IVA** incluido, por cada factura recaudada en la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** en forma mensual previa presentación de la factura o cuenta de cobro por la prestación del servicio indicando el número de la factura, previa forma y aprobación presentada por la **EMPRESA**. **CLAUSULA DECIMA TERCERA. RETENCIONES.** La **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** facturará el valor del servicio prestado incluyendo el IVA correspondiente y que se encuentre vigente a la prestación del servicio. La **EMPRESA** retendrá a la **COOPERATIVA DE TRABAJO ASOCIADO CONVENIOS INTEGRALES – COIN** el valor correspondiente. **CLAUSULA DECIMA CUARTA.** La **EMPRESA** no asume ninguna carga salarial ni prestacional. Se firma a los **DOCE (12) días del mes de Junio del Dos Mil Quince (2015).**

LA EMPRESA

EL CONTRATISTA

  
MIGUEL DE JESUS CONTRERAS AMELL  
GERENTE ESPUFLAN E.S.P.

  
JHON FABIO CAMACHO ACUÑA  
REP. LEGAL COIN

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### Imagen 69. Convenio recaudo EFECTY

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS POR TRASLADO DE DINERO  
CELEBRADO ENTRE EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES –  
ESPUFLAN E.S.P. Y EFECTIVO LTDA.  
CONTRATO No. 0042-10

Entre los suscritos, de una parte **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P.** sociedad regida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, con NIT: 800.190.521-4 Representado en este acto por **JORGE ELIECER VALDERRAMA** identificado como aparece al pie de su firma, y quien actúa con la capacidad suficiente en su calidad de Representante Legal de dicha sociedad, en adelante se denominará **EL CONTRATANTE**, todo lo cual consta en el decreto No. 006 de 2008, el cual se anexa en el siguiente contrato y hace parte integral del mismo (Anexo N° 1); y de otra parte **EFECTIVO LTDA.** sociedad regida de acuerdo con las leyes de la República de Colombia, constituida mediante Escritura Pública N° 4286 del 30 de Octubre de 2003 otorgada por la Notaría Treinta (30) de Bogotá D.C., representado en este acto por **EVER JAIME TORRES PINEDA**, identificado como aparece al pie de su firma, y quien actúa con la capacidad suficiente en su calidad de Representante Legal Suplente de dicha sociedad, en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, todo lo cual consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá, el cual se anexa en el presente contrato y hace parte integral del mismo, han decidido celebrar contrato de prestación de servicios con **EFECTIVO LTDA.**, el cual se registró por las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO:** Por el objeto de este contrato **EL CONTRATANTE** autoriza a **EL CONTRATISTA** para recibir dinero de sus usuarios provenientes de los pagos por concepto de la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en los Puntos de Servicio que **EL CONTRATISTA** discrecionalmente disponga. Dichos dineros serán trasladados a la orden de **EL CONTRATANTE** desde el sitio donde se reciben hasta la cuenta Bancaria que **EL CONTRATANTE** determine. Es decisión de **EL CONTRATISTA** utilizar el medio que sea más conveniente para realizar el pago, ya sea consignación en cheque, efectivo, o Pago ACH.

**CLÁUSULA SEGUNDA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO:** **EL CONTRATISTA** por la prestación del siguiente servicio, cobrará una tarifa fija más IVA por cupón recaudado, la cual se indica así: Novecientos pesos (\$900) más IVA por cupón recaudado. **EL CONTRATISTA** deducirá automáticamente a título de contraprestación de cada una de las operaciones ejecutadas, conforme al resultado diario de lo recaudado y al finalizar el mes, enviará factura que legaliza el valor del servicio prestado, discriminando el IVA que se encuentre vigente a la prestación del servicio. **EL CONTRATANTE** retendrá a **EL CONTRATISTA**, el valor correspondiente a la retención en la fuente, según la tabla establecida por la DIAN el cual será consignado a la entidad correspondiente. Las correcciones que se presenten por cualquier tipo de inconsistencia serán ajustadas a través de Notas Débito o Crédito según el caso.

**PARÁGRAFO.- REAJUSTE:** En caso de prorrogarse automáticamente el presente contrato, el valor de la contraprestación del servicio se reajustará anualmente de acuerdo al índice de precios del consumidor (IPC) del año inmediatamente anterior, según certificación del DANE.

**CLÁUSULA TERCERA.- DURACIÓN:** El presente contrato tendrá una duración de seis (6) mes contado a partir de la firma de este documento. Vencido el mismo se prorrogará por un período igual al inicialmente pactado y así sucesivamente, salvo que alguna de las partes comunique a la otra su intención en sentido contrario con treinta (30) días de antelación al vencimiento, manifestando su voluntad de darlo por terminado.

**PARÁGRAFO:** **EL CONTRATISTA** podrá dar por terminado de manera unilateral y sin derecho a indemnización el presente contrato, siempre y cuando comunique de manera escrita a **EL CONTRATANTE** su intención en tal sentido, en un plazo de no menor de treinta (30) días calendario.

**CLÁUSULA CUARTA.- AUTONOMÍA DE LAS PARTES:** Las partes declaran que son autónomas e independientes en el manejo administrativo, operativo, contable y demás de sus operaciones, y que se excluye todo tipo de obligación solidaria, subsidiada o divisible entre los terceros.

**CLÁUSULA QUINTA.- NATURALEZA:** Este contrato es de naturaleza comercial y como tal se rige por lo establecido en el Código de Comercio respecto del transporte de cosas, lo pactado en este documento, y la orden de servicio suscrita para cada operación.

**CLÁUSULA SEXTA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** **EL CONTRATISTA** se obliga para con **EL CONTRATANTE** a:

- 1) Cumplir con el objeto del presente contrato.
- 2) Realizar el procedimiento acordado por las partes para el recibo de pagos.
- 3) Entregar la información de los recaudos que realice. Para este efecto **EL CONTRATISTA** entregará a **EL CONTRATANTE** una clave de acceso para que a través de la dirección [www.efectivo.com.co](http://www.efectivo.com.co), este último pueda obtener la información diaria de los recaudos. La información de los recaudos debe responder a un archivo plano que se extraerá de la página anteriormente definida y esta archivo contendrá la información acordada por las partes; lo único que generará costo para **EL CONTRATANTE** en la utilización, será la llamada telefónica que realice para conexión a la página web de **EL CONTRATISTA**, y como contingencia en caso de no poder bajar información por la página web, **EL CONTRATANTE** podrá disponer adicionalmente de la información diaria mediante consulta directa al Call Center de **EL CONTRATISTA** teléfono 6510101 y previo requerimiento esta le será enviada vía Internet al e-mail: [espuflan@hotmail.com](mailto:espuflan@hotmail.com). En todo caso la información que no alcance a recibirse de un determinado punto de servicio en la fecha exacta del proceso de recaudo, será transmitida en los archivos de días posteriores (máximo cinco días después del recibo).
- 4) Información que debe capturar **EL CONTRATISTA**: a) Número de referencia (campo numérico de 7 dígitos), b) Nombre(s), c) Primer Apellido, d) Segundo Apellido, e) Tipo de Identificación, e) Número de Identificación y de la base de datos suministrada por **EL CONTRATANTE** se extraerá el Valor a Cancelar (el valor no es modificable).
- 5) El funcionamiento y mantenimiento de la página web en la cual **EL CONTRATANTE** puede obtener la información. En caso de presentarse alguna inconsistencia con ésta, **EL CONTRATISTA** tiene máximo cinco (5) días hábiles para resolverla a partir del momento en que sea reportada por **EL CONTRATANTE**.

Contrato No. 0042-10

Página 1 de 7

Contrato No. 0042-10

Página 2 de 7

- 6) Cumplir con los procedimientos, seguridades y demás obligaciones derivados de los servicios objeto del presente contrato.
- 7) Realizar las consignaciones acordadas en el presente contrato.
- 8) EL CONTRATISTA garantiza un reporte diario del noventa y cinco por ciento (95%) de registros diarios de acuerdo al total nacional recaudado, y el cinco por ciento (5%) restante será reportado máximo cuarenta y ocho (48) horas después de la fecha en que se efectuó el recaudo.
- 9) Cumplir cada una de las obligaciones que se desprendan de la naturaleza de este contrato.

**CLÁUSULA SÉPTIMA- OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE:** EL CONTRATANTE se obliga para con EL CONTRATISTA a:

- 1) Cumplir con las obligaciones que se generen con el presente contrato.
- 2) Dirigir correctamente a los usuarios que lo soliciten, a los Puntos de Servicio de EL CONTRATISTA (Anexo No. 2), a través de los cuales podrá realizar el traslado.
- 3) Mantener estrecha y oportuna comunicación con EL CONTRATISTA.
- 4) Incluir el nombre de EFECTIVO LTDA en la relación de pagos donde los usuarios puedan efectuar los pagos, así: "Pague en los Puntos de Servicio Autorizados Efecty, dentro de la red Servientrega".
- 5) Informar a EFECTIVO LTDA con treinta (30) días de antelación, cualquier modificación que se efectúe en el sistema de facturación y que pueda afectar el recaudo de los pagos y los informes que se deben enviar por parte de EFECTIVO LTDA.
- 6) Enviar a EFECTIVO LTDA, los campos a capturar para el instructivo de recaudo, informando cuales son los obligatorios.
- 7) Cumplir cada una de las obligaciones que se desprendan de la naturaleza de este contrato.

**CLÁUSULA OCTAVA- PROCEDIMIENTO:** Para su operatividad las partes determinaron el siguiente procedimiento:

- 1) El Usuario de EL CONTRATANTE se dirige al punto de servicio con el dinero en efectivo para realizar el pago.
- 2) El Cajero de EL CONTRATISTA saluda al cliente, recibe el medio de pago, certifica que las condiciones de recaudo sean las exigidas por EL CONTRATANTE, procede a contar el dinero, entrega la orden de servicio, devuelve dinero (si lo hubiese), y despide al Usuario de EL CONTRATANTE.
- 3) El Usuario de EL CONTRATANTE recibe la orden de servicio, cuenta el dinero devuelto por el cajero de EL CONTRATISTA (si lo hubiese) y se retira del Punto de Servicio.
- 4) EL CONTRATANTE al siguiente día, se conecta a la página web de EL CONTRATISTA, baja los archivos para control de sus recaudos.
- 5) El área de TESORERÍA DEL CONTRATANTE constata que el valor consignado por EFECTIVO LTDA, sea igual al valor de los recaudos en dinero en efectivo, menos el valor de los servicios cobrados por EL CONTRATISTA.
- 6) EL CONTRATISTA emitirá mensualmente una factura comercial con sus debidos soportes para legalizar contablemente la operación con EL CONTRATANTE. Las correcciones que se presentaren por cualquier tipo de inconsistencia serán ajustadas a través de Notas Débito o Crédito según el caso.

Contrato No. 0042-10

Página 3 de 7

- 7) Se recibirá únicamente pagos en dinero efectivo y no se podrá recibir pagos parciales ni de facturas vencidas.

**CLÁUSULA NOVENA- ENVÍO DE LOS DINEROS:** EL CONTRATISTA consignará a nombre de EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P. en la Cuenta de ahorros No. 308-06-054-0 del Banco de Bogotá, de acuerdo a la sumatoria de los pagos realizados y los tiempos establecidos de la siguiente manera:

Número	SUMATORIA DE PAGOS DIARIOS		FRECUENCIA CONSIGNACIÓN (DÍAS)	EQUIVALENCIA
	DESDE	HASTA		
1	\$ 1.000.000	\$ 1.000.000	30	Mensual
2	\$ 1.000.001	\$ 3.000.000	15	Quincenal
3	\$ 3.000.001	\$ 7.000.000	7	Semanal
4	\$ 7.000.001	\$ 10.000.000	3	Dos Veces Por Semana
5	\$ 10.000.001	\$ 15.000.000	2	Tres Veces Por Semana
6	Más de \$ 15.000.000		1	Diario

**PARÁGRAFO PRIMERO-** Por lo anterior y de acuerdo a la información suministrada en el brief se consignará todos los días hábiles de cada semana, cuyo monto será igual a la sumatoria de los pagos recaudados correspondientes al día previo de la fecha de consignación, descontando el porcentaje de la contraprestación estipulada en este documento. Las partes de común acuerdo establecen que este documento junto con los reportes de dineros recaudados presta mérito ejecutivo en caso de no cumplimiento.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATANTE podrá en cualquier momento enviar a EL CONTRATISTA una comunicación modificando los datos de las cuentas del CONTRATANTE para el destino de envíos de los dineros; comunicación que deberá ser firmada por el representante legal con presentación personal ante notaría, adjuntando las pruebas de dicha representación.

**CLÁUSULA DÉCIMA- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN:** EFECTIVO LTDA. se compromete a utilizar correctamente el listado de usuarios de EL CONTRATANTE, manteniendo absoluta reserva del mismo además de todos los documentos e información que le sea entregado u obtenga con ocasión del desarrollo y ejecución de esto, gozando de confidencialidad, en consecuencia protegida por las normas que le rigen y solo podrá ser usada para los fines inherentes. Cualquier violación de la misma podrá ser sancionada de manera penal, civil y en general según las normas que rigen la materia.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA- COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO Y COMUNICACIONES:** La coordinación y seguimiento de las condiciones contempladas en el presente contrato estará a cargo de las personas que asignen las partes, quienes deberán recibir las comunicaciones cruzadas que puedan surgir entre las partes con relación al objeto del presente convenio.

Contrato No. 0042-10

Página 4 de 7

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- VALIDEZ DE ESTIPULACIONES:** Si cualquiera de nuestras manifestaciones o el texto parcial de una de ellas se declara nulo, ilegible o en conflicto con la ley, la validez de las demás no será afectada.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA. USO DE MARCAS, IDENTIDAD CORPORATIVA Y PUBLICIDAD.** Las partes acuerdan que ninguna utilizará de manera unilateral las marcas, logos, enseñanzas o cualquiera otro tipo de material que incorpore en todo o en parte la identidad corporativa de la otra. EL CONTRATANTE se abstendrá en especial de utilizar la marca Servientrega, Efecty o Dimonex, y todas aquellas que en el futuro estén bajo el control de EL CONTRATISTA, salvo en los casos en que las condiciones de uso sean previamente convenidas y aprobadas por EL CONTRATISTA.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA- SEGUROS:** EL CONTRATISTA se obliga a contratar con una compañía de seguros legalmente autorizada en Colombia, asumiendo los costos respectivos, en beneficio de EL CONTRATANTE, el seguro que se menciona a continuación:

A) Una certificación adicional de la póliza de Manejo Global que tiene contratada EFECTIVO LTDA., y que tendrá por objeto cubrir cualquier hurto, abuso de confianza o mal manejo de sus integrados o cualquier otra persona dependiente de EL CONTRATISTA, dirigida a EL CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- IMPUESTOS:** De acuerdo a la Ley 111 del 27 de Diciembre de 2006, en su artículo 72 que modifica el artículo 519 del Estatuto Tributario el presente documento tiene una tarifa de impuesto del cero por ciento (0%). Sin embargo si en el futuro se llegara a causar dicho tributo será asumido por partes iguales y de acuerdo a las normas tributarias vigentes. Los demás impuestos serán asumidos por las partes de conformidad a las normas tributarias vigentes.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- CESIÓN:** Los derechos, obligaciones y acciones derivadas de este contrato no se podrán ceder a ningún título sin el consentimiento previo, expreso y escrito de las partes. EL CONTRATANTE, acepta y conoce que la red de Puntos de Servicio de EFECTIVO LTDA., es contratada con terceros; sin embargo el control y administración de dicha red es responsabilidad de EFECTIVO LTDA, quien para el efecto tiene la discreción de expandir o reducir la red de puntos de servicio de acuerdo a sus políticas internas.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA- ADMINISTRACIÓN:** Si el valor recaudado mensual, en todos los Puntos de Servicio seleccionados por EL CONTRATANTE es inferior a Cincuenta Millones de Pesos (\$50.000.000) pesos mensuales, EL CONTRATANTE reconocerá a EL CONTRATISTA la suma mensual de Quinientos Mil Pesos (\$500.000) más IVA., con el fin de cubrir los gastos y costos operativos de EL CONTRATISTA. Dicha suma se descontará automáticamente en el momento en que el CONTRATISTA le consigne los dineros recaudados a EL CONTRATANTE, de acuerdo a la forma prevista en el presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** La suma establecida para cubrir los gastos y costos operativos del CONTRATISTA, pactada en ésta cláusula se aplicará a partir del cuarto (4º) mes de ejecución del contrato.

Contrato No. 0042-10

Página 5 de 7

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** La suma establecida para cubrir los gastos y costos operativos del CONTRATISTA, pactada en ésta cláusula se aplicará y cobrará en adición a las sumas establecidas como pago por la prestación del servicio que se haya determinado en el presente documento, entendiéndose que en ningún momento dichas sumas sean excluyentes entre sí.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA- CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL CONTRATO:** Serán causales de terminación del contrato:

- 1) El incumplimiento de las obligaciones establecidas por cualquiera de las partes.
- 2) La falta de niveles óptimos de recaudo según se estableció en este acuerdo.
- 3) El mutuo acuerdo entre las partes.
- 4) La Expiración del plazo pactado o de las prórrogas.
- 5) Terminación Unilateral por parte de EL CONTRATISTA en cumplimiento del preaviso pactado.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA- COMPROMISORIA:** Las partes acuerdan que toda controversia o diferencia relativa a la ejecución y/o liquidación del presente contrato, que surja en cualquier tiempo y que no pueda ser resuelta amigablemente entre ellas, se resolverá por un tribunal de arbitramento conformado de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por un (1) árbitro El árbitro será abogado colombiano, designado por las partes de común acuerdo y a falta de acuerdo dentro de los veinte (20) días siguientes a la solicitud de convocatoria de cualquiera de las partes, será designado por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá; b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas para el efecto por el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de Bogotá; c) El Tribunal decidirá en derecho; d) El Tribunal funcionará en Bogotá en el Centro de Arbitraje y Conciliación Mercantiles de la Cámara de Comercio de esta ciudad; y e) Los gastos serán asumidos por la parte vencida.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA. ORIGEN DE FONDOS:** EL CONTRATANTE bajo la gravedad del juramento y de conformidad con el Código Penal, Ley 190 de 1995 (Estatuto Anticorrupción), Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), las Circulares Externas 007 de 1996, 046 de 2002, 025 de 2003, 034 de 2004, 040 de 2004 expedidas por la Superintendencia Bancaria, y demás normas legales concordantes, que la adición, modifiquen y/o complementen, declara en su calidad de CONTRATANTE que los recursos recaudados por EL CONTRATISTA provienen de actividades lícitas y ajustadas al ordenamiento jurídico vigente en Colombia y los tratados internacionales, en especial que no provienen ni tampoco financian actos contemplados como delitos en la legislación penal tales como actos terroristas, narcotráfico, trata de personas, lavado de activos, o corrupción.

**PARÁGRAFO - REPORTES A LA UNIDAD DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO - UIAF:** EL CONTRATANTE deberá prestar su mayor colaboración con el CONTRATISTA, para realizar cualquier actividad que sea necesario para el cumplimiento de las órdenes o instrucciones que disponga la UIAF al CONTRATISTA.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA-LUGAR DE EJECUCIÓN:** Este contrato se ejecutará en los puntos de servicio situados en las ciudades y municipios según listado de la red de EFECTIVO LTDA, señalados en el Anexo No. 2.

Contrato No. 0042-10

Página 6 de 7

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA.- DOMICILIO CONTRACTUAL: Para todos los efectos legales, el domicilio contractual será la ciudad de Bogotá y las notificaciones serán recibidas por las partes en las siguientes direcciones: Por EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P en la dirección carrera 8 calle 12 esquina segundo piso en el municipio de Flandes y por EFECTIVO LTDA en la calle 96 No. 12-55 de Bogotá D.C.

En constancia, el presente Contrato se firma en dos originales, hoy veinticinco (25) de junio de dos mil diez (2010).

<p>EL CONTRATANTE,</p>  <p>JORGE ELIECER VALDERRAMA C.C. No. 79.394.267 de Bogotá Representante Legal EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P</p>	<p>EL CONTRATISTA,</p>  <p>EVER-JAIME TORRES PINEDA C.C. No.79.394.267 de Bogotá Representante Legal Suplente EFECTIVO LTDA.</p>	
<p>Área Usuario – ventas Nacional Revisión jurídica</p>	<p>Nombre Carla Nieto KSA S.A.</p>	<p>Firma</p>

Contrato No. 0042-10

Página 7 de 7

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### Aplicación del recaudo

Una vez la empresa ESPUFLAN E.S.P. ha aplicado y registrado los pagos correctamente a cada usuario en el sistema HAS, reportado por las diferentes empresas recaudadoras, esta información será reportada al área financiera, la cual, a través del proceso de INTERFAZ, cruzará la información comercial de recaudo al área contable de Prestadora. Realizado este proceso, queda totalmente registrada la información.

Para el proceso de recaudo de Aseo terceros, estos valores son recaudados al pagar tal cual los usuarios realizan el pago de su factura, se registran diariamente los valores y se genera un reporte diario del total de los valores recaudados previamente, mensualmente se genera un reporte de los recaudos a favor de aseo para terceros.

### 4.8.5 Recaudo total

**Tabla 67.** Valor total recaudado por ventas 2017

Mes	Periodo actual	Periodos anteriores	Total acueducto	Periodo actual	Periodos anteriores	Total alcantarillado
Enero	293.622.395	33.391.707	327.014.102	68.600.642	15.515.596	84.116.238
Febrero	160.903.803	24.651.094	185.554.897	74.771.323	11.511.541	86.282.864
Marzo	151.660.646	36.219.492	187.880.138	77.494.337	16.563.922	94.058.259
Abril	132.626.951	31.818.081	164.445.032	72.187.939	15.250.647	87.438.586
Mayo	162.321.040	28.078.081	190.399.121	79.642.000	13.848.788	93.490.788

Mes	Periodo actual	Periodos anteriores	Total acueducto	Periodo actual	Periodos anteriores	Total alcantarillado
Junio	152.385.956	37.912.993	190.298.949	74.863.175	17.508.090	92.371.265
Julio	160.909.421	33.794.937	194.704.358	76.256.603	15.580.188	91.836.791
Agosto	211.710.362	30.108.281	241.818.643	80.083.122	13.625.264	93.708.386
Septiembre	218.132.131	69.517.656	287.649.787	96.609.018	34.580.159	131.189.177
Octubre	170.519.727	36.155.394	206.675.121	78.589.720	17.325.048	95.914.768
Noviembre	246.858.365	30.672.599	277.530.964	96.015.939	13.772.110	109.788.049
Diciembre	177.298.763	38.493.697	215.792.460	73.570.928	16.259.539	89.830.467
<b>Total</b>	<b>2.238.949.560</b>	<b>430.814.012</b>	<b>2.669.763.572</b>	<b>948.684.746</b>	<b>201.340.892</b>	<b>1.150.025.638</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 68.** Valor total recaudado por ventas 2018

Mes	Periodo Actual	Periodos Anteriores	Total Acueducto	Periodo Actual	Periodos Anteriores	Total Alcantarillado
Enero	200'952.679	41'616.038	242'568.717	89'552.318	18'152.493	107'704.811
Febrero	202'129.217	30'178.236	232'307.453	81'986.993	14'013.701	96'000.694
Marzo	160'279.838	36'825.310	197'105.148	75'159.324	16'927.216	92'086.540
Abril	168'131.339	35'324.742	203'456.081	85'924.561	16'796.423	102'720.984
Mayo	157'788.595	32'003.582	189'792.177	78'913.544	15'675.798	94'589.342
Junio	153'070.152	37'545.806	190'615.958	74'653.991	17'319.846	91'973.837
Julio	177'604.179	38'804.576	216'408.755	83'709.796	17'023.632	100'733.428
Agosto	181'961.619	35'952.906	217'914.525	89'881.885	16'262.020	106'143.905
Septiembre	158'051.146	33'005.103	191'056.249	83'559.315	14'199.298	97'758.613
Octubre	167'841.876	38'002.979	205'844.855	81'700.172	17'217.878	98'918.050
Noviembre	182'784.663	33'551.853	216'336.516	77'058.995	15'349.697	92'408.692
Diciembre	173'551.310	37'015.534	210'566.844	81'346.995	16'799.578	98'146.573
<b>Total</b>	<b>2.084'146.613</b>	<b>429'826.665</b>	<b>2.513'973.278</b>	<b>983'447.889</b>	<b>195'737.580</b>	<b>1.179'185.469</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Por otra parte, para el año 2017 la Empresa facturó \$2.974'904.320 y recaudo \$2.238'949.560, es decir, que recaudó el 75,26%. Para la vigencia 2018 facturó \$2.568'964.706 y recaudó \$2.084'146.613 que corresponde al 81,13% pero si se tiene en cuenta los \$3.114.366.949 que debió haber facturado, el recaudo ascendería a 66,92%, situación que la Empresa debe explicar.

#### 4.8.6 Efectividad del recaudo

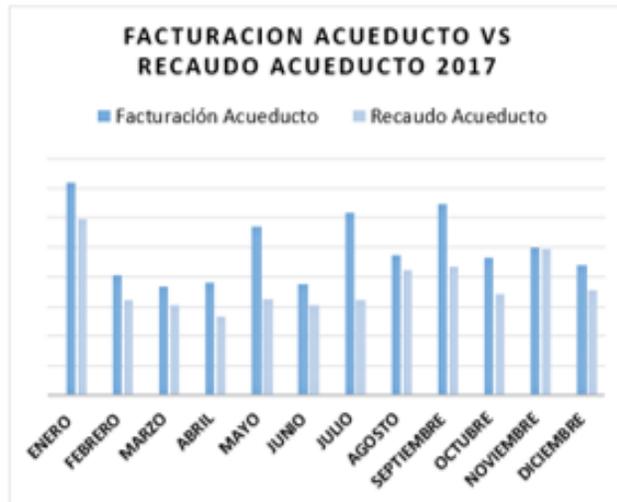
##### Acueducto y Alcantarillado

**Tabla 69.** Efectividad del recaudo acueducto 2017.

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
Facturación Acueducto	358.600.716	202.241.757	184.578.267	189.296.187	284.053.142	188.842.813	308.470.405	235.525.710	321.938.096	233.055.046	249.138.236	219.211.247	2.974.951.622
Recaudo Acueducto	297.163.992	160.903.803	151.660.646	132.626.951	162.321.040	152.385.956	160.909.421	211.710.362	218.132.131	170.519.727	246.721.875	177.298.763	2.242.354.667
Efectividad de Recaudo %	82,87%	79,56%	82,17%	70,06%	57,14%	80,69%	52,16%	89,89%	67,76%	73,17%	99,03%	80,88%	75,37%

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 9.** Facturación vs recaudo acueducto 2017



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 10.** Efectividad del recaudo acueducto 2017



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 70. Efectividad del recaudo alcantarillado 2017.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
Facturación Alcantarillado	98.402.016	90.885.585	87.308.508	88.613.113	89.496.395	85.916.968	95.243.713	93.766.647	90.879.154	93.308.472	90.696.792	90.189.151	1.094.706.514
Recaudo Alcantarillado	68.600.642	74.771.323	77.494.337	72.187.939	79.642.000	74.863.175	76.256.603	80.083.122	96.609.018	78.589.720	95.977.721	73.570.928	948.646.528
Efectividad de Recaudo %	69,71%	82,27%	88,76%	81,46%	88,99%	87,13%	80,06%	85,41%	106,30%	84,23%	105,82%	81,57%	86,66%

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 11. Facturación vs recaudo alcantarillado 2017**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 12. Efectividad del recaudo alcantarillado 2017**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

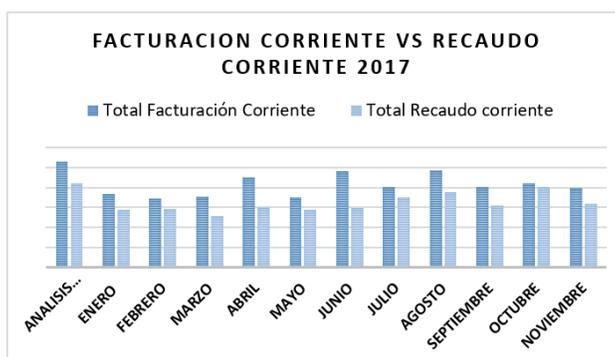
**Tabla 71. Análisis global efectividad recaudo 2017.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Total Facturación Corriente</b>	<b>532.515.053</b>	<b>368.477.222</b>	<b>345.622.361</b>	<b>352.991.091</b>	<b>452.043.304</b>	<b>350.487.749</b>	<b>480.862.397</b>	<b>405.014.723</b>	<b>488.025.116</b>	<b>402.756.474</b>	<b>420.935.333</b>	<b>397.351.309</b>	<b>4.997.082.132</b>
Facturación Acueducto	358.600.716	202.241.757	184.578.267	189.296.187	284.053.142	188.842.813	308.470.405	235.525.710	321.938.096	233.055.046	249.138.236	219.211.247	2.974.951.622
Facturación Alcantarillado	98.402.016	90.885.585	87.308.508	88.613.113	89.496.395	85.916.968	95.243.713	93.766.647	90.879.154	93.308.472	90.696.792	90.189.151	1.094.706.514
Facturación Aseo	75.512.321	75.349.880	73.735.586	75.081.791	78.493.767	75.727.968	77.148.279	75.722.366	75.207.866	76.392.956	81.100.305	87.950.911	927.423.996
<b>Total Recaudo corriente</b>	<b>420.865.111</b>	<b>289.888.880</b>	<b>291.182.246</b>	<b>257.184.743</b>	<b>302.382.369</b>	<b>288.398.686</b>	<b>297.442.883</b>	<b>350.156.409</b>	<b>376.079.175</b>	<b>308.342.438</b>	<b>403.583.162</b>	<b>317.342.925</b>	<b>3.902.849.027</b>
Recaudo Acueducto	297.163.992	160.903.803	151.660.646	132.626.951	162.321.040	152.385.956	160.909.421	211.710.362	218.132.131	170.519.727	246.721.875	177.298.763	2.242.354.667
Recaudo Alcantarillado	68.600.642	74.771.323	77.494.337	72.187.939	79.642.000	74.863.175	76.256.603	80.083.122	96.609.018	78.589.720	95.977.721	73.570.928	948.646.528
Recaudo Aseo	55.100.477	54.213.754	62.027.263	52.369.853	60.419.329	61.149.555	60.276.859	58.362.925	61.338.026	59.232.991	60.883.566	66.473.234	711.847.832
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	<b>79,03%</b>	<b>78,67%</b>	<b>84,25%</b>	<b>72,86%</b>	<b>66,89%</b>	<b>82,28%</b>	<b>61,86%</b>	<b>86,46%</b>	<b>77,06%</b>	<b>76,56%</b>	<b>95,88%</b>	<b>79,86%</b>	<b>78,10%</b>

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Total Facturación Corriente</b>	<b>532.515.053</b>	<b>368.477.222</b>	<b>345.622.361</b>	<b>352.991.091</b>	<b>452.043.304</b>	<b>350.487.749</b>	<b>480.862.397</b>	<b>405.014.723</b>	<b>488.025.116</b>	<b>402.756.474</b>	<b>420.935.333</b>	<b>397.351.309</b>	<b>4.997.082.132</b>
<b>Total Recaudo corriente</b>	<b>420.865.111</b>	<b>289.888.880</b>	<b>291.182.246</b>	<b>257.184.743</b>	<b>302.382.369</b>	<b>288.398.686</b>	<b>297.442.883</b>	<b>350.156.409</b>	<b>376.079.175</b>	<b>308.342.438</b>	<b>403.583.162</b>	<b>317.342.925</b>	<b>3.902.849.027</b>
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	<b>79,03%</b>	<b>78,67%</b>	<b>84,25%</b>	<b>72,86%</b>	<b>66,89%</b>	<b>82,28%</b>	<b>61,86%</b>	<b>86,46%</b>	<b>77,06%</b>	<b>76,56%</b>	<b>95,88%</b>	<b>79,86%</b>	<b>78,10%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 13. Facturación vs recaudo corriente 2017**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 14. Efectividad del recaudo corriente 2017**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 72. Efectividad del recaudo acueducto 2018.**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Facturación Acueducto</b>	244.314.137	216.144.925	198.642.091	206.295.375	193.868.659	203.311.347	222.881.609	214.961.138	207.038.930	205.613.521	241.304.850	216.556.377	2.570.932.959
<b>Recaudo Acueducto</b>	200.952.679	202.129.217	160.279.838	168.131.339	157.788.595	153.070.152	177.604.179	181.961.619	158.051.146	167.841.876	182.784.663	173.551.310	2.084.146.613
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	82,25%	93,52%	80,69%	81,50%	81,39%	75,29%	79,69%	84,65%	76,34%	81,63%	75,75%	80,14%	81,07%

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 15. Facturación vs recaudo acueducto 2018**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 16. Efectividad del recaudo acueducto 2018**



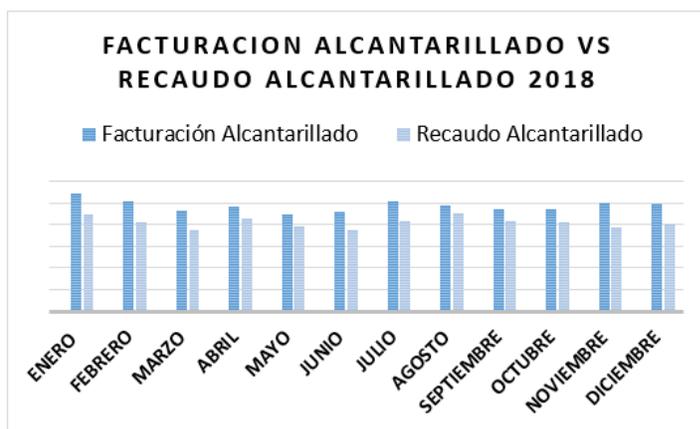
Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 73. Efectividad del recaudo alcantarillado 2018**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Facturación Acueducto</b>	108.827.441	100.993.545	92.986.578	96.207.772	89.421.175	92.057.279	101.755.630	97.920.168	93.955.900	94.157.425	99.522.438	98.708.675	1.166.514.026
<b>Recaudo Acueducto</b>	89.552.318	81.986.993	75.159.324	85.924.561	78.913.544	74.653.991	83.709.796	89.881.885	83.559.315	81.700.172	77.058.995	81.346.995	983.447.889
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	82,29%	81,18%	80,83%	89,31%	88,25%	81,10%	82,27%	91,79%	88,93%	86,77%	77,43%	82,41%	84,31%

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 17. Facturación vs recaudo alcantarillado 2018**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 18. Efectividad del recaudo alcantarillado 2018**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

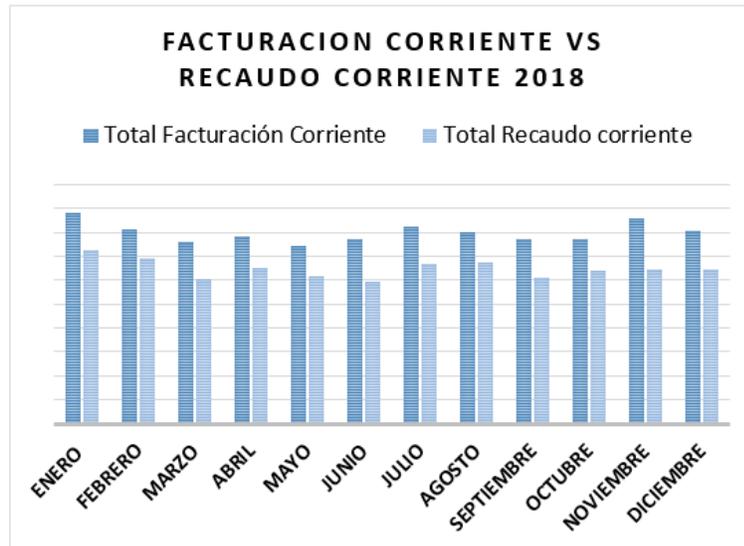
**Tabla 74. Análisis global efectividad recaudo 2018**

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Total Facturación Corriente</b>	441.181.614	407.318.369	381.726.650	392.688.611	373.182.932	385.919.214	412.840.676	400.808.005	387.621.815	387.474.338	429.779.246	404.303.401	4.804.844.871
Facturación Acueducto	244.314.137	216.144.925	198.642.091	206.295.375	193.868.659	203.311.347	222.881.609	214.961.138	207.038.930	205.613.521	241.304.850	216.556.377	2.570.932.959
Facturación Alcantarillado	108.827.441	100.993.545	92.986.578	96.207.772	89.421.175	92.057.279	101.755.630	97.920.168	93.955.900	94.157.425	99.522.438	98.708.675	1.166.514.026
Facturación Aseo	88.040.036	90.179.899	90.097.981	90.185.464	89.893.098	90.550.588	88.203.437	87.926.699	86.626.985	87.703.392	88.951.958	89.038.349	1.067.397.886
<b>Total Recaudo corriente</b>	364.181.452	347.261.438	302.737.507	325.331.833	307.564.420	296.140.191	334.177.515	337.714.006	306.561.405	319.129.147	323.367.717	323.315.812	3.887.482.443
Recaudo Acueducto	200.952.679	202.129.217	160.279.838	168.131.339	157.788.595	153.070.152	177.604.179	181.961.619	158.051.146	167.841.876	182.784.663	173.551.310	2.084.146.613
Recaudo Alcantarillado	89.552.318	81.986.993	75.159.324	85.924.561	78.913.544	74.653.991	83.709.796	89.881.885	83.559.315	81.700.172	77.058.995	81.346.995	983.447.889
Recaudo Aseo	73.676.455	63.145.228	67.298.345	71.275.933	70.862.281	68.416.048	72.863.540	65.870.502	64.950.944	69.587.099	63.524.059	68.417.507	819.887.941
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	82,55%	85,26%	79,31%	82,85%	82,42%	76,74%	80,95%	84,26%	79,09%	82,36%	75,24%	79,97%	80,91%

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
<b>Facturación Acueducto</b>	441.181.614	407.318.369	381.726.650	392.688.611	373.182.932	385.919.214	412.840.676	400.808.005	387.621.815	387.474.338	429.779.246	404.303.401	4.804.844.871
<b>Recaudo Acueducto</b>	364.181.452	347.261.438	302.737.507	325.331.833	307.564.420	296.140.191	334.177.515	337.714.006	306.561.405	319.129.147	323.367.717	323.315.812	3.887.482.443
<b>Efectividad de Recaudo %</b>	<b>82,55%</b>	<b>85,26%</b>	<b>79,31%</b>	<b>82,85%</b>	<b>82,42%</b>	<b>76,74%</b>	<b>80,95%</b>	<b>84,26%</b>	<b>79,09%</b>	<b>82,36%</b>	<b>75,24%</b>	<b>79,97%</b>	<b>80,91%</b>

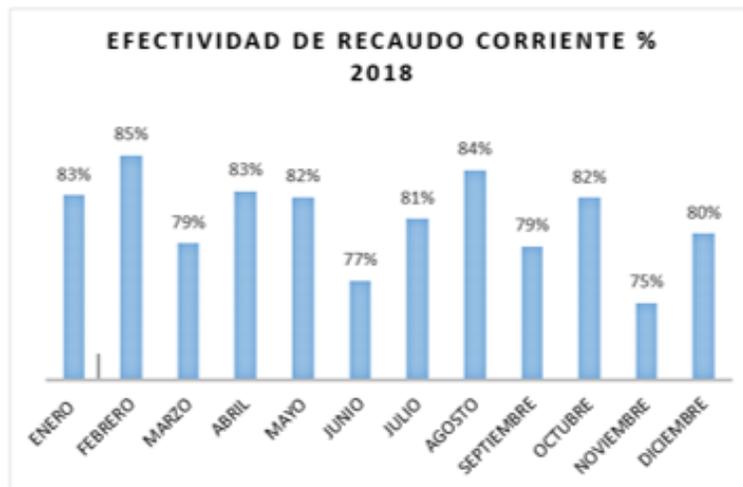
Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 19. Facturación vs recaudo corriente 2018**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Gráfica 20. Efectividad del recaudo corriente 2017**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Según la información anterior en el mes de diciembre de 2018 se facturaron para los servicios de acueducto y alcantarillado \$3.737'446.985 y se recaudaron \$3.067'594.504 para los dos servicios, lo que arroja un indicador de eficiencia del recaudo para diciembre del año 2018 de 82,08%, el cual, de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005 el Nivel de Riesgo para el desempeño se ubica en Rango II Intermedio.

## Aseo

A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo, correspondientes a la vigencia 2017, los cuales fueron suministrados por el prestador durante visita:

**Tabla 75. Facturación versus recaudo año 2017.**

Eficiencia recaudo facturación aseo 2017			
Mes	Facturación	Recaudo	Porcentaje
Enero	75.512.321	55.100.477	73,00%
Febrero	75.349.880	54.213.754	71,90%
Marzo	73.735.586	62.027.263	84,10%
Abril	75.081.791	52.369.853	69,80%
Mayo	78.493.767	60.419.329	77,00%
Junio	75.727.968	61.149.555	80,70%
Julio	77.148.279	60.276.859	78,10%
Agosto	75.722.366	58.362.925	77,10%
Septiembre	75.207.866	61.338.026	81,60%
Octubre	76.392.956	59.232.991	77,50%
Noviembre	81.100.305	60.883.566	75,10%
Diciembre	87.950.911	66.473.234	75,60%
<b>Total</b>	<b>927.423.996</b>	<b>711.847.832</b>	<b>76,80%</b>

Fuente: Visita octubre 2019

La información correspondiente a la vigencia 2018, es la siguiente:

**Tabla 76. Facturación versus recaudo año 2018.**

Eficiencia recaudo facturación aseo 2018			
Mes	Facturación	Recaudo	Porcentaje
Enero	88.040.036	73.676.455	83,70%
Febrero	90.179.899	63.145.228	70,00%
Marzo	90.097.981	67.298.345	74,70%
Abril	90.185.464	71.275.933	79,00%
Mayo	89.893.098	70.862.281	78,80%
Junio	90.550.588	68.416.048	75,60%
Julio	88.203.437	72.863.540	82,60%
Agosto	87.926.699	65.870.502	74,90%
Septiembre	86.626.985	64.950.944	75,00%
Octubre	87.703.392	69.587.099	79,30%
Noviembre	88.951.958	63.524.059	71,40%
Diciembre	89.038.349	68.417.507	76,80%
<b>Total</b>	<b>1.067.397.886</b>	<b>819.887.941</b>	<b>76,80%</b>

Fuente: Visita octubre 2019

En total para el año 2017, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, la facturación para el servicio de aseo fue de \$ 927.423.996 y recaudó \$711.847.832, lo cual denota un índice de recaudo del 76,8%.

Para el año 2018, de acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, la facturación del servicio de aseo fue de \$1.067.397.886 y recaudó \$819.887.941, lo cual refleja un leve incremento en su índice de recaudo con respecto al año 2017, colocándolo en 76,8%.

Por otro lado, se evidencia una presunta mala calidad de la información reportada en el SUI, ya que el formato “EFICIENCIA EN EL RECAUDO POR FACTURACION ASEO” es presuntamente inconsistente con lo informado por el prestador durante la visita, puesto que, según este, los totales de la facturación y el recaudo del servicio de aseo, para el año 2017, son:

**Tabla 77.** Reporte SUI formato eficiencia recaudo facturación servicio de aseo – año 2017

Mes	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Recaudo (%)
Enero	337.383.180	66.452.502	19.7%
Febrero	344.383.640	67.053.306	19.5%
Marzo	349.158.414	71.798.236	20.6%
Abril	349.715.901	66.005.816	18.9%
Mayo	357.510.620	73.685.713	20.6%
Junio	352.789.304	84.581.413	24%
Julio	349.675.457	70.267.824	20.1%
Agosto	343.777.124	67.573.130	19.7%
Septiembre	381.498.427	73.991.271	19.4%
Octubre	381.618.578	70.596.220	18.5%
Noviembre	390.805.739	73.275.200	18.7%
Diciembre	412.043.639	83.170.774	20.2%
<b>Total</b>	<b>\$ 4.350.360.023</b>	<b>\$ 868.451.405</b>	<b>19,90%</b>

Fuente: Visita octubre 2019

Respecto a la vigencia 2018, no hay reporte de información en el SUI que permita contrastar la información aportada por el prestador.

## 4.9 Cartera

### 4.9.1 Reporte por edades, uso y estrato

La Empresa al final de cada período (cierre del período facturado) el Técnico de Cartera y Recaudo, por medio del sistema genera un informe de la cartera por edades en la cual reporta las edades y los valores que al cierre de ese período han quedado en mora.

**Tabla 78. Reporte de cartera por edades**

Periodo	No Vencida	30 días	60 días	90 días	120 días	150 días	Más de 180 días	Total Deuda
Dic-17	50'133.456	36'152.807	46'467.295	8'167.471	14'834.350	8'504.063	1.426'302.159	1.590'561.601
Dic-18	61'024.126	62'735.330	15'509.034	15'415.988	7'756.477	7'447.073	1.452'872.253	1.622'760.281
Ago-19	58'949.288	48'124.521	15'054.507	16'407.797	5'976.535	10'733.369	1.407'363.089	1.562'609.106

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Para la vigencia del año 2019, la cartera con 30 días corresponde al 3,08%; la de 60 días al 0,96%; la de 90 días al 1,05%; la de 120 días al 0,38%; la de 150 días al 0,69% y la de más de 180 días al 90,06, por lo que la Empresa debe tomar medidas urgentes y acciones inmediatas con el objeto de disminuir de manera importante este último dato que corresponde a \$1.407'363.089.

**Tabla 79. Resumen cartera por edades – uso y estrato agosto - 2019**

RESUMEN CARTERA X EDADES - USO Y ESTRATO 2019 - AGOSTO									
2019	Estrato 1	634.353	673.785	155.974	27.188	360.089	88.160	119.900.786	121.840.335
	Estrato 2	15.651.152	11.263.826	2.816.162	2.030.181	712.631	1.928.857	431.282.202	465.685.011
	Estrato 3	45.893.818	30.287.411	10.258.599	15.296.040	6.335.190	8.064.274	731.548.175	847.683.507
	Estrato 4	933.647	375.996	1.953.431	0	0	200.388	10.346.888	13.810.350
Comercial		7.039.385	5.988.975	1.532.601	145.711	483.895	711.169	75.240.533	91.142.269
Oficial		36.352	3.042.490	0	0	0	0	67.596.494	70.675.336
<b>Total 2019</b>		<b>70.188.707</b>	<b>51.632.483</b>	<b>16.716.767</b>	<b>17.499.120</b>	<b>7.891.805</b>	<b>10.992.848</b>	<b>1.435.915.078</b>	<b>1.610.836.808</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La Empresa entregó el Resumen de cartera por edades – uso y estrato que presenta diferencias con el reporte general de cartera por edades, que para el total de la deuda a agosto de 2019 la diferencia asciende a \$48'227.702 y que debe explicar.

#### 4.9.2 Gestión del cobro

Se realiza en cuatro (4) fases:

- A través de la factura, una vez el usuario la conozca.
- Mediante el mecanismo de suspensión del servicio.
- Corte o terminación del Contrato de Condiciones Uniformes - CCU.
- Cobro coactivo, a través la Oficina de Cobro Coactivo de la Empresa, labor que inicia a partir de seis (6) períodos en mora.

#### 4.9.3 Recaudo de cartera en mora y efectividad, para los años 2017, 2018 y lo corrido del 2019

**Tabla 80. Recaudo de cartera en mora y efectividad 2017**

	Cartera	Recaudo	Mes	Efectividad
Dic. /16	1.819'402.693	104'360.392	Enero	5,74%
Enero	1.902'191.565	46'021.027	Febrero	2,42%
Febrero	1.962'594.137	66'845.507	Marzo	3,41%

	<b>Cartera</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Mes</b>	<b>Efectividad</b>
<b>Marzo</b>	1.944'480.708	61'352.237	<b>Abril</b>	3,16%
<b>Abril</b>	1.984'251.629	55'229.232	<b>Mayo</b>	2,78%
<b>Mayo</b>	2.082'019.263	73'771.434	<b>Junio</b>	3,54%
<b>Junio</b>	2.062'472.209	63'516.681	<b>Julio</b>	3,08%
<b>Julio</b>	2.104'353.565	55'198.357	<b>Agosto</b>	2,62%
<b>Agosto</b>	2.062'144.639	123'644.385	<b>Septiembre</b>	6,00%
<b>Septiembre</b>	1.996'934.749	68'240.408	<b>Octubre</b>	3,42%
<b>Octubre</b>	1.986'619.890	55'767.506	<b>Noviembre</b>	2,81%
<b>Noviembre</b>	1.886'959.263	68'901.695	<b>Diciembre</b>	3,65%
<b>Total</b>		<b>842'848.861</b>	<b>Promedio</b>	<b>3,55%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 81.** *Recaudo de cartera en mora y efectividad 2018*

	<b>Cartera</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Mes</b>	<b>Efectividad</b>
<b>Dic. /17</b>	1.869'265.365	75'985.811	<b>Enero</b>	4,07%
<b>Enero</b>	1.859'649.555	55'591.296	<b>Febrero</b>	2,99%
<b>Febrero</b>	1.905'240.986	69'283.311	<b>Marzo</b>	3,64%
<b>Marzo</b>	1.917'621.962	67'552.530	<b>Abril</b>	3,52%
<b>Abril</b>	1.921'951.566	62'835.386	<b>Mayo</b>	3,27%
<b>Mayo</b>	1.935'165.408	72'762.580	<b>Junio</b>	3,76%
<b>Junio</b>	1.948'604.348	72'776.508	<b>Julio</b>	3,73%
<b>Julio</b>	1.941'464.264	72'197.575	<b>Agosto</b>	3,72%
<b>Agosto</b>	1.912'069.033	62'134.316	<b>Septiembre</b>	3,25%
<b>Septiembre</b>	1.938'331.051	70'166.630	<b>Octubre</b>	3,62%
<b>Octubre</b>	1.926'077.541	63'648.783	<b>Noviembre</b>	3,30%
<b>Noviembre</b>	722'282.338	70'096.017	<b>Diciembre</b>	9,70%
<b>Total</b>		<b>815'030.743</b>	<b>Promedio</b>	<b>4,05%</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Tabla 82.** *Recaudo de cartera en mora y efectividad 2019*

	<b>Cartera</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Mes</b>	<b>Efectividad</b>
<b>Dic. /18</b>	1.922'479.435	134'572.656	<b>Enero</b>	7,00%
<b>Enero</b>	1.855'744.634	122'925.126	<b>Febrero</b>	6,62%
<b>Febrero</b>	1.827'561.745	76'120.284	<b>Marzo</b>	4,17%
<b>Marzo</b>	1.845'074.669	72'633.791	<b>Abril</b>	3,94%
<b>Abril</b>	1.850'014.194	81'189.086	<b>Mayo</b>	4,39%
<b>Mayo</b>	1.837'637.770	85'150.827	<b>Junio</b>	4,63%
<b>Junio</b>	1.845'203.642	80'504.782	<b>Julio</b>	4,36%
<b>Julio</b>	1.820'212.069	67'317.416	<b>Agosto</b>	3,70%
<b>Agosto</b>	1.844'495.453		<b>Septiembre</b>	
<b>Septiembre</b>			<b>Octubre</b>	
<b>Octubre</b>			<b>Noviembre</b>	

	Cartera	Recaudo	Mes	Efectividad
Noviembre			Diciembre	
Total		720'413.968	Promedio	

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

La efectividad del cobro de cartera por los servicios prestados, esto es la eficiencia del recaudo es muy baja, para el año 2017 se ubicó en promedio en 3,55%, para el 2018 en 4,05% y hasta julio de 2019 era de 3,70% y 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%.

#### 4.9.4 Reporte de suscriptores en mora y estado actual

**Tabla 83.** Reporte de suscriptores en mora y estado actual

2017	Diciembre De 2017		Diciembre De 2018		Agosto De 2019	
Usuarios X Novedad	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor	Usuarios	Valor
Activo	8.218	883'214.062	8.954	763'649.444	9.078	649'695.975
Cortado No Pago Sin Consumo	412	723'156.646	595	907'024.483	601	921'579.497
Cortado No Pago Con Consumo	127	132'738.494	156	131'394.679	157	139'141.738
Inactivo			1	317.516	8	1'723.428
Suspensión No Pago	1	1'452.863			10	11'241.011
Suspensión Temporal	49	23'355.725	38	21'365.898	52	24'490.028
Terminación De Contrato	72	105'347.575	75	98'727.415	76	96'623.776
<b>Total</b>	<b>8.879</b>	<b>1.869'265.365</b>	<b>9.819</b>	<b>1.922'479.435</b>	<b>9.982</b>	<b>1.844'495.453</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

#### 4.9.5 Proceso de verificación de suspensiones o cortes de mora

La Empresa no cuenta con estadística de visitas.

El aplicativo HAS arroja un informe de todos los usuarios que están reportados como: “Estado de servicio suspendido y/o cortado”; esta información es enviada con funcionarios a terreno para verificación de estado del servicio en el predio.

En caso que determinen que el usuario se ha reconectado sin autorización de la Empresa, es decir, en forma fraudulenta proceden inmediatamente al corte del servicio.

#### 4.9.6 Planes o programas de recuperación de cartera, para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019

La Empresa cuenta con el Comité de Sostenibilidad Contable creado mediante la Resolución AE No. 0072 de mayo 5 de 2017 “Por la cual se conforma y reglamenta el funcionamiento del Comité Técnico de Sostenibilidad Contable y se dictan otras disposiciones”.

El Comité es el encargado de tomar las decisiones en los procesos de depuración de cartera de difícil o imposible recaudo; y se reúnen cuando se vea la necesidad. La Empresa no entregó soporte al respecto.

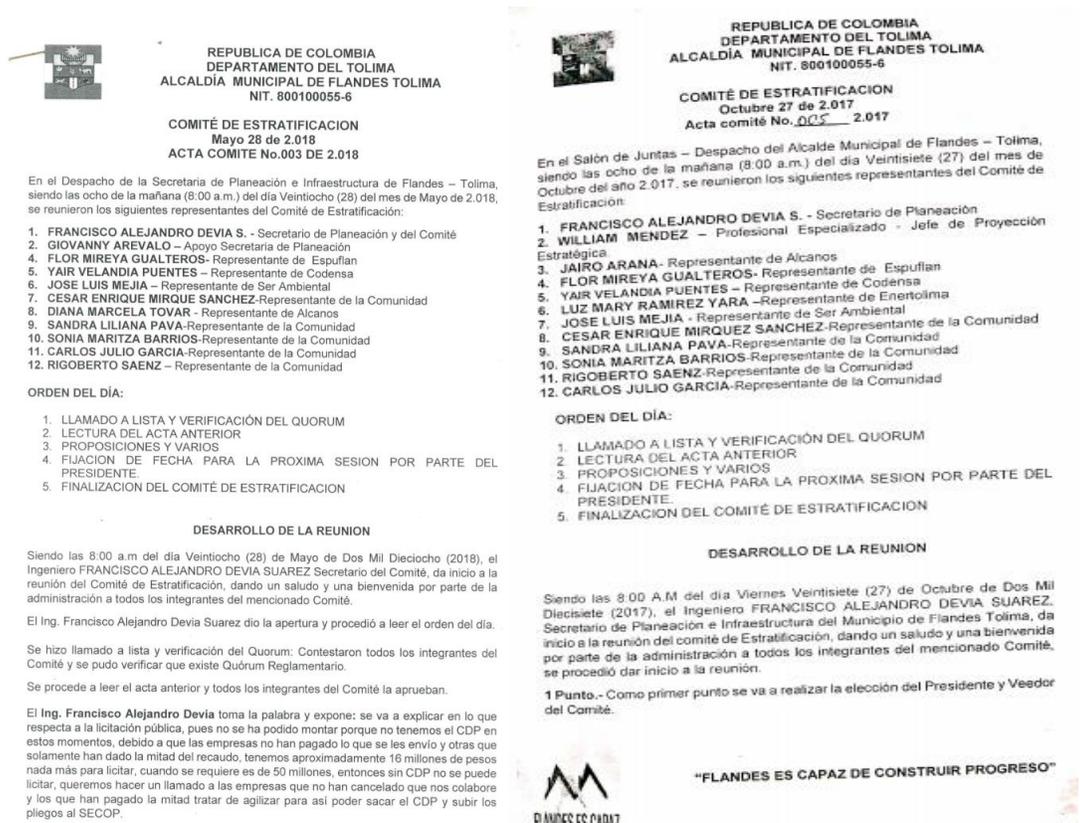
#### 4.10 Estratificación aplicada

##### 4.10.1 Comité Permanente de Estratificación – CPE

La realización del Comité de Estratificación es liderada por la Alcaldía Municipal, ésta se encarga de la ejecución del estudio para la asignación de los estratos socioeconómicos del Municipio de acuerdo con las metodologías que indica el Departamento Nacional de Planeación y a los plazos fijados por la ley a la Alcaldía. El Comité comprende los procesos de Adopción y posteriormente la Aplicación de la Estratificación; respecto a este último punto les corresponde a las empresas de servicios públicos domiciliarios adoptarla, de manera tal que permita la facturación de los servicios públicos domiciliarios a los usuarios residenciales, la asignación de subsidios y el cobro de contribuciones de conformidad con los mandatos legales vigentes.

El representante delegado de ESPUFAN E.S.P. ante el Comité en el año 2017 y 2018 es la Gerente, LUZ FLOR MIREYA GUALTERO PERDOMO. Como soporte se adjunta acta comité N° 005 – 2017 y Acta de comité 003 -2018.

**Imagen 70. Acta comité N° 005 – 2017 y Acta de comité 003 -2018.**



Fuente: ESPUFAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Las reuniones se han efectuado así:

1. Febrero 09 de 2017
2. Septiembre 11 de 2017
3. Octubre 27 de 2017
4. Diciembre 12 de 2017
5. Marzo 26 de 2018

#### 4.11 Concurso Económico

De acuerdo con lo establecido en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999 se creó la obligación para las empresas de servicios públicos a que se refiere la Ley 142 de 1994, de aportar su concurso económico a los Distritos y Municipios en las tareas de estratificación. El artículo dice así:

*"Artículo 11. Los alcaldes deberán garantizar que las estratificaciones se realicen, se adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de Estratificación Municipal o Distrital. Para esto contarán con el concurso económico de las empresas de servicios públicos domiciliarios en su localidad, quienes aportaran en partes iguales a cada servicio que se preste, descontando una parte correspondiente a la localidad; tratándose de varias empresas prestadoras de un mismo servicio, el monto correspondiente al servicio se repartirá proporcionalmente entre el número de empresas que lo presten".*

En la siguiente imagen, se relaciona la determinación del concurso económico por Servicio público domiciliario para la vigencia 2018.

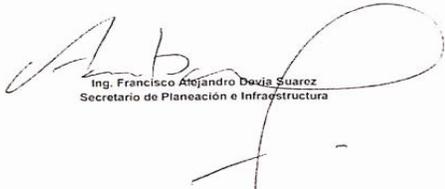
**Imagen 71.** Determinación del Concurso Económico por Servicios Público Domiciliario y Aportes por Empresa Prestadora para la Estratificación Socioeconómica del Municipio de Flandes Vigencia 2018

Calculo de la Tasa Contributiva		Calculo de Aportes	
CSE=	\$33.000.000	CSE=	\$33.000.000
NSPD=	5	Aporte Real=	\$27.500.000
(CSE / NSPD*1)=	\$5.500.000	Aporte Mpio=	\$5.500.000

J=Servicios Públicos Prestados	I=Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios	NURJ=Usuarios Servicios 2016	NURij	NURij / NURj	Cei=Concurso Económico	Base Gravable 2016	Aporte Máximo por Servicio Público	Aporte Real por Servicio Público	Aporte Real por Empresa
Acueducto	Espuflan	14497	14497	100%	\$5.500.000	\$2.995.186.435	\$23.961.491	\$5.500.000	
Alcantarillado	Espuflan	14286	14286	100%	\$5.500.000	\$1.104.630.351	\$8.837.043	\$5.500.000	\$14.863.376
Aseo	Espuflan	14800	10396	70%	\$3.863.378	\$935.082.077	\$7.480.657	\$3.863.378	
	Serambiental		4404	30%	\$1.636.622	\$777.678.236	\$6.221.426	\$1.636.622	\$1.636.622
Energía Eléctrica	Codensa (eec)	14680	8674	59%	\$3.247.804	\$6.521.637.440	\$52.175.500	\$3.247.804	\$3.247.804
	Enercolima		6015	41%	\$2.252.196	\$3.515.473.647	\$28.123.789	\$2.252.196	\$2.252.196
Gas Domiciliario	Alcanos	7566	7566	100%	\$5.500.000	\$1.714.650.283	\$13.717.202	\$5.500.000	\$5.500.000
					<b>\$27.500.000</b>			<b>\$27.500.000</b>	



Ing. Francisco Alejandro Devia Suarez  
Secretario de Planeación e Infraestructura



Proyectó: Ing. William Manuel Méndez  
Prof. Oficina de Proyectos

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Cuenta de cobro del Municipio a la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. por concepto de pago de los aportes a la Estratificación, vigencia 2018 y el comprobante de egreso de la Prestadora, como se observa en la siguiente imagen:

**Imagen 72. Comprobante de egreso**

REPUBLICA DE COLOMBIA  
 DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
 ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
 NIT. 800100921-4

**LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN S.A E.S.P**

**DEBE AL:**

Municipio de Flandes con NIT 800.100.055-6, por concepto del Pago de los Aportes a la Estratificación del Municipio de Flandes Vigencia 2018 de Acuerdo al Decreto No 0007 de 2010 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística DANE, mediante el cual se Determinó del Monto Anual del Concurso Económico correspondiente a los Aportes que deberá realizar cada Empresa Comercializadora de Servicios Públicos Básicos Domiciliarios, relacionados así:

<b>Concurso Económico Referente al Servicio de Acueducto</b> , según Cálculo Anual Art. 3 Decreto No 0007 de 2010. (Ver Anexo Formato de la Determinación del Concurso Económico)	<b>Valor Aporte Anual:</b> \$5.500.000
<b>Concurso Económico Referente al Servicio de Alcantarillado</b> , según Cálculo Anual Art. 3 Decreto No 0007 de 2010. (Ver Anexo Formato de la Determinación del Concurso Económico)	<b>Valor Aporte Anual:</b> \$5.500.000
<b>Concurso Económico Referente al Servicio de Aseo</b> según Cálculo Anual Art 3 Decreto No 0007 de 2010. (Ver Anexo Formato de la Determinación del Concurso Económico)	<b>Valor Aporte Anual:</b> \$3.863.378

**VALOR TOTAL A PAGAR: \$14.863.378.** Catorce Millones y Ochocientos Sesenta y Tres Mil Treientos Setenta y Ocho pesos.

La presente Cuenta de Cobro se expide en el Municipio de Flandes, a los 26 Días del mes de Febrero de 2018.

  
**LILIANA ESPERANZA ORJUELA CUBIDES**  
 Secretaria de Hacienda

**"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"**

2018 12 26 14,863,378.00

ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES.....  
 CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO PESOS HC.....

**ESPUFLAN E.S.P.**

NIT: 800100921-4

**COMPROBANTES DE EGRESOS**

Fecha: 18/12/2018      Número: 2018000843

A FAVOR DE: ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES      NIT      800100955 - 6

CHEQUE No: 1012      Fecha: 20/12/2018      Cheque por valor de: 14,863,378.00

TELEFONO: 2402935

POR VALOR DE CATORCE MILLONES OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO COMPROBANTE AFECTADO COM Nro. 2018000111

DETALLE: PAGO DE LOS APORTES A LA ESTRATIFICACION DEL MUNICIPIO DE FLANDES VIGENCIA 2018 DE ACUERDO AL DECRETO NO. 0007 DE 2010 DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADISTICA DANE.

Vigencia Presupuestal 2018				
Disp.	Registro	Rubro	Nombre del Rubro Presupuestal	Valor
2018000134	2018000134	212301	Impuesto, Tasa, Multa y Contribuciones Administrativas.	14,863,378.00
FUENTE RECURSOS PROPIOS				
Total Presupuestal:				14,863,378.00
3. MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE				
Retenciones	RENTACIONES			
Cuenta	Nombre de la Cuenta	C.Cato	Débito	Crédito Tipo Base
11000	Cobranza Cu An 2004796417		0.00	14,863,378.00
24001	Tasa		14,863,378.00	0.00
SUMAS IGUALES			14,863,378.00	14,863,378.00

Elaboró: EDINSON      Modificó:      Firma y Sello Beneficiario

Aprobó:      Revisó:      EDINSON GARCIBARRA RAMIREZ  
DIRECTOR FINANCIERO      TESORERO GENERAL

c.c 6 NIT

Página 1 de 1

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**4.11.1 Decreto de adopción de la estratificación socioeconómica**

**Imagen 73. Decreto No. 150 de 1995 por medio del cual se adopta la estratificación socioeconómica en el municipio de Flandes.**

DECRETO No. 150 DE 1.995  
 (septiembre 26)

Por medio del cual se adopta la estratificación socioeconómica del Municipio de Flandes de acuerdo a los lineamientos suministrados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación.

**EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE FLANDES** en uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, en especial las conferidas en el numeral 1o. del Artículo 315 de la Constitución Nacional, en el Decreto 2220 de 1993 y en la Ley 142 de 1.994 y,

**CONSIDERANDO**

- Que de conformidad con el Artículo 5o. del Decreto 2220 de 1993 corresponde al Alcalde Municipal, como jefe de la administración local, adoptar la estratificación socioeconómica para el Municipio, acorde con los lineamientos metodológicos e informacionales suministrados por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación.
- Que la Alcaldía Municipal de Flandes, efectúa el proceso de estratificación socioeconómica durante las meses de noviembre de 1.994 a enero de 1.995, teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos impartidos directivos por el Departamento Nacional de Planeación en virtud de la personería conferida en el Artículo 6o. de Decreto 2220 de 1993, reglamentado por el Decreto 2220 de 1.993.
- Que en tal virtud la estratificación se realizó por medio de manzanas según la metodología oficial y en los casos atípicos por viviendas, dando a lugar a su clasificación en cuatro (4) estratos socio-económicos.

**DECRETA**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptase la estratificación socioeconómica efectuada por esta Alcaldía Municipal, de acuerdo a los parámetros y lineamientos metodológicos del Departamento Nacional de Planeación.

**ARTICULO SEGUNDO:** Esta estratificación, de conformidad con el Artículo 2o del Decreto 2220 de 1.993 se usará, en adelante, para la fijación de tarifas por prestación de los servicios públicos y para la asignación de subvenciones sociales según lo establece el Gobierno Nacional.

**ARTICULO TERCERO:** Las viviendas se clasifican en cuatro (4) estratos socio-económicos denominados así: I) Bajo-Bajo, II) Bajo, III) Medio-Bajo, y IV) Medio.

**ARTICULO CUARTO:** Las viviendas de la ciudad que según el estudio de estratificación resultaron con características atípicas especiales en la cuadro observada, donde cada atípico, se clasificó individualmente.

**ARTICULO QUINTO:** Los listados " ANEXO No. 1 - LISTADO DE MANZANAS ESTRATIFICADAS " y " ANEXO No. 2 - LISTADO DE VIVIENDAS ATIPICAS ESTRATIFICADAS ", hacen parte de este Decreto.

**ARTICULO SEXTO:** A fin de velar por la adecuada aplicación de la metodología de estratificación impartida por el Departamento Nacional de Planeación, sugerir modificaciones a los resultados y mantenerla actualizada, se conforma en su oportunidad y en cumplimiento del Artículo 7o. del Decreto 2220 de 1.993 el Comité de Estratificación.

El Comité está presidido por el Secretario de Planeación Municipal, e integrado por el Personero Municipal, un representante de cada Empresa de Servicios Públicos y dos representantes de la comunidad elegidos por el alcalde, se reunirá una vez al mes.

**ARTICULO SEPTIMO:** Los ciudadanos podrán presentar reclamos e interponer recursos y reposiciones sobre su estratificación a este Comité quien deberá resolverlos en un término máximo de dos (2) meses contados a partir de la fecha de su presentación teniendo en cuenta la misma metodología empleada.

**ARTICULO OCTAVO:** El presente Decreto rige a partir del 26 de septiembre de 1.995, por el término de cinco (5) años, salvo disposiciones del Gobierno Nacional, de la Superintendencia de Industria y Comercio o de la Superintendencia de Servicios Públicos o cualquier autoridad competente, que le sean contrarias.

Dado en el Municipio de Flandes, a los veintiseis (26) días del mes de septiembre de mil novecientos noventa y cinco (1.995).

  
**LILIANA ESPERANZA ORJUELA CUBIDES**  
Alcalde Municipal

  
**OSCAR FERRER GARCIA MOLANO**  
Secretario Municipal

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## 4.12 Subsidios y Contribuciones

**Imagen 74. Acuerdo No. 055 de septiembre de 1999 de Creación del Fondo de Solidaridad.**



ACUERDO No. 055  
(Septiembre de 1.999)

POR EL CUAL SE AUTORIZA AL ALCALDE MUNICIPAL PARA CREAR EL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS PARA EL SUBSIDIO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASFO.

EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
En ejercicio de sus atribuciones Constitucionales, Legales y en especial las conferidas en el Art.313 Numeral 3 de la Constitución Política Nacional y Ley 142 de 1.994 y su Decreto reglamentario 565 de 1.996

ACUERDA

ARTICULO PRIMERO: Autorízase al señor Alcalde Municipal de Flandes Tolima para crear el FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS PARA EL SUBSIDIO DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASFO, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 142 de 1.994 y su Decreto Reglamentario 565 de Marzo 19 de 1.996.

PARAGRAFO: Las fuentes de recursos para otorgar subsidios a través del Fondo que se autoriza crear, serán únicamente las establecidas en el Artículo 14 del Decreto 565 de 1.996.

ARTICULO SEGUNDO: Autorízase igualmente al señor Alcalde Municipal para efectuar las modificaciones presupuestales que se requieran, para dar cumplimiento a lo ordenado en el presente Acuerdo.

PARAGRAFO: Para asegurar esta transferencia, los recursos destinados a otorgar subsidios y que provengan de la Tesorería Municipal de Flandes Tolima, deberán cesarse en su totalidad a lo que se estipula en el contrato que para tal efecto se suscriba entre el Municipio y la Entidad encargada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y asfo, en el que entre otras se establecerán los intereses de obra.

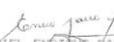
ARTICULO TERCERO El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción y promulgación y las facultades aquí

-2-

ACUERDO 055

conferidas tienen vigencia hasta el 31 de Diciembre de 1.999

DADO EN EL RECINTO DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA A LOS ( 13 ) DIAS DEL MES DE SEPTIEMBRE DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y NUEVE (1.999)

  
GABRIEL ENRIQUE BARRA HOYOS  
Presidente

  
JOSE GUSTAVO CANDIA ORTIZ  
Secretario

CONSTANCIA SECRETARIAL:

El Secretario del Honorable Concejo Municipal de Flandes Tolima HACE CONSTAR: Que el presente Acuerdo, fue aprobado en sus dos (2) debates reglamentarios, efectuados en sesiones ordinarias los días 7 y 10 de Septiembre de 1.999, de conformidad con el Artículo 73 de la Ley 136 de 1.994, de la cual doy FE.

  
JOSE GUSTAVO CANDIA ORTIZ

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Imagen 75. Convenio interadministrativo 001 de 2018 por el cual se liquida presupuesto de rentas y apropiaciones con el fin de desembolsar los recursos que se hayan apropiado en el FSRI para el municipio de Flandes.**



CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 001-2018 SUSCRITO ENTRE EL MUNICIPIO DE FLANDES Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P.

Entre los suscritos a saber, por una parte JUAN PABLO SUAREZ MEDINA, colombiano, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 11.226.974 expedida en Girardot - Cundinamarca, vecino de FLANDES, quien obra en su calidad de Alcalde Municipal, condición que acredita mediante Acta de Posesión de fecha 31 de Diciembre de 2015 ante el Notario Único del círculo de Flandes Tolima, quien adelante para todos los efectos del presente convenio se denominará el MUNICIPIO identificado con Nit. 800.100.055-6 y por el otro JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ, colombiano, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 12.188.059 de Garzon - Huila, quien actúa en su condición de Agente Especial Delegado Por la SSPD y Representante Legal de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN E.S.P., identificada con Nit. 800.190.921-4, nombrado mediante Resolución SSPD20171300085045 de fecha 30 de Mayo de 2017, emanada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, hemos acordado celebrar el presente CONVENIO INTERADMINISTRATIVO previa las siguientes consideraciones: A) Que de conformidad con lo dispuesto en la Ley 715 de 2001 el Municipio de Flandes debe continuar dando aplicación a los subsidios para la población pobre del Municipio que garantice el acceso a los servicios Públicos domiciliarios, en especial a la del Acueducto, Alcantarillado y Aseo en materia de conexión y tarifa. B) Que de conformidad con lo dispuesto en la ley 712 de 1994 el manejo, control y aplicación de los subsidios se hace a través de las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos Domiciliarios debidamente constituidas, para nuestro caso se hará con la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. De Flandes-Tolima en materia de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo estipulados en la Ley. C) Que de conformidad con lo dispuesto en la ley 715 de 2001, los Municipios están facultados para incluir apropiaciones en sus presupuestos para la vigencia 2018 en el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico del Sistema General de Participaciones - Contribuciones Para Subsidios - Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos. E) Que para asumir el presente compromiso existe la partida presupuestal con cargo a los recursos del presupuesto Municipal del año 2018, según Decreto No. 101 del 31 de Diciembre de 2016 **"POR EL CUAL SE LIQUIDA EL PRESUPUESTO DE RENTAS Y RECURSOS DE CAPITAL Y DE APROPIACIONES PARA GASTOS DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA, PARA LA VIGENCIA FISCAL DEL AÑO 2018"**, Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico del Sistema General de Participaciones - Contribuciones Para Subsidios - Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por la suma de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$468.000.000.00), MONEDA CORRIENTE. Teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, las partes acuerdan: **CLAUSULA PRIMERA. OBJETO: "VIABILIZAR LA TRANSFERENCIA DE**

RECURSOS DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE FLANDES E.S.P. - "ESPUFLAN E.S.P.", A FIN DE DESEMBOLSAR LOS RECURSOS QUE SE HAYAN APROPIADO EN EL FSRI, LOS CUALES SE DESTINARÁN A SUBSIDIAR A LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3, QUE APARECEN REGISTRADOS EN LA EMPRESA PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2018." **CLAUSULA SEGUNDA. OBLIGACIONES GENERALES DE LOS COOPERANTES OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO:** 1) Apropiar en la cuenta denominada FSRI, los recursos destinados para el pago de los subsidios a la demanda de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3. 2) transferir los recursos destinados para los subsidios en el FSRI en el monto correspondiente que por razón de los mismos haya causado o resultado del déficit entre recaudo de aportes y subsidios asignados por el Honorable Concejo Municipal, para lo cual ha de sustentar con la cuenta de cobro. 3) La cuenta de cobro a pasar por la ESP, al Municipio, debe estar acompañada con la relación detallada del número de usuarios, promedio de consumo, porcentaje de subsidio asignado y valor de la tarifa, cada uno de estos rubros se deben especificar por estrato y la relación debe ser firmada por el Representante Legal y el Revisor Fiscal contador. 4) En el caso de existir usuarios clasificados en los estratos 5, 6, 7 ó con inmuebles de uso comercial e industrial, que aporten solidariamente, la ESP debe hacer el recaudo e internamente cruzar los aportes con los subsidios asignados del cual resulta un déficit ó superávit para transferir al FSRI. 5) Cuando solo se atienden usuarios de los estratos 5, 6 y de uso comercial e industrial, se recaudan los aportes solidarios, deben transferirse al FSRI especificando el número de usuarios, monto facturado, porcentaje de sobreprecio, valores de consumo, para cada uno de los estratos y por cada servicio, en el cual se genera. 6) Distribuir los recursos dentro de los usuarios subsidiados. **CLAUSULA TERCERA. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES:** EL Contratista afirma bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la suscripción del presente contrato, que no se halla incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades y demás prohibiciones previstas para contratar en la Constitución Política, artículo 8º de la Ley 80 de 1993 y demás disposiciones aplicables y que si llegaren a sobrevenir durante la ejecución del contrato se dará aplicación a lo dispuesto por el artículo 9º de la misma ley. **CLAUSULA CUARTA. VALOR Y FORMA DE PAGO:** El valor del presente convenio se fija en la suma de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$468.000.000.00), MONEDA CORRIENTE. EL MUNICIPIO canalizará a la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. así: El valor correspondiente sobre la facturación de las respectivas liquidaciones

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"



mensuales, previa presentación de la cuenta de cobro ante la ALCALDIA MUNICIPAL en proporción con los períodos causados y los que se causen hasta cubrir el valor total del convenio. **PARAGRAFO.** La cuenta de cobro o factura para el pago de los subsidios objeto del presente contrato deberá ser cancelada por EL MUNICIPIO a ESPUFLAN E.S.P. dentro de los Quince (15) días siguientes a su presentación y radicación de la misma. **CLAUSULA QUINTA. VIGENCIA:** La vigencia del presente convenio será hasta la fecha en que se cubra el valor total del presente estipulado en la cláusula anterior sin superar el 31 de diciembre de 2018. **CLAUSULA SEXTA. DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:** El valor del presente convenio se encuentra amparado por el presupuesto de la vigencia fiscal de 2018 por parte del Municipio de acuerdo con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 201800055 del 09 de Enero de 2018 expedido previamente y anexo al presente convenio por valor de CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$468.000.000.00), MONEDA CORRIENTE. **CLAUSULA SEPTIMA. PERFECCIONAMIENTO Y REQUISITOS PARA LA EJECUCION DEL CONVENIO:** El presente convenio se perfecciona con la suscripción de las partes, y para su ejecución se requiere: A) Registro presupuestal. **CLAUSULA OCTAVA. SOLUCION DE CONTROVERSIAS CONTRACTUALES:** Cuando surjan diferencias entre las partes con motivo del presente convenio, se acudirán a los mecanismos de solución de controversias contractuales de que trata el capítulo 9º. De la ley 80 de 1.993 y el artículo 22 ley 1150 de 2.007. **CLAUSULA NOVENA. VIGILANCIA Y SUPERVISION:** El Cooperante verificará la a la vigilancia y control ciudadano en los términos de la ley 850 de 2.003 y el artículo 96 de la ley 80 de 1.993. **CLAUSULA NOVENA. SUPERVISION:** El Cooperante verificará la ejecución y cumplimiento de las obligaciones y actividades de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. por medio del supervisor designado que para el presente contrato será el SECRETARIO DE HACIENDA MUNICIPAL o quien haga sus veces. **CLAUSULA DECIMA. LIQUIDACION DEL CONVENIO:** Este convenio deberá liquidarse de conformidad con los términos y procedimientos previstos en los artículos 60 y 61 de la Ley 80 de 1.993. **CLAUSULA DECIMA PRIMERA. DOMICILIO:** Las partes señalan al Municipio de Flandes como domicilio, para todos los efectos relacionados con el presente convenio.

Para constancia, se firma en Flandes (Tolima), a los Nueve (09) días del mes de Enero de 2018.

JUAN PABLO SUAREZ MEDINA, Alcalde Municipal  
JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ, Agente Especial SSPD "ESPUFLAN E.S.P."

Revisó Oficina de Contratación

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"

Elaboró: dora  
Modificó:

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. - visita octubre de 2019

MUNICIPIO DE FLANDES

Nit: 800100055-6

REGISTRO PRESUPUESTAL

Número: 2018000047

LA TECNICA ADMINISTRATIVA

CERTIFICA:

QUE EN CUMPLIMIENTO A LO ESTABLECIDO EN LOS NUMERALES 13 Y 14 DEL ARTICULO 28 DE LA LEY 80 DE 1993, HAN SIDO REGISTRADOS EN LOS LIBROS DE EJECUCION DEL PRESUPUESTO ORDINARIO DE GASTOS E INVERSIONES DE LA VIGENCIA FISCAL EN CURSO, CON CARGO AL (LOS) SIGUIENTE(S) RUBRO(S):

CUENTA / ARTICULO	NOMBRE	A NOMBRE DE	VALOR
03100601	250101	RECURSOS SUBSIDIOS - SERVICIO DE ACUEDUCTO FUENTE: ONCE DOC. SGP AGUA POTABLE Y SAN. BASICO C.S.F.	ESPUFLAN-EMPRESA SERV 140,242,124.00
2403100601	250201	RECURSOS SUBSIDIOS - SERVICIO DE ACUEDUCTO FUENTE: ULT.DOC.SGP AGUA POTABLE Y SAN. BASICO C.S.F.	ESPUFLAN-EMPRESA SERV 87,767,878.00
03110301	250101	RECURSOS SUBSIDIOS - SERVICIO DE ALCANTARILLADO FUENTE: ONCE DOC. SGP AGUA POTABLE Y SAN. BASICO C.S.F.	ESPUFLAN-EMPRESA SERV 159,800,000.00
2403120101	250101	RECURSOS SUBSIDIOS - SERVICIO DE ASEO FUENTE: ONCE DOC. SGP AGUA POTABLE Y SAN. BASICO C.S.F.	ESPUFLAN-EMPRESA SERV 80,400,000.00
<b>TOTAL REGISTRO PRESUPUESTAL:</b>			<b>468,000,000.00</b>

A FAVOR DE: ESPUFLAN-EMPRESA SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES  
REPRESENTANTE: JORGE VALDERRAMA  
DISPONIBILIDAD: 2018000055 DIS  
NUMERO CONTRATO: 09012218  
CON DESTINO AL CUMPLIMIENTO DE: Subsidios estratos 1 y 2 de Acueducto -alcantarillado y aseo  
Se expide en FLANDES a los 9 días del mes de Enero de 2018

DORA ELIZABETH MEJIA PINZON  
TECNICA ADMINISTRATIVA

**Imagen 76. Resolución 020 de enero de 2018 por medio de la cual se ordena incorporar al presupuesto del Municipio los recursos provenientes de la participación de los municipios en el SGP.**



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
NIT. 800100055-6

RESOLUCIÓN No.020  
(09 DE ENERO 2018)

POR MEDIO DE LA CUAL LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES - TOLIMA MOTIVA LA CELEBRACIÓN DE UN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO CON LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES ESPUFLAN. NIT: 800.190.921-4\*

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE FLANDES – TOLIMA, en ejercicio de sus atribuciones legales y, especialmente, de las que le confieren los artículos 11, numerales 1º y 3º de la ley 80 de 1993; el literal "h", n.ºm. 4 del art. 2º de la ley 1150 de 2007 y los Artículo 2.2.1.2.1.4.1, 355 de la Constitución Política y Artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, y,

**CONSIDERANDO**

El Concejo Municipal mediante Acuerdo número 004 del veintisiete (27) de febrero de 2017, establece: "... Autorizar al Alcalde del Municipio de Flandes para suscribir los contratos y convenios a que haya lugar para el cabal cumplimiento de los programas y proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo "Flandes es Capaz de construir progreso 2016-2019" y su correspondiente Presupuesto General, de conformidad con las normas vigentes que regulan la contratación pública y en general todos aquellos que sean necesarios para la buena marcha de la administración, debiendo ceñirse en todo a las normas de contratación pública del presupuesto y a la Constitución política de Colombia, sin perjuicio de los casos en que se requiere autorización expresa del Concejo Municipal."

En referencia al tema de los subsidios, el Estatuto Básico de los servicios públicos prevé dos formas de subsidiar, las cuales se traducen en términos generales, en los aportes recibidos por concepto de las contribuciones de solidaridad y en los recursos presupuestales que conceden las entidades territoriales.

De acuerdo con lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 89 de la Ley 142 de 1994 (modificado por el artículo 7º de la ley 832 de 2000), en el evento de que los recursos de los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos no sean suficientes para cubrir la totalidad de los subsidios necesarios, la diferencia debe ser cubierta con otros recursos provenientes de los presupuestos de las entidades territoriales.

A su vez el artículo 89 de la Ley 142 de 1994, consagró la obligación a cargo de los Concejos Municipales, de crear los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, cuyo propósito principal es el de incorporar al presupuesto del municipio, entre otros, los recursos provenientes de los aportes solidarios de los usuarios de los estratos 5 y 6 y usuarios industriales y comerciales, los recursos provenientes de la participación de los

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
NIT. 800100055-6

que se suscriben entre la empresa y el usuario con el fin de asegurar dicha prestación, deben ser interpretados a la luz de principios y fines que son superiores a los que persigue la propia Ley 996 de 2005, tales como la esencialidad de los servicios públicos domiciliarios, que precisamente busca evitar que la interrupción de esos servicios afecte o vulnere derechos fundamentales de las personas y que se cumplan los cometidos constitucionales y legales."

Además, el Concepto SSPD-OAJ-2010-209, enuncia: "...el convenio para la transferencia de recursos de subsidios es el mecanismo que se utiliza para materializar la transferencia de recursos que ya se encuentra apropiados en el presupuesto del municipio respectivo con un fin específico, cual es el de otorgar subsidios a los usuarios de menores ingresos, con base en una estimación de recursos efectuada en la vigencia anterior.

En Concepto No 440 de 2012, "ha sostenido que los Municipios y las Empresas no pueden excusarse en la inexistencia de este tipo de acuerdos para incumplir sus obligaciones constitucionales y legales tendientes al otorgamiento de subsidios, puesto que los subsidios son recursos constitucionalmente protegidos y con destinación específica, razón por la cual el los recursos han sido apropiados por el municipio y la empresa a través de una cuenta de cobro o factura le solicita el giro de los recursos, es procedente la entrega de los mismos, aunque no se hubiere suscrito el convenio referido"

Por lo tanto, la transferencia de subsidios surge de una obligación constitucional y legal, cuya materialización se lleva a cabo a través de la suscripción de convenios o a través de la cuenta de cobro que la ESP presenta al municipio.

Por todo lo anterior la transferencia de subsidios debe ser interpretada a la luz de unos principios y fines que son superiores a los que persigue la Ley de Garantías Electorales, tales como la esencialidad de los servicios públicos domiciliarios, que precisamente busca evitar que la interrupción de esos servicios afecte o vulnere derechos fundamentales de las personas y se cumplan los cometidos constitucionales y legales previstos a través de los recursos destinados a otorgar subsidios.

Que el artículo 2º de la Ley 1150 de 2007, estableció las modalidades de selección para la escogencia de un contratista, modalidades dentro de la cual se encuentra la contratación directa. Que por mandato del Artículo 2.2.1.2.1.4.1, del Decreto 1082 del 26 de mayo de 2015, se requiere para la contratación directa de contratos interadministrativos; proferirse un acto administrativo que justifique la contratación directa en el cual debe contener:

**LA CAUSAL QUE SE INVOKA PARA CONTRATAR DIRECTAMENTE.** La modalidad de contratación se desarrolla con fundamento en los siguientes aspectos:

La ley 1150 de 2007, en su artículo 2º numeral 4º literal "C" estableció que se podrá hacer uso de la modalidad de contratación directa en los casos de la celebración de contratos interadministrativos, siempre que las obligaciones de los mismos tengan relación directa con el objeto de la entidad ejecutora señalado en la ley o en sus reglamentos.

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
NIT. 800100055-6

municipios en el Sistema General de Participaciones y los recursos presupuestales de las entidades descentralizadas del orden nacional o territorial, de que trata el artículo 358 de la Constitución Política.

"Artículo 11. Transferencias de dinero de las entidades territoriales. Las transferencias de dinero de las entidades territoriales a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos por concepto de subsidios, deberán ser giradas a la entidad prestadora del servicio público para la aplicación de los subsidios, en un plazo de treinta días, contados desde la misma fecha en que la entidad prestadora expida la factura a cargo del municipio (artículo 99.8 de la Ley 142 de 1994).

Para asegurar esta transferencia, los recursos destinados a otorgar subsidios, y que provengan de la tesorería del municipio, deberán cañirse en su manejo a lo que se estipule en el contrato.

Que 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 respectivo (artículo 99.5 de la Ley 142 de 1994)".

De conformidad con lo señalado por las normas transcritas, es importante indicar que la suscripción de los contratos o convenios de transferencia de estos recursos destinados al otorgamiento de subsidios, constituye una obligación legal, de la cual no pueden apartarse, el municipio ni la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios que finalmente van a aplicarlos.

En este sentido los convenios de transferencia son una obligación, su finalidad es la de realizar la transferencia o el giro de los recursos, cuya destinación es la de subsidiar a los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, que se encuentran ubicados en los estratos 1, 2 y 3.

Ahora bien, en cuanto a la aplicación de la Ley 996 de 2005, la Superintendencia de Servicios Públicos emitió los Conceptos SSPD-OJ-2009-868 y SSPD-OJ-2010-356, en los siguientes términos:

"... en concordancia con el concepto N° 1727 del 20 de febrero de 2006 de la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, que ésta efectivamente opera para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, concretamente a las empresas de servicios públicos oficiales, empresas industriales y comerciales del Estado y, a los municipios prestadores directos.

Así mismo, tal como se indicó en concepto SSPD – OJ-2005- 726, las empresas de servicios públicos mixtas y las privadas con cualquier porcentaje de participación pública, también están sujetas a las disposiciones de la Ley 996 de 2005, en virtud de la sentencia C-736 de 2006, según la cual éstas integran la Rama Ejecutiva del Poder Público..."

"En todo caso, esta Oficina considera que aquellos acuerdos, convenios e instrumentos necesarios para garantizar la prestación de los servicios públicos, así como los contratos

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES TOLIMA  
NIT. 800100055-6

La presente contratación tiene fundamento en el artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015 el cual señala: "Artículo 2.2.1.2.1.4.4. Convenios o contratos interadministrativos. La modalidad de selección para la contratación entre entidades estatales es la contratación directa; y en consecuencia, le es aplicable lo establecido en el artículo 2.2.1.2.1.4.1 del presente decreto. Cuando la totalidad del presupuesto de una entidad estatal hace parte del presupuesto de otra con ocasión de un convenio o contrato interadministrativo, el monto del presupuesto de la primera deberá deducirse del presupuesto de la segunda para determinar la capacidad contractual de las entidades estatales."

De acuerdo con el inciso segundo del artículo 40 de la Ley 80 de 1993, "Las entidades podrán celebrar los contratos y acuerdos que permitan la autonomía de la voluntad y regularan el cumplimiento de los fines estatales". 15) De conformidad con lo prescrito en la Ley 489 de 1996, artículo 95 estas dos entidades públicas se asocian a través de un convenio interadministrativo, conforme lo autorizan las leyes 80 de 1993 y 1150 de 2007.

Que el objeto es "VIABILIZAR LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE FLANDES E.S.P. – "ESPUFLAN E.S.P.", A FIN DE DESEMBOLSAR LOS RECURSOS QUE SE HAYAN APROPIADO EN EL FSRI, LOS CUALES SE DESTINARÁN A SUBSIDIAR A LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3, QUE APARECEN REGISTRADOS EN LA EMPRESA PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2018."

En virtud a lo anteriormente expuesto

**R E S U E L V E:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Declarar justificada la modalidad de selección para ejecutar un contrato interadministrativo bajo la modalidad de contratación directa de conformidad con el literal "C" del numeral 4º del artículo 2º de la ley 1150 de 2007, el artículo 2.2.1.2.1.4.1 Y 2.2.1.2.1.4.1 del Decreto 1082 de 2015 con ESPUFLANDES cuyo objeto es "VIABILIZAR LA TRANSFERENCIA DE RECURSOS DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA A LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE FLANDES E.S.P. – "ESPUFLAN E.S.P.", A FIN DE DESEMBOLSAR LOS RECURSOS QUE SE HAYAN APROPIADO EN EL FSRI, LOS CUALES SE DESTINARÁN A SUBSIDIAR A LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3, QUE APARECEN REGISTRADOS EN LA EMPRESA PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2018."

**ARTÍCULO SEGUNDO:** VALOR DEL CONVENIO: CUATROCIENTOS SESENTA Y OCHO MILLONES DE PESOS (\$468.000. 000.00), MONEDA CORRIENTE respaldado con el certificado de disponibilidad presupuestal No. 201800055 del 09 de enero de 2018

**ARTÍCULO TERCERO:** TERMINO DE EJECUCIÓN: La ESP ejecutará el objeto del Convenio hasta el 31 de diciembre de 2018.

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"



ARTÍCULO CUARTO: SUPERVISIÓN: EL MUNICIPIO por medio de la secretaría de Hacienda supervisará y controlará la ejecución del Convenio Interadministrativo ejecutado por CONTRATISTA.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

Dada en Flandes – Tolima a los dos (02) días del mes de enero.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

JUAN PABLO SUÁREZ MEDINA  
Alcalde

Revisor: Johanna Ávila - Asesor Jurídico

"FLANDES ES CAPAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

#### 4.12.1 Acuerdo de subsidios (legalidad, %, vigencia)

El Acuerdo es el No. 005 de mayo 5 de 2018 por el cual “Se establecen los Factores de Subsidio y Aporte Solidario para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Municipio de Flandes Tolima.”.

*Imagen 77. Acuerdo No. 005 de 2018 por el cual se establece los factores de subsidio y aporte solidario para el municipio de Flandes.*

Gaceta Concejo Municipal Flandes Tolima -14

15 - Gaceta Concejo Municipal Flandes Tolima

Primer Debate en la Comisión Tercera Permanente Administrativa y de Gobierno, el día Dieciséis (16) de Marzo de 2018, con Ponencia de la Honorable Concejal WYBAM HERNÁNDEZ ESPINOSA. Segundo Debate en la Plenaria de la Corporación, el día veintidós (23) de Marzo de 2018. Con Ponencia de la misma Honorable Concejal.

Dada en el Despacho de la Secretaría General de la Honorable Corporación del Municipio de Flandes Tolima, a los Veintidós (26) días del mes de Marzo de 2018

Original Firmado  
LUIS ENRIQUE HERRERA PRIETO  
Secretario General

ACUERDO No. 005 DE 2018  
MAYO (15)

**"POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIO Y APORTE SOLIDARIO PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA".**

EL CONCEJO MUNICIPAL DE FLANDES - TOLIMA EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS EN LA LEY 142 DE 1994 Y 632 DEL 2000,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su capítulo V, establece "De la finalidad social del estado y de los servicios públicos", en su artículo 367 establece que "La Ley fijará las competencias y responsabilidades relativas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación y el régimen tarifario que tendrá en cuenta además de los criterios de costos, los de solidaridad y redistribución de ingresos".

Que la Ley 136 de 1994 define "Artículo 32. ... Parágrafo 1: Los Concejos Municipales mediante acuerdo de iniciativa del Alcalde establecerán la forma y los medios como los Municipios puedan otorgar los beneficios establecidos por el inciso final del Art. 13, 46 y 368 de la Constitución Nacional,

Que la Ley 142 de 1994 "Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, consagra en su artículo 87 numeral 3 que se entiende que al poner en práctica el régimen tarifario se adoptarán las medidas para asignar recursos a los Fondos de Solidaridad y Redistribución de Ingresos para que los usuarios de estratos 5 y 6 y los usuarios no residenciales, ayuden a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 a subsanar las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Que en Artículo 2º de la Ley 632 de 2000, Subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Las entidades prestadoras de estos servicios deberán alcanzar los límites establecidos en el artículo 99.6 de la Ley 142 de 1994, en materia de subsidio, en el plazo, condiciones y celeridad que establezca, antes del 28 de febrero de 2001, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. En ningún caso, el período de transición podrá exceder el 31 de diciembre del año 2005 ni el desmonte de los subsidios realicados en una proporción anual inferior a la quinta parte del desmonte total necesario. En todo caso, una vez superado el período de transición aquí establecido no se podrán superar los factores máximos de subsidios establecidos en la Ley 142 de 1994.

DECRETO 1013 DE 2005 "Por el cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo".

Artículo 1º. **Ámbito de aplicación.** La metodología que se establece en el presente decreto, se aplica a todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como a los municipios y distritos como los entes responsables de garantizar la prestación eficiente de los mismos.

Artículo 2º. **Metodología para la determinación del equilibrio.** La presente metodología deberá llevarse a cabo cada año para asegurar que para cada uno de los servicios, el monto total de las diferentes clases de contribuciones sea suficiente para cubrir el monto total de los subsidios que se otorgan en cada Municipio o Distrito por parte del respectivo concejo municipal o distrital, según sea el caso, y se mantenga el equilibrio. Esta metodología corresponde a la descrita en los siguientes numerales.

1. Antes del 15 de julio de cada año, todas las personas prestadoras de cada uno de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, de acuerdo con la proyección de usuarios y consumo, la estructura tarifaria vigente, y el porcentaje o factor de Aporte Solidario aplicado en el año respectivo, presentarán al Alcalde, por conducto de la dependencia que administra el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos del respectivo municipio o distrito, según sea el caso, una estimación para el año siguiente del monto total de los recursos potenciales a recaudar por concepto de aportes solidarios, así como la información del número total de usuarios atendidos, discriminados por servicio, estrato y uso, y para los servicios de acueducto y alcantarillado, la desagregación de consumo y vertimientos, respectivamente, según rango básico, complementario o surtuario.

Decreto 4924 de 2011 Por el cual se establecen reglas que adicionan la metodología para la distribución de los recursos provenientes de aportes solidarios en el otorgamiento de subsidios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Que el Art. 125 de La Ley 1459 de 2011 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.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2º de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscripciones Residenciales de estrato E: cincuenta por ciento (50%); Suscripciones Residenciales de estrato F: sesenta por ciento (60%); Suscripciones Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscripciones Industriales: treinta por ciento (30%).

De conformidad con lo prescrito en los artículos 15.2, 16 y 87.3 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios suministrados por productores de servicios marginales independientes o para uso particular, y ellos mismos en los casos de autoabastecimiento, en zonas comerciales en cualquier clase de suelo y de vivienda campesina en suelo rural y rural suburbano, deberán hacer los aportes de contribución al respectivo fondo de solidaridad y redistribución del ingreso, en los porcentajes definidos por la entidad territorial. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico regulará la materia.

Parágrafo 1º. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

En mérito de lo anteriormente expuesto, el Honorable Concejo Municipal de Flandes Tolima

A C U E R D A

ARTÍCULO PRIMERO: Establézcase los factores de subsidio y aporte solidario por uso y estrato para los servicios de acueducto y alcantarillado así:

USO / ESTRATO	CARGO FLUJO		CONSUMO BÁSICO	
	Subsidio (-) Aporte Solidario (+)			
Estrato 1	-40%	-40%	-40%	-40%
Estrato 2	-40%	-40%	-40%	-40%

USO / ESTRATO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
	Subsidio (-) Aporte Solidario (+)	Subsidio (-) Aporte Solidario (+)
Estrato 5	+50 %	+50 %
Estrato 6	+60 %	+60 %
Comercial	+50%	+50%
Industrial	+30%	+30%

Servicio de Aseo

USO / ESTRATO	Subsidio (-) Aporte Solidario (+)
	Estrato 1
Estrato 2	-40%
Estrato 5	+50 %
Estrato 6	+60 %
Comercial	+50%
Industrial	+30%

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente Acuerdo tendrá una vigencia de cinco años.

ARTÍCULO TERCERO: Envíese copia del presente Acuerdo al Señor Gobernador del Departamento del Tolima, para el control de Legalidad previsto en el Artículo 305 de la Constitución Política.

ARTÍCULO CUARTO: Envíese copia a las Empresas Prestadoras de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Flandes - Tolima, para que den cumplimiento al Acuerdo Municipal.

ARTÍCULO QUINTO: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción y publicación y deroga las normas que le sean contrarias en especial el Acuerdo 028 de 2008.

Dado en el recinto del Honorable Concejo Municipal de Flandes Tolima, a los Quince (15) días del mes de Mayo de Dos mil Dieciocho (2018).

Original Firmado  
WALTER GARZON TRIANA  
PresidenteOriginal Firmado  
LUIS ENRIQUE HERRERA PRIETO  
Secretario General

EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL

## C E R T I F I C A:

Que el Acuerdo Municipal No. 005 de Mayo de 2018 "POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES DE SUBSIDIO Y APORTE SOLIDARIO PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE FLANDES - TOLIMA". Fue constituido y aprobado en los términos de la ley 136 de 1994, en sus Dos (2) debates reglamentarios en el periodo de sesiones Ordinarias del mes de Mayo verificados en días diferentes así:

Primer Debate en la Comisión Segunda permanente DEL PLAN, OBRAS Y HIDROCARBUROS, el día Diez (10) de Mayo de 2018, con Ponencia del Honorable Concejal EFRAIN ALCALA VERA. Segundo Debate en la

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

En la relación al servicio de aseo, se establecieron los porcentajes de subsidio y contribuciones de los factores de aporte solidario en el servicio público domiciliario de aseo para el municipio de Flandes, el cual tiene vigencia por cinco años, establecidos de la siguiente manera:

**Tabla 84. Subsidios y contribuciones**

Estrato	2018
Estrato 1	-60%
Estrato 2	-40%
Estrato 3	0
Estrato 5	+50%
Estrato 6	+60%
Industrial	+50%
Comercial	+30%

Fuente: Visita octubre 2019

El porcentaje de subsidios y contribuciones informado por el prestador se encuentra acorde con lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, el cual señala:

*“Artículo 125. 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.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 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%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”

La información de los acuerdos para los años 2017 y 2018 no se encuentra reportada en el Sistema Único de Información. No obstante, para el año 2018 fue entregada en visita.

El prestador informó en la visita que, a 31 de agosto de 2019, la Alcaldía debe a la empresa un monto de \$45.811.694 por concepto de subsidios, pero no especifica a qué servicio corresponde.

#### 4.12.2 Estadísticas de facturación y recaudo

**Tabla 85. Estadística de facturación y recaudo**

RESUMEN SUBSIDIOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	FACTURADO ENERO-AGOSTO	GIROS 2019	SALDO PENDIENTE
Subsidio Cargo Fijo	5.925.652	5.916.906	5.937.040	5.921.071	5.945.228	5.802.365	5.942.730	5.966.025	47.357.017	41.390.992	5.966.025
Subsidio Consumo	16.330.166	16.884.271	17.759.918	17.112.832	17.310.144	16.775.310	17.063.668	17.707.794	136.944.103	119.236.309	17.707.794
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>22.255.818</b>	<b>22.801.177</b>	<b>23.696.958</b>	<b>23.033.903</b>	<b>23.255.372</b>	<b>22.577.675</b>	<b>23.006.398</b>	<b>23.673.819</b>	<b>184.301.120</b>	<b>160.627.301</b>	<b>23.673.819</b>
Subsidio Fijo alcant.	2.733.308	2.729.058	2.738.845	2.730.272	2.740.802	2.714.880	2.738.778	2.751.317	21.877.260	19.125.943	2.751.317
Subsidio Vertimiento:	8.042.240	8.168.590	8.621.934	8.309.170	8.459.048	8.211.000	8.381.652	8.673.505	66.867.139	58.193.634	8.673.505
<b>TOTAL ALCANTARILLADO:</b>	<b>10.775.548</b>	<b>10.897.648</b>	<b>11.360.779</b>	<b>11.039.442</b>	<b>11.199.850</b>	<b>10.925.880</b>	<b>11.120.430</b>	<b>11.424.822</b>	<b>88.744.399</b>	<b>77.319.577</b>	<b>11.424.822</b>
SUBSIDIO ASEO	10.620.662	10.591.490	10.654.092	10.598.482	10.652.426	10.419.668	10.665.216	10.713.053	84.915.089	74.202.036	10.713.053
<b>TOTAL GENERAL:</b>	<b>43.652.028</b>	<b>44.290.315</b>	<b>45.711.829</b>	<b>44.671.827</b>	<b>45.107.648</b>	<b>43.923.223</b>	<b>44.792.044</b>	<b>45.811.694</b>	<b>357.960.608</b>	<b>312.148.914</b>	<b>45.811.694*</b>

\*Valor pendiente de giro por parte del Municipio.

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

#### 4.12.3 Balance de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado

##### Acueducto y alcantarillado

La Empresa no entregó la información completa, en razón a que sólo indicó:

**Tabla 86. Balance de Subsidios y Contribuciones 2019**

<b>Facturado año 2019</b>	\$ 357,960,608
<b>Giros</b>	\$ 312,148,914
<b>Saldo</b>	\$ 45,811,694

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

##### Aseo

El prestador no entregó información relacionada con el balance de subsidios y contribuciones.

#### 4.12.4 Estado de la deuda del municipio

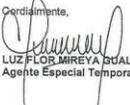
En enero de 2019 la Superservicios descertificó al Municipio de Flandes para la administración de los recursos del SGP – APSB. La Empresa de Servicios Públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P. inició el trámite ante el Departamento para el giro de subsidios, lo cual no fue atendido y no se logró la culminación del trámite de apertura de la cuenta maestra; posteriormente el 4 junio de 2019 le enviaron una comunicación al Coordinador del Grupo de Monitoreo del SGP del Viceministerio de Agua solicitándole apoyo para solucionar el problema del giro de subsidios, argumentando que los recursos eran fundamentales para el funcionamiento de la Empresa puesto que los dineros están destinados a obligaciones urgentes las cuales estaban pendientes de pago a la espera del desembolso mencionado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 4 A de la Ley 1977 de 2019 “Planes de Gestión de Agua Potable y Saneamiento Básico”, la Empresa inició el cobro ante el Municipio de los subsidios correspondientes a los meses de enero a julio de 2019 los cuales fueron girados los días 3 y 16 de septiembre de 2019 por valor de \$312.148.914. Asimismo, la Prestadora radicó la Cuenta de Cobro correspondiente al mes de agosto y se encuentra pendiente de pago por parte de la Alcaldía.

A 31 de agosto de 2019, la Alcaldía debe a la Empresa un monto de \$45.811.694 por concepto de subsidios.

#### 4.12.5 Gestión del cobro

Imagen 78. Oficios de gestión de cobro

 <p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES</b> NIT. 800190921-4 INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20181300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015</p> 	 <p><b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES</b> NIT. 800190921-4 INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° SSPD-20181300015835 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015</p> 
<p>COMUNICADO EXTERNO A.E. 2019-0498</p>	<p>MEMORANDO EXTERNO A.E.2019-0493</p>
<p>Flandes Tolima, Junio 5 de 2019.</p> <p>Doctor: OSCAR JAVIER RAMÍREZ Coordinador Grupo Monitoreo, Sistema General de Participaciones, Calle 18 No. 7 – 69 Piso 6 Viceministerio de Agua.</p>	<p>Flandes, 07 de junio de 2019.</p> <p>Doctor FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal. Alcaldía Municipal de Flandes Ciudad</p>
<p>REFERENCIA: DEUDA SUBSIDIOS EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES TOLIMA – MUNICIPIO DESCERTIFICADO RECURSOS EN EL DPTO.</p> <p>Respetado Doctor:</p> <p>Me dirijo a usted con el ánimo de solicitarle apoyo ante la situación que encuentra pasando la Empresa de Servicios Públicos de Flandes Tolima. A través de la Resolución expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No. 20184010138135 del 20 de diciembre de 2018, con fecha de firma de 08 de enero de 2019 dicha entidad, descertifica el municipio de Flandes Tolima, en la administración de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico SGP-APSB y el aseguramiento de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Así las cosas, la administración de los recursos corresponde directamente al departamento del Tolima.</p> <p>ESPUFLAN E.S.P., es una entidad que se encuentra intervenida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desde el 16 de junio de 2015, es vital para su funcionamiento el desembolso de las partidas correspondientes a subsidios, según lo dispuesto en el artículo 99 de la ley 142 de 1994, a la fecha han surgido una serie de inconvenientes y nos adeudan los pagos de los meses enero a mayo del presente año.</p> <p>Agradeciendo su valioso apoyo y atención.</p>	<p>Cordial Saludo</p> <p>Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL VEINTIOCHO PESOS MCTE (\$43.652.028.00), correspondiente al mes de enero para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.</p>
<p>Cordialmente,</p>  <p>LUZ FLOR MIREYA DUALTERO PERODOMO Agente Especial Temporal.</p> <p>Carrera 8 N8 No Esquina 2° piso, Teléfonos 318 347 3172 Flandes Tolima</p> 	<p>Cordialmente,</p>  <p>SILVIA PIEDRA VIANA ACEVEDO Directora Financiera Empresa de Servicios Públicos de Flandes.</p> <p>ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES SECCION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA CORRESPONDENCIA RECIBIDA FECHA: 8 AGO 2019 HORA: 07:15 INSTRUMENTACION: 10113 FIRMA: S. P. V. RECIBO: [initials]</p> <p>Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°, Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima</p> 



MEMORANDO EXTERNO  
 A.E.2019-0493

Flandes, 07 de junio de 2019.

UNIDAD DE CORRESPONDENCIA Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
 Radicado: 2019E029232UAC  
 Fecha: 2019-06-10 12:20:29  
 No Folios Original: 1 Cols: 1,200  
 Anexos: 73 FOLIOS  
 Radicado por: carolina.morroy  
 Remite: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES

Señores:  
 Secretaría de infraestructura y hábitat.  
 Gobernación del Tolima.  
 Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de CUARENTA Y TRES MILLONES SEISCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL VEINTIOCHO PESOS MCTE (\$43.652.028.00), correspondiente al mes de enero para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

*Silvia Piedra Viana Acevedo*  
 SILVIA PIEDRA VIANA ACEVEDO  
 Director Financiero  
 Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Copia: John Jairo Sánchez Escobar  
 Gerente EDAT

Anexos: 73 folios

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
 Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



MEMORANDO EXTERNO  
 A.E.2019-0494

Flandes, 07 de junio de 2019.

Doctor  
 FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ  
 Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
 Alcaldía Municipal de Flandes  
 Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de CUARENTA Y CUATRO MILLONES DOSCIENTOS NOVENTA MIL TRESCIENTOS QUINCE PESOS MCTE (\$44.290.315.00), correspondiente al mes de febrero para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

*Silvia Piedra Viana Acevedo*  
 SILVIA PIEDRA VIANA ACEVEDO  
 Director Financiero  
 Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
 Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



MEMORANDO EXTERNO  
 A.E.2019-0496

Flandes, 07 de junio de 2019.

Doctor  
 FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ  
 Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
 Alcaldía Municipal de Flandes  
 Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de CUARENTA Y CINCO MILLONES SETECIENTOS OCHO MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS MCTE (\$45.711.829.00), correspondiente al mes de marzo para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

*Silvia Piedra Viana Acevedo*  
 SILVIA PIEDRA VIANA ACEVEDO  
 Director Financiero  
 Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
 Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



Flandes, 07 de junio de 2019.

Doctor  
 FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ  
 Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
 Alcaldía Municipal de Flandes  
 Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS SETENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS VEINTISIETE PESOS MCTE (\$44.671.827.00), correspondiente al mes de abril para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

*Silvia Piedra Viana Acevedo*  
 SILVIA PIEDRA VIANA ACEVEDO  
 Director Financiero  
 Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
 Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima





MEMORANDO EXTERNO  
A.E.2019-0497

Flandes, 07 de junio de 2019.

Doctor  
**FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ**  
Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
Alcaldía Municipal de Flandes  
Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de **CUARENTA Y CINCO MILLONES CIENTO SIETE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y OCHO PESOS MCTE (\$45.107. 648.00)**, correspondiente al mes de mayo para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

**SILVIA PIEDAD VIANA ACEVEDO**  
Director Financiero  
Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



MEMORANDO EXTERNO  
A.E.2019-0645

Flandes, 25 de julio de 2019.

Doctor  
**FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ**  
Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
Alcaldía Municipal de Flandes  
Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de **CUARENTA Y TRES MILLONES NOVECIENTOS VEINTITRES MIL DOSCIENTOS VEINTITRES PESOS MCTE (\$43.923.223.00)**, correspondiente al mes de junio para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

**SILVIA PIEDAD VIANA ACEVEDO**  
Director Financiero  
Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



MEMORANDO EXTERNO  
A.E.2019-0713

Flandes, 26 de agosto de 2019.

Doctor  
**FRANCISCO ALEJANDRO DEVIA SUAREZ**  
Secretario de Planeación e Infraestructura Mpal.  
Alcaldía Municipal de Flandes  
Ciudad

Cordial Saludo

Por medio de la presente adjunto cuenta de cobro correspondiente a los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1 y 2, por valor de **CUARENTA Y CUATRO MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y DOS MIL CUARENTA Y CUATRO MCTE (\$44.792.044.00)**, correspondiente al mes de julio para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo prestados por ESPUFLAN E.S.P.

Cordialmente,

**SILVIA PIEDAD VIANA ACEVEDO**  
Director Financiero  
Empresa de Servicios Públicos de Flandes.

ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES  
SECCION DE ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA  
CORRESPONDENCIA EJECUCION  
FECHA: 26 AGO 2019  
NO. RADICACION: (10386)0272  
IN-AR: Planific  
RECIBO: 59

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
Teléfonos 318 347 3172 – Flandes, Tolima



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

### **4.13 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos**

La oficina de atención de P.Q.R. de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes “ESPUFLAN E.S.P.” tiene sede en la carrera 8 Calle 12 esquina piso 1 con un horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m.- 12: 30 p.m. y de 2:00p.m. a 5:00p.m.

#### **4.13.1 Procesos de atención de reclamaciones y peticiones de los suscriptores**

La oficina de atención de P.Q.R. de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes “ESPUFLAN E.S.P.” genera los siguientes procesos y trámites referentes a las reclamaciones y peticiones de los suscriptores, suscriptores potenciales y/o usuarios:

##### **Atención al usuario de forma inmediata**

El Auxiliar Administrativo genera registro de reclamo y da respuesta inmediata cuando se trata de un tipo de trámite comercial (Información sobre solicitud de derechos de conexión, nuevo usuario, actualización de fecha en facturas para pago, duplicados de factura, venta de accesorios, ventas en general, acuerdos de pago, pagos anticipados). Cuando no sea necesario realizar visitas en terreno o cuando sea suficiente con los soportes aportados por el usuario, el registro deberá estar debidamente firmado por las partes y entregará una copia de la respuesta del registro al suscriptor y/o usuario.

En caso que se requiera efectuar visita técnica, el Auxiliar genera un radicado de reclamo, registra y diligencia la información suministrada por el suscriptor, suscriptor potencial o usuario en el Sistema HAS S.Q.L. En el formato de peticiones, quejas y reclamos, que se indica en el aplicativo e informa al suscriptor y/o usuario el tiempo en el cual se resolverá o dará por terminado el trámite siempre que sea posible.

##### **Elaboración control y vigilancia**

Una vez culminada la atención al usuario por cualquiera de los medios que dispone la Empresa para recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y recursos, ya sea de manera presencial, vía telefónica o por la página web; el Auxiliar Administrativo P.Q.R. genera, según sea el caso específico, una orden de trabajo y/o una orden de revisión domiciliaria.

El Auxiliar Administrativo P.Q.R., analiza y clasifica las órdenes de trabajo y/u órdenes de revisión domiciliaria, de acuerdo con la necesidad expuesta en la P.Q.R., direccionando la misma, al área encargada, Área Comercial (facturación y/o recaudo y cartera), Área Operativa y Dirección de Cobro Coactivo).

Como constancia de la remisión de las órdenes de trabajo, órdenes domiciliarias u otros para su ejecución, el Auxiliar Administrativo P.Q.R. elabora un formato donde se relacionen las órdenes entregadas para la firma de recibido de la persona designada en cada área.

El responsable de cada área, una vez ejecutada la orden de trabajo, realiza la devolución de las órdenes de trabajo al auxiliar administrativo de P.Q.R. dentro de los tiempos establecidos.

## Recepción – Continuidad y cierre del PQR

Una vez recibida la orden de trabajo y/u orden de revisión domiciliaria por parte de la dependencia encargada de su ejecución, el Auxiliar Administrativo P.Q.R. ingresará esta información en el aplicativo del sistema HAS.

El Auxiliar Administrativo P.Q.R. realiza la depuración o descargue en la relación de órdenes de trabajo generadas y distribuidas, de aquellas órdenes devueltas ejecutadas.

Todas las órdenes recibidas estarán en custodia del Área de Atención al Usuario, clasificadas según su naturaleza, con los soportes anexos correspondientes; durante un tiempo determinado, para luego ser enviadas al área de archivo general de la Empresa.

## Notificación al usuario respuesta del PQR

El Auxiliar Administrativo P.Q.R. da respuesta de manera escrita de conformidad con el aplicativo del Sistema HAS SQL – Módulo Comercial – registro de reclamo, e informa la decisión tomada por la Empresa y los resultados obtenidos de la ejecución de la labor.

Una vez notificado, el Auxiliar Administrativo P.Q.R. procede a archivar cada respuesta junto al registro de reclamo.

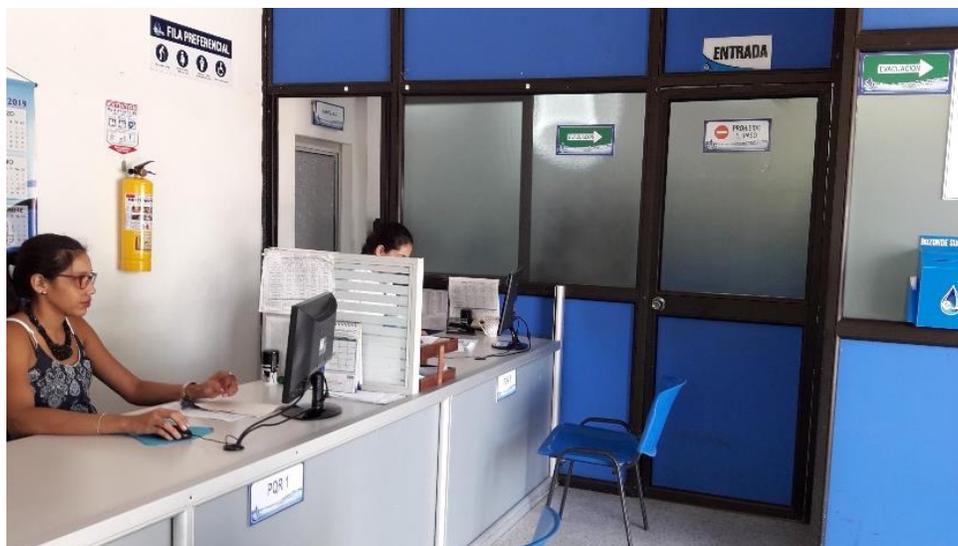
### 4.13.2 Sedes, puntos de atención a usuarios, personal atendiendo y horarios

Sede: Carrera 8 calle 12 Esquina Piso 1.

Horario de atención al público: lunes a viernes 7:30 a.m. – 12:30 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.

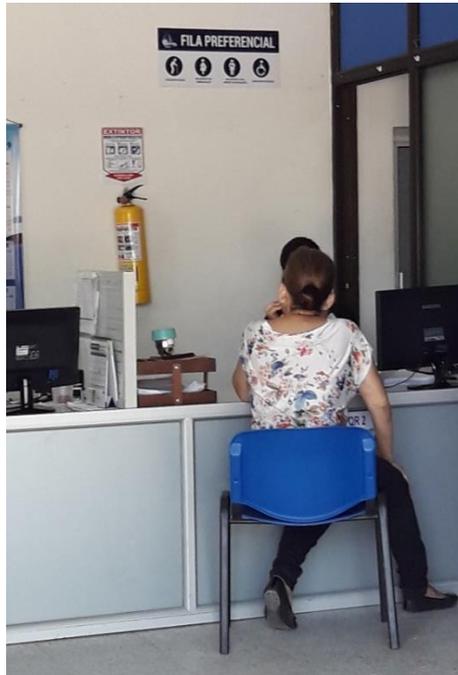
Personal: Las personas encargadas de atención al público en oficina son tres (3) Auxiliares Administrativos PQR.

*Imagen 79. Punto de Atención a Usuarios.*



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**Imagen 80. Módulo preferencial**



Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

**4.13.3 Formatos de atención al usuario**

**Imagen 81. Registro de PQR en el sistema HAS**

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

ESPUFLAN E.S.P.



Registro de Reclamos No: 28631

DATOS DEL SUSCRIPTOR		
Fecha:	Codigo de Referencia:	Codigo Usuario:
30/09/2019	1092790	030200710000
Nombre:	Direccion:	
DORA BERENICE RUEDA DE G.	MZ 1 CS 8	
Barrio:	Telefono:	
URB QUINTAS DE FLANDES	3132264096	
DESCRIPCION DEL RECLAMO		
Presentacion:	Tipo de Requerimiento:	Servicio:
Verbal	Reclamacion	Acueducto
Relacionada con cobros promedio		
<b>Documentos presentados:</b>		
FACT SEPTIEMBRE 2019		
<b>Observaciones:</b>		
USUARIA INDICA QUE EL PREDIO SE ENCUENTRA DESHABITADO, ES DE USO VERANEO, SOLICITA PRUEBAS DE REGISTRO, RETOMAR LA LECTURA, VERIFICAR ESTADO DEL MEDIDOR Y DEL PREDIO. CEL 313 226 4096		
Elaboró	Usuario	
<i>Laura K. Ortiz Uribe</i> LAURA KATERINE ORTIZ URIBE	<i>Dora R. Rueda</i> \$ 41417300	

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

#### 4.13.4 Estadísticas de PQR's

**Tabla 87. PQR's ESPUFLAN E.S.P.**

PQR's		2017	2018	2019
<b>Medio de Reclamo</b>	<b>Escrito</b>	1.453	1.208	545
	<b>Telefónico</b>	65	67	41
	<b>Verbal</b>	2.019	2.256	1.828
	<b>Internet</b>	33	62	65
<b>Subtotal</b>		<b>3.570</b>	<b>3.593</b>	<b>2.479</b>
<b>Servicio</b>	<b>Acueducto</b>	1.821	2.157	1.842
	<b>Alcantarillado</b>	332	311	181
	<b>Aseo</b>	1.417	1.125	456
<b>Decisión a favor de</b>	<b>Empresa</b>	1.420	844	
	<b>Usuario</b>	2.149	2.746	

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

De acuerdo con la información suministrada por la Empresa se observa que, para el año 2017 se presentaron 3.570 PQR's de las cuales el 51,01% fue por el servicio público domiciliario de acueducto, seguido de aseo con un 39,69% y el más bajo fue el de alcantarillado con un 9,30%. A su vez, el medio de reclamo más utilizado fue el verbal con un 56,55%, seguido del escrito con un 40,70%, telefónico con 1,82% y el último fue por internet con un 0,92%. Para estos reclamos, la decisión a favor del usuario fue del 60,21%, de la Empresa el 39,79%.

Para el año 2018 se presentaron 3.593 PQR's de las cuales el 60,03% fue por el servicio público domiciliario de acueducto, seguido de aseo con un 31,31% y el más bajo fue el de alcantarillado con un 8,66%. A su vez, el medio de reclamo más utilizado fue el verbal con un 62,79%, seguido del escrito con un 33,62%, telefónico con 1,86% y el último fue por internet con un 1,73%. Para estos reclamos, la decisión a favor del usuario fue del 76,49%, de la Empresa el 23,51%.

Para el año 2019, a junio se presentaron 2.479 PQR's de las cuales el 74,30% fue por el servicio público domiciliario de acueducto, seguido de aseo con un 18,39% y el más bajo fue el de alcantarillado con un 7,30%. A su vez, el medio de reclamo más utilizado fue el verbal con un 73,74%, seguido del escrito con un 21,98%, internet con 2,62% y el último fue por teléfono con un 1,65%. Para estos reclamos, la Empresa no informó si hay decisiones o se encuentran en trámite.

Por otra parte, el incremento de PQR's del 2017 al 2018 fue de 0,64% al pasar de 3.570 a 3.593, de los cuales el 18,45% fueron del servicio de acueducto, mientras que aseo presentó una disminución de -20,61% y alcantarillado de -6,33%. Las decisiones a favor de los usuarios se incrementaron en 27,78% mientras que las de la Empresa decrecieron en -40,56%.

#### 4.13.5 Causales de reclamación

**Tabla 88.** Causales y medios de reclamación 2017

Causal	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			Decisión a favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Verificar predio deshabitado	6	0	21	3	30	30	0	0	4	26
Rotura de tubo principal	7	12	138	1	158	158	0	0	18	139
Desviación significativa del consumo	11	9	369	3	392	392	0	0	161	231
Solicitud de revisión de redes	3	2	143	2	150	61	89	0	27	123
Solicitud Cambio de nombre	6	1	224	9	240	240	0	0	11	229
Fuga en la cajilla	1	12	213	0	226	226	0	0	17	209
Inconformidad con aforo	18	5	256	8	287	287	0	0	95	192
Atención al usuario en sede de la Empresa	16	0	15	0	31	27	4	0	14	17
Solicitud revisión del equipo de medida	4	1	10	0	15	15	0	0	1	14
Cobros por servicios no prestados	5	0	23	0	28	22	4	2	4	24
Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0	25	0	26	10	0	16	10	16
Suspensión por mutuo acuerdo	18	2	18	3	41	41	0	0	3	38
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	5	112	0	117	79	0	38	35	82
Taponamiento de la red Alcantarillado	4	6	180	0	190	0	190	0	39	151
Terminación del contrato	1.304	0	68	0	1.372	19	9	1.344	910	462
Atención al usuario en visitas al predio	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Por actos de suspensión, cortes, reconexión, reinstalación	1	1	8	0	10	10	0	0	3	7

Causal	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			Decisión a favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Atención al usuario en visitas al predio	4	0	6	0	10	10	0	0	2	8
Solicitud de reconexión o reinstalación	1	0	4	2	7	7	0	0	1	6
Solicitud de detección de fugas	0	0	5	0	5	5	0	0	2	3
Cobros inoportunos	2	0	3	0	5	5	0	0	0	5
Reposición de tubería principal	1	4	26	1	32	0	32	0	9	23
Conexión al servicio	3	2	23	0	28	26	1	1	10	18
Cobros promedio	1	1	42	0	44	44	0	0	7	37
Estrato	10	0	4	0	14	14	0	0	5	9
Conexión	1	0	11	0	12	12	0	0	5	7
Solidaridad	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Cambio de uso	5	0	2	0	7	7	0	0	2	5
Cambio de medidor o equipo de medida	4	0	11	1	16	16	0	0	3	13
Entrega y oportunidad con la factura	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Prescripción	2	0	0	0	2	2	0	0	2	0
Solicitud cambio dirección	0	0	8	0	8	8	0	0	2	6
Cobro de otros cargos de la Empresa	0	0	2	0	2	2	0	0	1	1
Cobro múltiple	1	0	5	0	6	6	0	0	2	4
Reparcho por daño en la vía	0	1	11	0	12	12	0	0	3	9
Solicitud de suministro de agua en bloque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Descuento por predio desocupado	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0
Pago sin abono a cuenta	0	0	5	0	5	5	0	0	0	5
Solicitud de independización de acometidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Causal	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			Decisión a favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Solicitud de servicios especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Condiciones de seguridad o riesgo	0	0	2	0	2	0	2	0	0	2
Solicitud cambio de uso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dirección incorrecta	1	0	2	0	3	3	0	0	0	3
Tarifa cobrada	3	0	1	0	4	1	0	3	4	0
Medidor o cuenta cruzada	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Solicitud de aforo	2	0	0	0	2	0	0	2	1	1
Instalación de medidor de 1"	0	0	2	0	2	2	0	0	0	2
Decisiones de sanción de la ESP	0	1	1	0	2	2	0	0	0	2
Normalización del servicio	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0
Subsidios y contribuciones	0	0	11	0	11	11	0	0	0	11
Tasas e impuestos	6	0	0	0	6	0	0	6	4	2
Desvinculación usuario	0	0	4	0	4	0	0	4	1	3
Solicitud de frecuencias adicionales de recolección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud multiusuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de servicios especiales para recoger escombros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalar aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.453</b>	<b>65</b>	<b>2.019</b>	<b>33</b>	<b>3.570</b>	<b>1.821</b>	<b>332</b>	<b>1.417</b>	<b>1.420</b>	<b>2.149</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Para la vigencia del 2017, de las 1821 PQR's presentadas por los suscriptores y/o usuarios, respecto del servicio de acueducto, las causales más representativas fueron: desviación significativa de consumo con el 21,53%, seguido por inconformidad con el aforo con un 15,76%; por solicitud cambio de nombre con 13,18% y fuga en la cajilla con 12,41%.

Respecto del servicio de alcantarillado, de las 332 PQR's presentadas por los suscriptores y/o usuarios las causales más representativas fueron: Taponamiento de la red de alcantarillado con un 57,23%, seguido por solicitud revisión de redes con 26,81%, Reposición de tuberías con 9,64% y terminación del contrato con 2,71%.

Hace falta un (1) caso en las decisiones, si fue a favor de la Empresa o del usuario, de los 3.570 que reportó la Prestadora.

**Tabla 89. Causales y medios de reclamación 2018**

Concepto	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			A favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Verificar predio deshabitado	6	4	87	5	102	102	0	0	13	89
Rotura de tubo principal	1	11	186	2	200	200	0	0	7	193
Desviación significativa del consumo	19	13	425	7	464	464	0	0	186	278
Solicitud de revisión de redes	11	5	123	2	141	89	52	0	18	123
Solicitud cambio de nombre	9	2	254	12	277	277	0	0	9	267
Fuga en la cajilla	4	12	286	7	309	309	0	0	14	295
Inconformidad con aforo	21	4	273	10	308	308	0	0	56	251
Atención al usuario en sede de la Empresa	20	0	32	1	53	37	0	16	20	33
Solicitud de revisión del equipo de medida	1	0	14	1	16	16	0	0	4	12
Cobros por servicios no prestados	4	0	14	0	18	15	2	1	4	14
Falla en la prestación del servicio por calidad	0	0	4	0	4	3	0	1	1	3
Suspensión por mutuo acuerdo	27	0	7	3	37	37	0	0	2	35

Concepto	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			A favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Falla en la prestación del servicio por continuidad	0	6	54	1	61	47	0	14	10	51
Taponamiento de la red alcantarillado	2	4	195	0	201	0	201	0	26	175
Terminación del contrato	1.033	0	21	0	1.054	9	1	1.044	409	645
Atención al usuario en visitas al predio	0	1	26	0	27	0	27	0	2	25
Por actos de suspensión, cortes, reconexión, reinstalación	2	1	4	0	7	7	0	0	1	6
Atención al usuario en visitas al predio	12	1	19	2	34	34	0	0	5	29
Solicitud de reconexión o reinstalación	3	1	2	0	6	6	0	0	0	6
Solicitud de detección de fugas	1	0	9	0	10	10	0	0	2	8
Cobros inoportunos	1	0	5	0	6	6	0	0	0	6
Reposición de tubería principal	0	1	25	1	27	0	27	0	1	26
Conexión al servicio	3	1	22	0	26	26	0	0	3	23
Relacionada con cobros promedio	3	0	30	1	34	34	0	0	2	32
Estrato	5	0	1	0	6	6	0	0	3	3
Conexión	1	0	10	0	11	11	0	0	2	9
Solidaridad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cambio de uso	4	0	4	1	9	9	0	0	1	8
Cambio de medidor o equipo de medida	6	0	62	2	70	70	0	0	4	66
Entrega y Oportunidad con la factura	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Prescripción	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0

Concepto	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			A favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Solicitud cambio dirección	0	0	8	0	8	8	0	0	0	8
Cobro de otros cargos de la Empresa	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro múltiple	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Reparcho por daño en la vía	0	0	5	0	5	5	0	0	0	5
Solicitud de suministro de agua en bloque	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Descuento por predio desocupado	1	0	0	3	4	0	0	4	2	2
Pago sin abono a cuenta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud de independización de acometidas	1	0	1	0	2	2	0	0	1	1
Solicitud de servicios especiales	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1
Condiciones de seguridad o riesgo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud cambio uso	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1
Dirección incorrecta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tarifa cobrada	3	0	4	0	7	0	0	7	3	4
Medidor o cuenta cruzada	1	0	2	0	3	3	0	0	0	3
Solicitud de aforo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Instalación de medidor de 1"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Decisiones de sanción de la ESP	0	0	3	0	3	3	0	0	1	2
Normalización del servicio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subsidios y contribuciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tasas e impuestos	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1
Desvinculación usuario	0	0	33	0	33	0	0	33	29	4

Concepto	Medio de reclamo				Cantidad	Servicio			A favor de	
	Escrito	Telefónica	Verbal	Internet		Acueducto	Alcantarillado	Aseo	Empresa	Usuario
Solicitud de frecuencias adicionales de recolección	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0
Solicitud multiusuario	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1
Solicitud de servicios. Especial para rec de escombros	0	0	1	1	2	0	0	2	1	0
Instalar aviso	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobro de otros bienes o servicios en la factura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>1.208</b>	<b>67</b>	<b>2.256</b>	<b>62</b>	<b>3.593</b>	<b>2.157</b>	<b>311</b>	<b>1.125</b>	<b>844</b>	<b>2.746</b>

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

Para la vigencia del 2018, de las 2.157 PQR's presentadas por los suscriptores y/o usuarios, respecto del servicio de acueducto, las causales más representativas fueron: desviación significativa de consumo con el 21,51%, seguido por fuga en la cajilla con un 14,33%; por inconformidad con aforo con 14,28% y solicitud cambio de nombre 12,84% y rotura de tubo principal 9,27%.

Respecto del servicio de alcantarillado, de las 311 PQR's presentadas por los suscriptores y/o usuarios las causales más representativas fueron: Taponamiento de la red de alcantarillado con un 64,63%, seguido por solicitud revisión de redes con 16,72%, atención al usuario en visitas al predio y reposición de tubería principal con 8,68%.

Hacen falta tres (3) casos en las decisiones, si fueron a favor de la Empresa o del usuario, de los 3.593 que reportó la Prestadora.

#### 4.13.6 Acciones empresariales para disminuir las PQR's

**Tabla 90.** Acciones empresariales para disminuir las PQR's

Año	Servicio	Causal	Acciones empresariales
2017	Acueducto	Desviación significativa	La Empresa realizó la adquisición de un equipo geófono en mayo de 2017 para ayudar a los usuarios a la detección de fugas imperceptibles que incrementan su consumo. Se toma el registro de reclamo en la oficina de PQR y se genera orden de revisión domiciliaria para encontrar el motivo del alto consumo. En el año 2017 se encontraron 231 reclamos a favor del usuario y 161 a favor de la Empresa.
	Alcantarillado	Taponamiento de la red Alcantarillado	Frente a este concepto la Prestadora toma el respectivo registro de reclamo en la Oficina de PQR; entrega la orden de trabajo a la dirección del área operativa y es esta dirección la encargada de realizar de forma oportuna las reparaciones, limpiezas y sondeos de los pozos y redes de

Año	Servicio	Causal	Acciones empresariales
			alcantarillado, con apoyo del equipo váctor. En el año se accedieron 151 reclamos a favor del usuario y 39 a favor de la Empresa.
	Aseo	Terminación contrato	Las terminaciones de contrato obedecieron a las peticiones realizadas por los usuarios o por la misma entidad Ser Ambiental, para cambiar de operador del servicio. La mayor causal de este desistimiento con Espuflan ESP se debe a los servicios que oferta la empresa Ser Ambiental. La mayor cantidad de usuarios que se han retirado son conjuntos y condominios. En el año solo se accedieron 462 solicitudes a favor del usuario y 910 a favor de la Empresa.
2018	Acueducto	Desviación significativa	Para el año 2018 se presentó un incremento en comparación con el año anterior. De acuerdo a las reclamaciones se accedieron 278 reclamos a favor del usuario y 186 a favor de la empresa.
	Alcantarillado	Taponamiento de la red Alcantarillado	Para el año 2018 se accedieron 175 reclamos a favor del usuario y 26 a favor de la Empresa, lo que indica un aumento en comparación con el año anterior, debido a los daños y obsolescencias que presentan las redes y estructuras del servicio de alcantarillado. La Empresa informa que ha prestado el servicio y apoyo constante en cuanto a limpiezas y sondeos manuales, como también de atención inmediata a puntos críticos del sector por complicaciones de este servicio.
	Aseo	Terminación contrato	Para el año 2018 se redujeron las solicitudes de Terminación de Contrato; se accedieron 645 reclamos a favor del usuario y 409 a favor de la Empresa. Gran parte de estos usuarios son conjuntos y condominios. Para este proceso de desvinculación, ESPUFLAN E.S.P. realiza un proceso previo antes de entregar los usuarios al otro operador, como lo es la validación de los datos radicados, que la firma corresponda al del propietario del predio, se contacta al propietario y se confirma la solicitud, se persuade para que desista del proceso y, cuando finalmente el usuario no accede al servicio de aseo que presta ESPUFLAN E.S.P., se accede a la solicitud.
2019	Acueducto	Desviación significativa	Para el mes de noviembre del año anterior, la Empresa suscribió un contrato con PYG SAS con el fin de optimizar los procesos del Área Comercial respecto de la toma de lecturas, facturación, cortes y reconexión. Debido a esto, la tercerización llegó con una tecnología que no había sido implementada antes en ESPUFLAN E.S.P., como lo es la toma de lectura con dispositivo, lo que permite tomar la lectura en sitio, con su respectivo registro fotográfico y subir la información a un archivo plano que luego descarga el facturador para su revisión y análisis. Este dispositivo hizo que los valores facturados y consumos aumentaran significativamente, pues se pudo evidenciar el estado real de predios y medidores y con base en ello facturan el consumo. Esta situación generó molestia en los usuarios ya que en su mayoría cancelaban promedios bajos. De acuerdo con este concepto, en lo corrido del 2019 se han accedido 204 reclamos a favor del usuario y 225 a favor de la Empresa, lo cual muestra una reducción en la PQR's, ya que con soporte fotográfico se le explica al suscriptor y/o usuario según sea el caso.
	Alcantarillado	Taponamiento de la red Alcantarillado	Frente al reclamo que se concentra en Taponamiento de la red de alcantarillado se cuenta con el apoyo del Área Técnico Operativa de la Empresa ESPUFLAN E.S.P., quienes atienden las novedades informadas. Actualmente se encuentra en ejecución la obra del Contrato liderado por la Alcaldía Municipal de Flandes, con el cual se espera solucionar en gran parte la problemática que ha tenido el Municipio por más de 20 años por la deficiencia de la red de alcantarillado. En lo corrido del 2019 se han accedido 77 reclamos a favor del usuario y 16 a favor de la Empresa; a su vez se cuenta con el apoyo del equipo váctor que ha estado en el Municipio durante 2 meses.

Año	Servicio	Causal	Acciones empresariales
	Aseo	Terminación contrato	En lo corrido del año 2019 se han accedido 353 reclamos a favor del usuario y 95 a favor de la Empresa, por lo cual ESPUFLAN E.S.P. se encuentra programando campañas de sensibilización de recuperación de usuarios de conjuntos y condominios con el fin de persuadirlos y conseguir nuevos usuarios a través de la voz a voz.

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

#### 4.13.7 Tiempos de respuesta

La Empresa utiliza un promedio de 15 días, de acuerdo con la normatividad vigente para dar trámite a las PQR's.

#### 4.13.8 Negativas de disponibilidad del servicio

La empresa ESPUFLAN ESP, para el periodo analizado, no ha realizado negativas en cuanto a la disponibilidad de los servicios, salvo un único caso especial, el cual se relaciona a continuación:

- Nombre solicitante: ACEVEDO MADRIGALES MANUEL JOSÉ
- Dirección: CRA 7 11 46 APTO 1 CAPILLA
- Solicitud: Independizar servicio.
- VIABILIDAD NEGADA.
- Negado por: Director Técnico Operativo de la empresa ESPUFLAN E.S.P.
- Soporte: Comunicado Externo A.E. 2019 – 0745.
- Causales negación: Soporte oficio Secretario de Planeación e Infraestructura S.P.I 1021 – 2019: *“No otorga ni permite ningún tipo de permisos para realizar obras y/o intervenciones de cualquier tipo en este sector ya que la obra ejecutada cuenta con unas pólizas de garantía y cumplimiento las cuales al día de hoy se encuentran vigentes.”*

Imagen 82. Negativa de conexión

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES**  
 NIT. 800190921-4  
 INTERVENIDA MEDIANTE RESOLUCIÓN N° 5899-20151800015885  
 DEL 16 DE JUNIO DEL 2015

Flandes; septiembre 02 de 2019

**COMUNICADO EXTERNO**  
 A.E. 2019 - 0745

Señor  
**MANUEL ACEVEDO MADRIGALES,**  
 Carrera 7 No. 11-46 APTO 1 BARRIO CAPILLA,  
 Teléfono Celular No.3112927140.  
 Flandes - Tolima.

**ASUNTO: Negación orden de conexión, empalme y caja para este predio.**

Cordial saludo;

Por medio de la presente, la dirección técnica operativa de la empresa de servicios públicos de Flandes ESPUFLAN E.S.P., permite comunicarle que el derecho de conexión, empalme y caja para este predio **NO TIENE VIABILIDAD**, según respuesta de la administración municipal, ya que indican haber realizado la reposición de las redes de alcantarillado y acueducto, así como la recuperación total de la vía comprendida en la carrera 7 calles 11 y 12 hace exactamente 20 meses.

La obra ejecutada cuenta con unas pólizas de garantía y cumplimiento las cuales actualmente se encuentran vigentes.

**Ing. Cristhian Javier Calderon Lozano**  
 Director Técnico Operativo  
 Empresa de Servicios Públicos - ESPUFLAN E.S.P

Carrera 8 Calle 12 Esquina. Piso 2°,  
 Teléfonos 318 347 3172 - Flandes, Tolima

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
 DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
 ALCALDÍA MUNICIPAL DE FLANDES  
 NIT. 800190921-4

30 ABO 2019  
 No. de Folio 01  
 Resulta por 000757

Flandes, 27 de Agosto de 2019.  
 S.P.I 1021 - 2019.

Ingeniero;  
**CRISTHIAN JAVIER CALDERON LOZANO,**  
 Director Técnico Operativo ESPUFLAN  
 Flandes - Tolima.

Ref. Respuesta a su solicitud de intervención con Rad 10570 del 20 de agosto del 2019.

Respetado Ingeniero;

Mediante mi calidad de Secretario de Planeación e Infraestructura me permito informar que como es de su conocimiento a la Carrera 7 del Barrio la Capilla se le realizó por parte de la Administración Municipal la reposición de la red de alcantarillado, reposición de la red de agua potable y la recuperación total de la vía comprendida en la cra. 7 calles 11 y 12 hace exactamente 20 meses, por consiguiente NO se otorga ni se emite ningún tipo de permisos por parte de esta secretaría para realizar obras y/o intervenciones de cualquier tipo en este sector ya que la obra ejecutada cuenta con unas pólizas de garantía y cumplimiento las cuales al día de hoy se encuentran vigentes.

Agradezco su atención y su intención de trabajar mancomunadamente con este despacho, de la misma manera esta Secretaría esta presta a cualquier otra solicitud.

Atentamente,

**ING. FRANCISCO ALEJANDRO DE VEGA**  
 Secretario de Planeación e Infraestructura

ALCALDIA MUNICIPAL DE FLANDES  
 DEPARTAMENTO DEL TOLIMA  
 CORRESPONDENCIA  
 FECHA: 27 ABO 2019  
 No. de Folio: 01  
 Resulta por: 000757

"FLANDES ES CAJAZ DE CONSTRUIR PROGRESO"  
 Carrera 8 Calle 12 Esquina 2º Piso, Flandes, Tolima. Teléfono 318 347 3172

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES E.S.P.**  
 NIT. 800190921-4

**ORDEN DE INSTALACION** 4523

Fecha: 17 / 7 / 2019  
 Fecha Ejecución: 29 / 7 / 2019

Usuario: ACEVEDO MADRIGALES MANUEL JO Medidor: 2526981  
 Código: 020602302000 Teléfono: 3112927140  
 Dirección: CRA 7 F11 46 APTO-1 Barrio: CAPILLA  
 C.C. 2514821 Diámetro Acometida:

**REPARACION O TRABAJO A REALIZAR**

Descripción: Instalación de Acometida y Empalme  
 SEGÚN FACTURA DE SERVICIOS Y COMPLEMENTARIOS N° 4725, EL DERECHO DE COEXECCION, EMPALME Y CAJA PARA ESTE PREDIO

Funcionario(s) Encargado(s): CRISTHIAN JAVIER CALDERON LOZANO

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION
1	1	collar de 2x1/2 (Devolución)
2	1	para mancuerna (Devolución)
3	1	brida de aluminio
4	1	Mancuerna PE 1/2 (Devolución)
5	2	Medidas PE 1/2 (Devolución)
6	1	Caja medidor (Devolución)
7	1	Triflan
8	2	Hojas seguridad

Estado del Medidor: Bueno  Regular  Defectuoso

Tiene plaqueta? Si  No

Observaciones: Se realizó la visita técnica en el cual se advierte que la sustitución de la vía lleva 5 años y se le informa al usuario que debe solicitar el permiso de intervención para ejercer el derecho de conexión y empalme. VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – visita octubre de 2019

## 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 prestadora.

### 5.2 Indicadores Técnicos de prestación

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

**Tabla 91.** Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2017	14.497	14.286	100	99	98	6,9	68,58	61
2018	15.181	14.961	100	100	99	13,2	80,54	64
2019*	15.409	15.181	100	100	100	S.D	85,51	59

\*Hasta el mes de agosto

Fuente: ESPUFLAN E.S.P. – Visita SSPD

## 6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 6.1 Actualizaciones de RUPS

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

**Tabla 92. 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<sup>9</sup>, 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 83. 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 PÚBLICOS DE FLANDES”, 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 y 2017; además la actualización del

---

<sup>9</sup> Por la cual se deroga una resolución y se establecen los requerimientos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro Único de Prestadores (RUPS) para su inscripción, actualización y cancelación.



**Tabla 93. Estado de carga de información al SUI**

ID	Empresa	Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de carga
424	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES	2002	0	122	100 %
		2003	0	138	100 %
		2004	0	288	100 %
		2005	0	303	100 %
		2006	7	234	97 %
		2007	20	288	93 %
		2008	42	269	86 %
		2009	61	273	81 %
		2010	64	337	84 %
		2011	75	431	85 %
		2012	65	444	87 %
		2013	106	414	79 %
		2014	102	418	80 %
		2015	82	448	84 %
		2016	88	490	84 %
		2017	62	325	83 %
		2018	124	268	68 %
		2019	179	126	41 %
			<b>TOTAL</b>	<b>1190</b>	<b>5432</b>

Fuente: Consulta SUI – 12 de diciembre de 2019

**Tabla 94. Reportes pendientes por tópico**

Año	Tópico	Total
2006	MOVET	6
	Técnico operativo	1
<b>Total 2006</b>		<b>7</b>
2007	Administrativo y Financiero	6
	Comercial y de Gestión	14
<b>Total 2007</b>		<b>20</b>
2008	Administrativo y Financiero	13
	Comercial y de Gestión	28
	Técnico operativo	1
<b>Total 2008</b>		<b>42</b>
2009	Administrativo	4
	Administrativo y Financiero	23
	Comercial y de Gestión	27
	Técnico operativo	7
<b>Total 2009</b>		<b>61</b>
2010	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	29
	Comercial y de Gestión	22

Año	Tópico	Total
	NSC	1
	Técnico operativo	10
<b>Total 2010</b>		<b>64</b>
<b>2011</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	31
	NSC	1
	Técnico operativo	14
<b>Total 2011</b>		<b>75</b>
<b>2012</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	15
	NSC	1
	Técnico operativo	20
<b>Total 2012</b>		<b>65</b>
<b>2013</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	53
	NSC	1
	Técnico operativo	23
<b>Total 2013</b>		<b>106</b>
<b>2014</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	27
	Comercial y de Gestión	49
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Técnico operativo	21
<b>Total 2014</b>		<b>102</b>
<b>2015</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	28
	Comercial y de Gestión	34
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	14
<b>Total 2015</b>		<b>82</b>
<b>2016</b>	Administrativo	3
	Administrativo y Financiero	3
	Comercial y de Gestión	46
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Tarifario	9

<b>Año</b>	<b>Tópico</b>	<b>Total</b>
	Técnico operativo	23
<b>Total 2016</b>		<b>88</b>
<b>2017</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	2
	Comercial y de Gestión	36
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	NUEVO MARCO TARIFARIO AA	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	17
<b>Total 2017</b>		<b>62</b>
<b>2018</b>	Administrativo	2
	Administrativo y Financiero	4
	Comercial y de Gestión	94
	Control y Monitoreo (Intervenidas)	1
	Generalidades-Riesgos	1
	NSC	1
	Nuevos Marcos Normativos	1
	Técnico operativo	20
<b>Total 2018</b>		<b>124</b>
<b>2019</b>	Administrativo y Financiero	3
	Cargue SIG	3
	Comercial y de Gestión	113
	Control y Monitoreo (Intervenidas)	2
	Generalidades-Riesgos	2
	NSC	1
	Riesgos Acueducto	4
	Riesgos Alcantarillado	4
	Riesgos Aseo	5
	Técnico operativo	42
<b>Total 2019</b>		<b>179</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>1077</b>

Fuente: Consulta SUI – diciembre de 2019

## 7 ACCIONES DE LA SSPD

- En el marco del informe sectorial de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondiente a las vigencias 2014 a 2016, se solicitó reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado mediante radicado SSPD N° 20174231153811 de 17 de agosto de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184230499211 de 13 de abril de 2018 se solicitó el reporte de información sectorial de acueducto y alcantarillado en aras de adelantar el informe sectorial de los servicios públicos domiciliarios del cuatrenio.
- Mediante radicado SSPD N° 20174200075531 de 22/02/2017, se solicitó información respecto a la estrategia operativa frente a incrementos de la población flotante con motivo de celebraciones típicas propias de la región.
- Mediante radicados SSPD N° 20174231008871 del 31 de julio de 2017, 20184230394631 de 2 de abril de 2018 y 20184201148681 de 19 de octubre de 2018; se realizaron requerimientos ante el aumento de las precipitaciones en el área que cubre el prestador, por lo que se invita al prestador a desarrollar análisis del riesgo específico para identificar las consecuencias del fenómeno y adelantar las acciones preventivas a las que haya lugar.
- Teniendo en cuenta la situación de riesgo que se presentó en todo el país y las alertas expedidas por el IDEAM, mediante Radicado SSPD N° 20174210456091 del 16 de mayo del 2017, se requirió al prestador adelantar en forma inmediata las acciones técnico – operativas y funcionales que permitan mantener la calidad, continuidad y cobertura de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Con Radicado SSPD N° 20194200018501 de 22 de enero de 2019, se solicitó al prestador al prestador tomar las acciones preventivas para afrontar la temporada seca del primer semestre de 2019 y posible ocurrencia del fenómeno de El Niño.
- Requerimientos y reiteraciones para cargues de información al SUI en los meses de mayo y octubre de 2018 y febrero y marzo de 2019.
  - 20184230810171 de 31/05/2018
  - 20184201146101 de 9/10/2018
  - 20194200061871 de 7/02/2019
  - 20194230174001 de 27/03/2019
- Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución SSPD N° 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual indica que los prestadores deben actualizar la información del RUPS por lo menos una vez al año, se solicitó al prestador la actualización del RUPS mediante Radicado SSPD N° 20174201086051 del 4 de agosto del 2017.
- Con radicado SSPD N° 20184201151181 del 2 de noviembre de 2018, se informó al prestador sobre el proyecto de resolución de los programas de riesgo de calidad del agua.
- Mediante radicado SSPD N° 20184230171921 del 16 de febrero de 2018, se solicitó al prestador realizar el reporte de las muestras de control de la calidad de agua al Sistema Único de Información – SUI, conforme a lo establecido en la Resolución SSPD N°

201013000448765 de 14 de diciembre de 2010 como para cumplir los requisitos para realizar la solicitud de controversias ante el Instituto Nacional de Salud.

- Teniendo en cuenta la información del Índice de Riesgo de Calidad de Agua Potable – IRCA, remitida por parte de la Secretaria de Salud de Tolima, esta Dirección Técnica, mediante radicados SSPD N° 20184231447991 del 19 de octubre de 2018 y 20184231601641 del 13 de diciembre de 2018, solicitó al prestador informar las acciones tomadas para reducir dicho índice y las razones por las cuales no ha realizado el cargue de la información relacionada con calidad de agua en Sistema Único de Información.
- En los meses de julio, agosto y septiembre se solicitó a la Secretaria de Salud Departamental del Tolima información sobre las muestras de vigilancia en el SIVICAP correspondientes al año 2017.
  - 20184231111411 de 25/07/2018
  - 20184231207781 de 28/08/2018
  - 20184231348791 de 14/09/2018
- Mediante radicado SSPD N° 20194230777061 del 26 de septiembre de 2019, se solicitó a la Secretaría de Salud del Tolima información relacionada a las acciones de vigilancia de la calidad de agua para la vigencia 2019 en el municipio de Flandes.
- Mediante radicados SSPD N° 20174230446091 del 12 de mayo de 2017 y 20174231114521 del 10 de agosto de 2017, se solicitó al prestador el reporte del formulario correspondiente al tratamiento de aguas residuales.
- Mediante radicado SSPD N° 20184230343371 del 16 de marzo de 2018, se solicitó información referente al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales.
- En consideración al seguimiento que realiza esta Superintendencia a la información inherente a la prestación del servicio público de alcantarillado, mediante radicado SSPD N° 20194230179091 del 29 de marzo de 2019, se solicitó al prestador remitir el dato de caudal de aguas residuales depuradas para todos y cada uno de los sistemas de tratamiento de agua residual.
- Con radicado 20194230225041 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.
- Con radicado SSPD N° 20174210378671 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 20174211048871 del 1 de agosto de 2017.
- Teniendo en cuenta el plazo definido en la Resolución SSPD N° 201013000448765 del 14 de diciembre de 2010 para el reporte de información financiera, mediante radicado SSPD N° 20174210212311 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° 20174200313821 del 26 de abril del 2017.

- Mediante radicado SSPD N° 20174211602091 de 9 de noviembre del 2017, se realizó la verificación de aportes “Concurso Económico” y reporte al Sistema Único de Información – SUI.
- Mediante radicado SSPD N° 20184201132891 de 8 de agosto de 2018, se solicitó la verificación del cargue de información financiera para la vigencia 2017, ya que al que él no cargue ha impedido la liquidación de la contribución especial para la vigencia 2018.
- El día de abril de 2017, se realizó la socialización del Sistema Único de Reporte de Información SURICATA, lo anterior se anunció al prestador mediante radicado SSPD N° 20174210196221 del 27 de marzo de 2017.
- Mediante radicado SSPD N° 20174210657601 del 12 de junio de 2017, se solicitó el prestador remitir la información correspondiente a la aplicación de la nueva metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014 y el cumplimiento de la Resolución CRA 151 de 2001. Posteriormente se realizó reiteración con radicado SSPD N° 20174210827451 del 28 de junio de 2017.
- Con Radicado SSPD N° 20184210165281 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.
- Considerando el proceso de verificación de la ejecución de las inversiones con la que se calcularon los costos de las tarifas provenientes de la aplicación de la Resolución CRA 287 del 2004, esta Dirección Técnica mediante radicado SSPD N° 20184210913451 del 13 de junio del 2018, requirió al prestador para que informará cómo y cuándo llevaría a cabo la devolución a los usuarios.

Posteriormente, mediante radicados SSPD N° 20184211252691 del 5 de septiembre de 2018, se programa una mesa de trabajo con el fin de validar los cálculos efectuados por la empresa. En sentido, con radicado SSPD N° 20184211461751 del 24 de octubre de 2018, se le dio plazo de tres días hábiles al prestador para remitir el documento de autodeclaración de inversiones.

Así mismo, se realizó reiteración con radicado SSPD N° 20184201581441 del 7 de diciembre de 2018.

Siguiendo esa línea, mediante radicados SSPD N° 20194210177241 del 23 de marzo de 2019 y 20194210604681 del 19 de julio de 2019, se programó mesa de trabajo en las instalaciones de esta Superintendencia.

- Mediante radicado SSPD N° 20194230080353 de 14 de agosto de 2019, se solicitó de evaluación de méritos para dar apertura a una investigación administrativa contra el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES, por el presunto incumplimiento de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los parámetros físico – químicos, reporte de información al SUI y la actualización anual del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo.

## **8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **8.1 Aspectos administrativos**

- La empresa no reportó la información relacionada con el costo de los beneficios a empleados derivados de la conversión sindical, y su impacto financiero en los resultados de los años 2017 y 2018.
- La oficina de control interno o quien haga sus veces, no se pronunció frente a ninguna de las posibles inconsistencias informadas por esta Superintendencia, relacionadas con la preparación y presentación de los Estados Financieros en concordancia con el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014.
- Las principales conclusiones de la Oficina de Control Interno, en los últimos dos años, muestran que los ingresos que obtiene el prestador, no alcanzan para cubrir sus costos totales, generando pérdidas netas anuales, la liquidez se ve gravemente afectada por las deudas pre-toma por \$11.030 Millones y los activos totales no son suficientes para cubrir la deuda total, colocando al prestador en causal de disolución y poniendo en riesgo la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el corto, mediano y largo plazo.
- La entidad, deberá continuar con las gestiones hasta lograr que el 100% de su personal operativo se encuentre certificado en competencias laborales, para darle cabal cumplimiento a la Resolución 1570 de 2004.

### **8.2 Aspectos financieros**

- El prestador no ha realizado el reporte al Sistema Único de Información – SUI, de la información financiera preparada bajo el nuevo marco normativo contable, correspondiente a los años 2015, 2016, 2017 y 2018, requerida mediante las resoluciones SSPD Nros. 20161300013475, 20171300042935, 20181000024475 y 20191300006825.
- Los Estados Financieros correspondientes a los años 2016 y 2017 que se encuentran firmados no fueron preparados cumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- Los Estados Financieros correspondientes al año 2018, no fueron denominados como lo establece la norma y no se presentan comparativos con el año anterior y adicionalmente hacen falta el Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo, con lo cual, se incumple lo indicado en la Resolución 414 de 2014, donde se establece que debe presentarse el juego completo y deben ser comparado con el año inmediatamente anterior.
- Las cuentas por cobrar, presentan diferencias entre los reportado por el área comercial y el área contable, no se evidencia el reconocimiento del deterioro durante la vigencia 2018 incumpliendo la política contable, y el registro de intereses y embargos podría no cumplir con los criterios de reconocimiento del marco normativo contable, lo cual, genera gran incertidumbre acerca de si las cuentas por cobrar reflejan la verdadera situación financiera del prestador de acuerdo con la Resolución 414 de 2014.
- De acuerdo con lo informado en visita por el prestador, los inventarios no se encuentran actualizados de acuerdo con la toma física, afectando, la razonabilidad de los Estados Financieros presentados al cierre del 2018.

- En relación con la Propiedad, planta y equipo el vigilado informa que no ha realizado un inventario físico, no se evidencia el reconocimiento de las depreciaciones y del deterioro durante 2018, las vidas útiles no fueron establecidas cumpliendo la norma contable, y el reconocimiento inicial se realiza según el costo de adquisición, lo cual, evidencia presuntos incumplimientos del marco normativo contable respecto de los criterios utilizados para el reconocimiento inicial de los activos y/o de la actualización de los mismos en el reconocimiento posterior, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- Las provisiones permanecen constantes en los años 2017 y 2018, evidenciando que no fueron actualizadas, incumpliendo lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- En los Otros Pasivos, el prestador registró algunas propiedades planta y equipo recibidas en administración, incumpliendo los criterios de reconocimiento de los pasivos según lo indicado en la Resolución 414 de 2014.
- En el patrimonio de la entidad al cierre del 2018, se evidencian diferencias en las pérdidas del 2017 y anteriores, que pasan a ser acumuladas en 2019 y también se presentan diferencias entre el resultado de ejercicio reportado en el patrimonio y el reportado en los resultados del ejercicio, generando incertidumbre respecto de la acumulación de saldos del 2017 y 2018.
- Se requieren explicaciones del prestador, respecto de la reducción de los ingresos del servicio acueducto entre los años 2018 y 2017, teniendo en cuenta que éstos normalmente deben aumentar por el incremento de las tarifas y el catastro de usuarios, situación que no se refleja en los Estados Financieros del 2018 del prestador.
- El prestador no realizó el reconocimiento de ingresos o gastos impuestos diferidos, incumpliendo así, lo establecido en la Resolución 414 de 2014.
- En general, las notas a los estados financieros del 2018 que presenta el prestador no cumplen con la totalidad de revelaciones y el detalle de las mismas, que exige la Resolución 414 de 2014, en cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, gastos operativos y administrativos, y tampoco incluyen una declaración explícita y sin reservas del cumplimiento de la Resolución 414, ni el análisis del principio de contabilidad pública denominado “Negocio en marcha”, más aun teniendo en cuenta que la entidad tiene patrimonio negativo de varias vigencias anteriores y las pérdidas generadas en los últimos años.
- De acuerdo con todo lo informado anteriormente y los análisis realizados, los estados financieros presentados por el vigilado, presuntamente no reflejan la situación financiera del prestador, en especial, en lo referente a las cuentas por cobrar, los inventarios, las propiedades, planta y equipo, las cuentas por pagar, los otros pasivos y los gastos por provisiones, amortizaciones y depreciaciones, por lo cual se presume que los Estados Financieros correspondientes a los años 2018 y 2017, no fueron preparados y presentados cumpliendo integralmente con la mencionada resolución.
- El prestador tiene pendiente de pago varias sanciones impuestas por la Superservicios y no ha realizado el pago de la contribución especial correspondiente a la vigencia 2019.

## 8.3 Aspectos técnicos

### 8.3.1 Acueducto y alcantarillado

- Los sistemas de bombeo trabajan más de 12 horas cada estación tiene 2 bombas centrífugas que se alternan, pero al momento de la visita la estación de la caseta 2 solo está funcionando una sola bomba la cual la trabajan más de 12 horas de bombeo, debido a que la otra bomba centrífuga se encuentra en mantenimiento desde hace 4 meses, que puede influir directa en la disponibilidad de energía y el costo de operación.
- No presenta Manómetro y Macromedidor a la salida de las estaciones de bombeo por lo que se evidencia un presunto incumplimiento de la Resolución 0668 de 2003.
- No existe una alarma o control activo para anunciar sobre las fallas en la continuidad del fluido eléctrico.
- Los tanques de almacenamiento no almacenan la cantidad suficiente de agua para satisfacer la demanda de una población y regular la presión adecuada en el sistema de distribución para dar servicio eficiente, por lo cual están bombeando agua directa a la población, que como se menciona anteriormente tiene influencia directa sobre la disponibilidad de energía y costos de operación
- En la parte de demanda y oferta de agua, los resultados obtenidos, muestran que la capacidad actual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable en el municipio de Flandes presuntamente será suficiente para abastecer la demanda de la población por los próximos 20 años.
- El prestador no realiza la medición de presiones en la red de distribución, presuntamente incumpliendo con lo dispuesto en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- La reposición de los tramos en casi toda su extensión, eleva los costos de trabajos, al no contar con un plan maestro de alcantarillado que se permita identificar si la reposición que se realiza por el colapso o por obstrucción es la indicada para ahorrar costos a la hora de poder realizar la reposición total de tuberías.
- La red de alcantarillado funciona por gravedad. Las aguas residuales son vertidas a las fuentes receptoras sin tratamiento alguno, debido a que la planta de tratamiento que se tiene funciona en un 15% y el PSMV se encuentra vencido.
- Los resultados del indicador IANC, presentan variabilidad alta, donde se demuestran incumplimientos a la normatividad mínima relacionada con el Indicador de Agua No Contabilizada, De igual manera se evidencia que en 18 de los 24 meses en los que se efectuó el análisis, el indicador IANC presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas admisible.
- El Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.**, No Cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los cuales son:
  1. Elaboración de inventarios.
  2. Identificación de requerimientos.

3. Establecimiento de necesidad de ayuda externa.
4. Fortalecimiento de educación y capacitación.
5. Línea de mando.
6. Comunicaciones
7. Protocolo de actuación.
8. Formato para evaluación de daños.
9. Análisis posterior al evento.
10. Ejecución de la respuesta.

### **8.3.2 Aseo**

- El PPSA reportado en el aplicativo SUI el día 13/02/2018, presuntamente incumple con lo establecido en los numerales 3.1,3.2, 3.5 y 3.12 del anexo de la Resolución MVCT No 288 de 2015. Por lo anterior, se conmina al prestador a ajustar dicho documento de conformidad con la resolución ibídem.
- Se presentan inconsistencias entre el PGIRS y el PPSA. En consecuencia, se requiere al prestador para que aclare dicha situación. Ahora bien, en lo relacionado con las actividades de limpieza urbana que menciona el PGIRS, según lo manifestado por el prestador el día de la visita, éstas son realizadas por personas naturales y/o empresas que contrata la alcaldía. Por consiguiente, se procederá a realizar requerimiento al ente territorial sobre el particular.
- El PEC reportado al SUI el día 13/05/2019 presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución MVCT 154 de 2014. Por otra parte, se sugiere realizar de nuevo la priorización de las amenazas registradas en el PEC e incluir los riesgos de “amenazas por grupos al margen de la ley” y “protestas” con el fin de que dichos eventos se encuentren alineados con el Programa de Gestión de Riesgo del PGIRS del municipio de Flandes. Por otro lado, se recuerda que el PEC debe estar articulado con lo establecido por el Concejo Municipal de gestión de riesgo de desastres para el ente territorial, de conformidad con el artículo 2 de la Resolución MVCT No. 527 de 2018.
- La empresa no cuenta con vehículo de suplencia. Presunto incumplimiento a lo establecido al artículo 2.3.2.2.2.3.36. del Decreto 1077 de 2015 que trata sobre las características de vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos.
- Presunto incumplimiento a lo reglamentado en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015, en relación con el establecimiento de macrorrutas definidas para la prestación de la actividad de recolección y transporte.
- Las frecuencias de recolección y transporte de residuos definidas en los planos no coinciden con la base de datos entregada. Presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador no cuenta con planos de las rutas para la actividad de recolección y transporte.
- No hay claridad de los operarios de barrido y limpieza frente a los horarios para realizar la actividad.

- El prestador presuntamente incumple lo establecido en los artículos 2.3.2.2.2.3.33. del Decreto 1077 de 2015. En la página web de la empresa no se evidencia la publicación de la información relacionada con divulgación de frecuencias, rutas y horarios.
- Presunto incumplimiento del numeral 2, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que los vehículos no cuentan con equipos de comunicaciones a pesar de que, el prestador cuenta con más de 10.000 suscriptores para el servicio de aseo.
- Presunto incumplimiento del numeral 7, artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015, debido a que ninguno de los vehículos inspeccionados en la visita tenía estribos con superficies antideslizantes.
- El prestador no cumple con las frecuencias de lavado de los vehículos compactadores definida en el artículo 2.3.2.2.2.3.38. del Decreto 1077 de 2015.
- Se evidencia presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015 debido a que el inventario de los puntos críticos del prestador no corresponde a los puntos críticos establecidos en el PGIRS.
- La empresa no cuenta con base de operaciones como está definido en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador deberá adelantar las gestiones pertinentes para realizar la entrega del vehículo con placas OIG 139 que se encuentra en desuso en el predio que se utiliza como base de operaciones.
- El prestador no cuenta con el establecimiento de macrorrutas y microrrutas claras para la operación de las actividades de recolección, transporte, barrido y limpieza. Presunto incumplimiento de lo reglamentado en los artículos 2.3.2.2.2.4.37 y 2.3.2.2.2.4.55. del Decreto 1077 de 2015.
- Se evidenciaron inconsistencias de los kilómetros de cuneta barrido en referencia a lo evidenciado en la visita realizada, lo reportado al SUI, y lo establecido en el PGIRS del municipio.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos al Acuerdo de Barrido pactado con SERAMBIENTAL S.A. E.S.P., los kilómetros sujetos de barrido y los planos entregados no dan cuenta de lo definido en dicho Acuerdo. Se evidencia un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.4.52. del Decreto 1077 de 2015.
- Presunto incumpliendo del artículo 2.3.2.2.2.4.59. del Decreto 1077 de 2015 en relación con los periodos de entrega de dotación de personal.
- Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.53. del Decreto 1077 de 2015 por las frecuencias de barrido. Un operador indica realizar la actividad cada 15 días.
- El prestador indicó no prestar las actividades de corte de césped, poda de árboles, lavado de vías y áreas públicas. Sin embargo, tiene registradas dichas actividades en el RUPS. Por tanto, deberá actualizar el registro e indicar únicamente las actividades del servicio público prestadas.
- El prestador no cuenta con el concepto de aprobación emitido por el municipio para la ubicación de las cestas. Por lo anterior, se evidencia presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.57. del Decreto 1077 de 2015.
- No es claro cuál es el inventario de las cestas instaladas en el municipio, las instaladas por el prestador y la meta prevista. Así como de su estado para efectos de

mantenimiento y reposición. Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.57. del Decreto 1077 de 2015.

- Se evidenció que las cestas instaladas por la empresa no cumplen con los requisitos, tal como: Existencia de dispositivos para evitar que se llenen de agua cuando llueve, ubicación que evite obstruir el paso de peatones. En consecuencia, el prestador deberá adelantar las gestiones pertinentes para solventar dicha situación y aprovechar el mobiliario ya instalado por la Alcaldía Municipal. Presunto incumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.4.58. del Decreto 1077 de 2015.
- El prestador no ha cargado al SUI información del servicio público de aseo relacionado con: vehículos, microrrutas, reglamento operativo, toneladas dispuestas. Lo anterior, limita el ejercicio de las funciones de esta Superintendencia. En este sentido, el prestador debe realizar la gestión necesaria para subsanar esta situación.

## **8.4 Aspectos comerciales**

### **8.4.1 Acueducto y Alcantarillado**

- La empresa ESPUFLAN E.S.P. cuenta con Contrato de Condiciones Uniforme con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA No. 20102110010361 del 19 de febrero de 2010; el que se encuentra reportado en el SUI, pero con un número de radicado diferente y, adicionalmente, no cuenta con fecha de expedición ni suscrito por el Representante Legal; se aclara que el que entregó en visita sí se encuentra firmado y tiene fecha de expedición.
- La Empresa no ha efectuado el cargue en el Sistema Único de Información de los suscriptores de acueducto para la vigencia del año 2018 y el 2019. Asimismo, para el servicio de alcantarillado no ha cargado la información requerida en la visita técnica que corresponde a los años 2017, 2018 y lo que va corrido del 2019.
- La información reportada en el SUI, difiere de la entregada en visita respecto de los suscriptores de acueducto para la vigencia 2017 por lo que la Empresa debe explicar las mencionadas diferencias.
- La información de suscriptores de acueducto suministrada por la empresa ESPUFLAN E.S.P. difiere de la reportada en el Sistema Único de Información – SUI para la vigencia del año 2017.
- De acuerdo con la información suministrada por el Prestador, se determinaron mediciones efectivas superiores al 100%, situación que debe ser aclarada por la Empresa.
- Cuando hay suspensión de común acuerdo la Empresa, previo el procedimiento establecido en el artículo 5.3.1.3. de la Resolución CRA 151 de 2001, no procede cobro alguno<sup>10</sup>, a menos que el medidor registre diferencia de consumo y deben aparecer

---

<sup>10</sup> Concepto Unificado 034 de 2016 – Superservicios.

activos en el sistema, toda vez que el CCU está vigente. La Empresa debe aclarar esta situación.

- La Empresa debe aclarar sí a los usuarios que tienen suspensión de común acuerdo les está cobrando consumo por promedio, cómo les factura el servicio y por qué no aparecen activos en los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Es de notar que, para la vigencia del 2017 la Empresa facturó un total de 1.445.423 m<sup>3</sup> de agua por un valor de \$2.974.904.320, significa que por 1 m<sup>3</sup> facturó \$2.058,15; al tomar este último valor por los 1.513.184 m<sup>3</sup> de agua para el período del 2018 da \$3.114.366.949 y éste menos el valor facturado total para el año 2018 que fue de \$2.568.964.706 da una diferencia de \$545.402.243 sin tener en cuenta los posibles incrementos de tarifa, diferencia que la Empresa debe explicar.
- La Empresa, en los formatos de factura incumple con un (1) requisito establecido en Cláusula 16 de la Resolución CRA 768 de 2016 al no especificar en la factura la dirección del inmueble receptor.
- Para el año 2017 la Empresa facturó \$2.974'904.320 y recaudó \$2.238'949.560, es decir, que recaudó el 75,26%. Para la vigencia 2018 facturó \$2.568'964.706 y recaudó \$2.084'146.613 que corresponde al 81,13% pero si se tiene en cuenta los \$3.114.366.949 que debió haber facturado, el recaudo ascendería a 66,92%, situación que la Empresa debe explicar.
- El indicador de eficiencia del recaudo de la Empresa para diciembre del año 2018 fue de 82,08% y el Nivel de Riesgo es de Rango II Intermedio de acuerdo con la Resolución CRA 315 de 2005.
- La efectividad del cobro por los servicios prestados, esto es la eficiencia del recaudo es muy baja, para el año 2017 se ubicó en promedio en 3,55%, para el 2018 en 4,05% y hasta julio de 2019 era de 3,70% y 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%.
- La Empresa no entregó la información completa del balance de subsidios y contribuciones de cada uno de los servicios para los años 2017, 2018 y lo corrido de 2019.

## **Tarifas**

- Se evidencia un presunto incumplimiento a la obligación de la empresa de cargue al aplicativo SURICATA del estudio de costos de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, el cuál debió realizarse conforme lo dispuesto en la Resolución SSPD 20174000209705 de 2017, mediante la cual se modifica el plazo de reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), definido en el Anexo 3 de la Resolución SSPD 20171300039945 de 2017 y en consecuencia, establece como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017.

## 8.4.2 Aseo

- Presuntamente, el CCU para el servicio público de aseo no cumple con lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2016.
- En la página web del prestador no se evidenció: La publicación de los horarios y rutas de recolección y transporte de residuos no aprovechables, la de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, la publicación de las tarifas vigentes del servicio de aseo y el enlace para la recepción y trámite de peticiones, quejas y recursos de los usuarios. Presunto incumplimiento de los numerales 1, 2 y 4 del artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015.
- Las facturas entregadas por el prestador no cumplen con el contenido mínimo de la factura, según lo establecido en la Resolución CRA 778 de 2016 y del artículo 43 del Resolución CRA 720 de 2015.
- El prestador no cuenta con el reporte de suscriptores para los años 2017 y 2018 en el SUI para el servicio de aseo.
- En general, se observó una presunta mala calidad en el reporte de la información SUI relacionada con la eficiencia en el recaudo de la facturación.
- El prestador no entregó información relacionada con el balance de subsidios y contribuciones por lo que no fue posible analizar este tópico.

## Tarifas

- El prestador estaría presuntamente incumpliendo la aplicación del reporte de información al SUI en los periodos requeridos en la Resolución SSPD No. 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017<sup>11</sup>, modificada por las Resoluciones SSPD No. 20184000018825 del 27 de febrero de 2018<sup>12</sup> y 20184000056215 del 10 de mayo de 2018<sup>13</sup>; que culminaron para la mayoría de reportes el 30 de junio de 2018. Así mismo, estaría incumpliendo el proceso de publicación de tarifas establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, modificada por la Resolución CRA 403 de 2006 y la actualización de tarifas conforme a lo definido en el artículo 37 de la Resolución CRA 720 de 2015. En consecuencia, el prestador debe tener en cuenta que la omisión en la entrega de información solicitada por la SSPD puede acarrear sanciones conforme al artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.

Proyectó: Dajhana Londoño López – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Ivonne Tangarife Torres – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral - DTGAA  
Omar Orlando Cortés Silva – Profesional contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado Grupo de Evaluación Integral – DTGAA

---

<sup>11</sup>Por la cual se solicita el reporte de información al Sistema único de Información –SUI por parte de los prestadores del servicio público de aseo, se modifica la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución SSPD 20161300037055 del 31 de agosto de 2016 y se deroga la Resolución SSPD 20161300013835 del 23 de mayo de 2016

<sup>12</sup> Por la cual se modifica el cronograma de cargue de la Resolución SSPD 20174000237705 del 05 de diciembre de 2017

<sup>13</sup> Por la cual se modifica, aclara y adiciona la Resolución SSPD 20184000018825 del 27 de febrero de 2018

Alberto Vásquez Mauna – Contratista Grupo de Evaluación Integral – DTGAA  
Yesica Ivonne Roa Hernández – Ingeniera Contratista – Grupo Sectorial DTGAA  
Gustavo Adolfo Duarte - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Edna Margarita Gómez - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Ángela Bibiana González - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Carolina Guerrero Calderón - Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Andrés López - Contratista Grupo de Información Sectorial

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA  
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial – DTGAA  
Sandra Ramírez Ubaté - Coordinadora Grupo Evaluación Integral – DTGA  
Diana Carolina Guavita – Coordinadora Grupo Sectorial – DTGA  
Claudia Ximena Ramos Hidalgo – Asesora DTGA

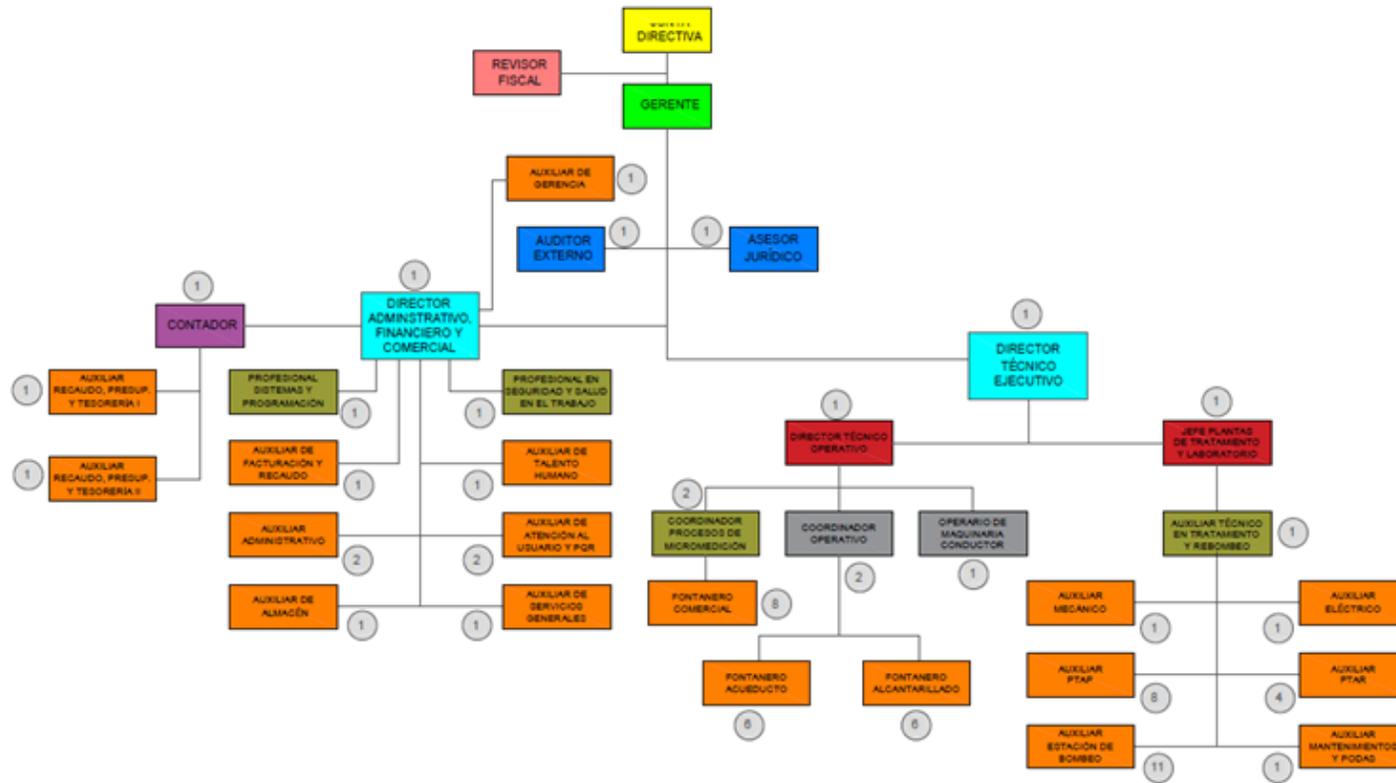
Aprobó: Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado  
Armando Ojeda Acosta – Director Técnico de Gestión de Aseo

## 9 ANEXOS

### 9.1 Aspectos financieros – administrativos

#### 9.1.1 Organigrama de la empresa

Imagen 85. Organigrama.



## 9.2 Análisis plan de emergencia y contingencia

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

### 9.2.1 Desarrollo del análisis

A continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES respecto al Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado reportado para la vigencia 2019 al Sistema Único de Información (SUI), el día 13 de mayo de 2019:

**Tabla 95.** Reporte Plan de Contingencia de los servicios 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
TOLIMA	FLANDES	424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA DE ACUEDUCTO 2019.pdf</a>	Certificado	13-05-2019
TOLIMA	FLANDES	424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO 2019.pdf</a>	Certificado	13-05-2019
TOLIMA	FLANDES	424	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE FLANDES	Aseo	<a href="#">PLANDECONTINGENCIA-ASEO 2019.pdf</a>	Certificado	13-05-2019

Fuente: SUI

El citado PEC, define como objetivo general el siguiente:

*“Describir los procedimientos generales de atención de emergencias y los procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado, con el fin de llevar a cabo un correcto desarrollo de las actividades dispuestas para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de servicios públicos”.*

Es de aclarar que el prestador reportó documentos independientes para cada uno de los servicios a su cargo, sin embargo, el análisis se realizará en simultáneo para los dos servicios.

### 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.

En el capítulo 3 *“Identificación de Amenazas”* del PEC reportado para el servicio público de acueducto, el prestador **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE FLANDES – ESPUFLAN E.S.P.**, realiza la identificación de aquellas amenazas que ha identificado pueden llegar a tener un impacto sobre la operación, funcionalidad y estabilidad en los

componentes del sistema de acueducto, el mismo análisis lo realiza para el servicio público de alcantarillado en el capítulo 6 “Identificación de Amenazas”.

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

**ACUEDUCTO**

Para el servicio público de acueducto, el prestador identifica el tipo de amenazas de acuerdo con el origen, como se presenta a continuación.

**Tabla 96. Identificación de amenazas**

Origen	Tipo de amenaza
<b>Natural</b>	Sequía.
	Avenida torrencial.
	Vendaval.
	Erupción volcánica.
	Deslizamiento.
	Inundaciones.
	Terremoto.
<b>Antrópico</b>	Incendios.
	Corte de energía.
	Vertimiento de sustancias tóxicas.

Fuente: PEC Flandes, 2019

Adicionalmente, la empresa explica para cada uno de los tipos de amenazas, los efectos que estas tendrían sobre la operación del sistema y la prestación del servicio mismo, igualmente, estima la frecuencia de ocurrencia de los eventos amenazantes, el nivel de exposición del sistema y de cada uno de los componentes del mismo, identifica el daño que puede darse sobre los diferentes componentes del sistema de acueducto y estima los efectos por cada tipo de amenaza.

**ALCANTARILLADO**

Respecto al sistema de alcantarillado, el prestador lista los tipos de amenazas que se podrían presentar y las cuales son categorizadas de origen natural o antrópico, como se indica en la siguiente tabla.

**Tabla 97. Identificación de amenazas**

Origen	Tipo de amenaza
<b>Natural</b>	Avenida torrencial.
	Erupción volcánica.
	Deslizamiento.
	Inundaciones.
	Terremoto.
<b>Antrópico</b>	Obstrucción de redes.
	Vertimiento de sustancias tóxicas.

Fuente: PEC Flandes, 2019

Igual que para el servicio público de acueducto, el prestador detalla las afectaciones que se podrían presentar sobre los componentes del servicio de alcantarillado, estimando la frecuencia de la ocurrencia de los eventos amenazantes, el nivel de exposición del sistema y de cada uno de los componentes del mismo, identifica el daño que puede darse sobre los diferentes componentes del sistema de alcantarillado y estima los efectos por cada tipo de amenaza.

**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 98. Elaboración de inventarios*

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
<b>Recursos físicos</b>	<p><u>ACUEDUCTO</u></p> <p>El prestador en el capítulo 2, describe el sistema de acueducto, indicando cada uno de sus componentes (captación, aducción-conducción, tratamiento y distribución del agua), adicionalmente, indica los procesos que se llevan a cabo en la planta de tratamiento (pretratamiento, remoción de olor y sabor, turbiedad y color, desinfección y estabilización del agua cruda para ponerla en condiciones aptas para el consumo humano).</p> <p><u>ALCANTARILLADO</u></p> <p>Respecto al sistema de alcantarillado, el prestador indica que éste trabaja de manera compartida, se encuentra compuesto por las acometidas domiciliarias, cajas y pozos de inspección en ladrillo, sumideros y la planta de tratamiento de aguas residuales, especifica además que, no hay cómo identificar la totalidad de la red y como está constituida.</p>	<p><u>ACUEDUCTO</u></p> <p>El prestador debe indicar si cuenta con catastro de redes, discriminado por dimensiones. Asimismo, debe incluir en el PEC los planos o por lo menos un esquema de flujo, donde se diferencie la principal infraestructura con sus nombres, resaltando bocatomas, desarenadores, planta de tratamiento de agua potable, redes matrices, tanques de almacenamiento, entre otros.</p> <p>Adicionalmente, debe indicar si se han realizado modificaciones en remodelaciones o reforzamientos estructurales. Es indispensable que indique el año de construcción del sistema.</p> <p><u>ALCANTARILLADO</u></p> <p>Es indispensable que el prestador identifique las redes de recolección de aguas residuales y describa colectores e interceptores, estaciones de bombeo, así como el sistema de tratamiento de aguas residuales en el caso del alcantarillado, rellenos sanitarios y manejo de residuos peligrosos.</p>
<b>Recurso humano</b>	<p>En el PEC presentado por la Empresa de servicios públicos de Flandes, ítem 5.1. “Recursos Humanos”, se incluye el organigrama dentro del cual se definen los cargos existentes dentro del nivel administrativo, se incluye además una tabla en la que se lista el personal con que cuenta el prestador, indicando el cargo y el número de contacto de cada trabajador.</p>	<p>El prestador debe incluir en el PEC, la descripción del número de personas totales con las cuales se cuenta en planta, contratistas y todas las demás figuras que la empresa pueda manejar para el cumplimiento de sus tareas, la descripción del número de personas por profesión, nombre, número telefónico del domicilio, número de teléfono celular si posee y la persona de contacto en su familia y debe agregar el organigrama de la empresa.</p> <p>Debe además describir el personal que ha recibido capacitación en la gestión del riesgo, especialmente en lo relacionado con atención de emergencias, y que puedan coordinar algunas actividades en el caso de que se presente alguna.</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Inventario faltante
<b>Edificaciones</b>	El prestador no indica en los PEC reportados, la localización o las sedes de las diferentes dependencias de la persona prestadora.	Debe indicar en el PEC, la localización y las sedes de las diferentes dependencias de la persona prestadora. Para cada una de las sedes que tenga, debe describir que departamentos funcionan en ella.
<b>Recursos económicos</b>	El prestador no aborda este tema dentro de los PEC reportados.	El prestador debe indicar la disponibilidad de recursos económicos, diferenciando vigencia fiscal y fuente.
<b>Vehículos</b>	El prestador en los ítems 5.3. del PEC del servicio público de acueducto y 8.3 del PEC del servicio público de alcantarillado, lista los vehículos con que cuenta la empresa, indicando cantidad y estado de cada uno.	El prestador debe especificar para los vehículos y maquinaria para operación y mantenimiento, el tipo de vehículo y combustible con el que funciona.
<b>Equipos</b>	El prestador en los ítems 5.3. del PEC del servicio público de acueducto y 8.3 del PEC del servicio público de alcantarillado, lista los equipos con que cuenta la empresa, indicando cantidad y estado de cada uno.	-----
<b>Almacenes</b>	El prestador presenta en el Anexo 1 del PEC, el inventario con que cuenta la empresa, indicando materiales y equipos, además de las cantidades de cada artículo.	-----
<b>Comunicaciones</b>	El prestador indica en el ítem 5.1 los números de teléfono institucionales con que se cuentan en cada área y el nombre de las personas a cargo.	El prestador debe indicar en el PEC, los equipos de comunicación móviles, debe describir el tipo, la cantidad, a cargo de quien se encuentra y en que sitio se dispone normalmente.
<b>Sistemas de monitoreo</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	Se requiere que el prestador describa los sistemas que posee para el control de la calidad, cantidad y continuidad del servicio que presta, tales como caudalímetros y laboratorios, entre otros.
<b>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	El prestador debe discriminar toda la infraestructura y equipos que posee para la atención de emergencias (como los hidrantes), y para atender a sus usuarios en condiciones de anormalidad (como plantas potabilizadoras portátiles, carrotanques y unidades sanitarias móviles), además debe describir su estado, localización y cantidad.
<b>Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	El prestador debe incluir para los albergues temporales que identifique el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres datos como la capacidad máxima de personas que pueden albergar, la accesibilidad a las edificaciones y la infraestructura de servicios públicos disponible.

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

### 9.2.3 Identificación de requerimientos

**Tabla 99.** Identificación de requerimientos

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
<b>Recursos físicos</b>	<p><u>ACUEDUCTO</u></p> <p>En el capítulo 2 del PEC de acueducto evaluado, el prestador describe de forma general el sistema de acueducto.</p> <p><u>ALCANTARILLADO</u></p> <p>El prestador en el capítulo 5 del PEC de alcantarillado reportado, indica que <i>“Es urgente iniciar con la reposición de muchos de los tramos en casi toda su extensión, lo que eleva los costos de trabajos, al no contar con un plan maestro de alcantarillado que nos permita identificar si la reposición que se realiza por el colapso o por obstrucción es la indicada para ahorrar costos a la hora de poder realizar la reposición total de tuberías”.</i></p>	<p>El prestador debe especificar materiales para reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que puede afectarse durante la emergencia, es necesario discriminar cantidad estimada, tipo de material y dimensiones.</p>
<b>Recurso humano</b>	<p>El prestador en el ítem “5.1 Recursos Humanos” se limita a listar el personal con que cuenta en la empresa, no indica que personal está destinado para la atención de emergencias.</p>	<p>El prestador debe indicar en el PEC, el número de personas que se requieren para atender una emergencia, con perfil profesional, tiempo de dedicación y su rol o función en la atención.</p> <p>Debe establecer un organigrama por amenaza, para la atención de emergencia, discriminando el rol de cada una de las personas que participarán en esta.</p>
<b>Edificaciones</b>	<p>El prestador no indica en los PEC reportados, si cuenta o no con una sala de crisis para reunir el personal que conforme el comité central para la atención emergencias.</p>	<p>El prestador debe definir en los PEC, un sitio para reunir el personal que conforma el comité central de emergencias durante la ocurrencia de la emergencia, el que generalmente se denomina “sala de crisis”, este espacio debe tener en cuenta los siguientes aspectos.</p> <p>Posibilidad de generación de energía propia.          Información cartográfica de toda la infraestructura.          Directorio de todos los funcionarios de la empresa.          Equipos de cómputo y material de oficina.          Directorio del personal de otras entidades que se encargarán de la atención de emergencias.          Equipos de comunicación.          Receptores de radio y televisión.          Conexión a internet y fax.          Juego de llaves de vehículos de la institución.          Herramientas básicas y kit de primeros auxilios.          Provisión de alimentos.          Copia del plan de Emergencia y Contingencia.</p>

Ítem	Información reportada por el prestador	Requerimiento faltante
		El prestador en la selección de la “sala de crisis” debe considerar su accesibilidad en condiciones normales y durante posibles emergencias, localización estratégica respecto a la infraestructura de los servicios y a otras entidades con las que se deba interactuar en situaciones de emergencias, como alcaldía, organismos operativos de emergencia (bomberos y los encargados de la salud pública).
<b>Recursos económicos</b>	El prestador no hace alusión a este aspecto dentro de los PEC reportados.	El prestador debe efectuar un análisis financiero de los costos que puede implicar la atención de una emergencia, discriminado por ítem.
<b>Vehículos</b>	El prestador en los ítems 5.3. del PEC del servicio de acueducto y 8.3 del PEC del servicio de alcantarillado, lista los vehículos con que cuenta la empresa, indicando cantidad y estado de cada uno.	El prestador debe indicar la cantidad y el tipo de vehículos y maquinaria necesarios para transportar: 1. Personal a las zonas distantes. 2. Equipo de mantenimiento, repuestos y tuberías para reparaciones. 3. Maquinaria pesada para obras de reparación.  De lo anterior, debe indicar la cantidad y tipo de combustible para todos los vehículos.
<b>Equipos</b>	El prestador en los ítems 5.3. del PEC del servicio de acueducto y 8.3 del PEC del servicio de alcantarillado, lista los equipos con que cuenta la empresa, indicando cantidad y estado de cada uno.	El prestador debe indicar en el PEC los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.
<b>Comunicaciones</b>	El prestador indica en el ítem 5.1 los números de teléfono institucionales con que se cuentan en cada área y el nombre de las personas a cargo.	El prestador debe indicar en el PEC, los equipos que permitan la comunicación permanente entre el personal que evalúa en campo los efectos de las emergencias, sobre la prestación de los servicios y el comité central.
<b>Sistemas de monitoreo</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	El prestador debe definir el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza, y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas al personal de la institución.
<b>Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	El prestador debe indicar los elementos y equipos para mantener en funcionamiento los hidrantes del municipio donde se presta el servicio, además debe indicar los requerimientos para llevar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales que se creen en el municipio por una emergencia.
<b>Sitios posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables</b>	El prestador no desarrolla este ítem en los PEC reportados.	El prestador debe indicar los medios para prestar los servicios públicos domiciliarios a los albergues temporales y demás edificaciones.

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

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

En el acápite 5.4. “*Comité de contingencia*” del PEC reportado para el servicio de acueducto y 8.4 del servicio de alcantarillado, el prestador define las funciones del comité de contingencia, tal y como las establece la Resolución 0154 de 2014, las cuales son:

1. Elaborar, evaluar y actualizar el plan de emergencias y contingencias.
2. Diseñar y actualizar formatos para Evaluación de Daños y Análisis de Necesidades
3. Coordinar la socialización del plan de emergencia y contingencia a todo el personal.
4. Supervisar y evaluar el proceso atención de emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización.
5. Gestionar financiación para los programas de reducción de riesgos.
6. Dar prioridad, coordinar y disponer las actividades y el uso adecuado de los recursos durante la emergencia, enfatizando en el abastecimiento de agua a las instituciones de salud, centros educativos, dotación mínima para consumo humano y para la extinción de incendios estructurales y forestales.

Adicionalmente lista a los miembros del comité, indicando cargo dentro de la empresa y responsabilidad de cada uno.

#### **9.2.5 Establecimiento de necesidad de ayuda externa**

En los PEC evaluados, no se observa que se desarrolle el aspecto aquí mencionado, por lo tanto, el prestador debe identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, como a otros prestadores de servicios, entes municipales, de gobierno departamental o incluso de orden nacional.

Debe, además, definir qué tipo de ayuda que podría requerirse, ya sea técnica, financiera o administrativa y qué entidad podría proveérsela.

Asimismo, debe establecer los medios de comunicación durante la emergencia que se necesitarían para la atención de la misma y quine sería el responsable de coordinar la ayuda externa.

Finalmente, el prestador debe considerar el apoyo adicional que el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres pueda necesitar para superar la emergencia en todo el municipio.

#### **9.2.6 Fortalecimiento de educación y capacitación**

En los PEC evaluados, no se observa que se desarrolle el aspecto aquí mencionado, por lo tanto, el prestador debe establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención, en temas como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros. Se debe capacitar a la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios.

### **Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.**

En el PEC evaluado no se observa que se desarrolle el aspecto aquí mencionado, por lo que el prestador en este aspecto debe definir el conjunto secuencial de acciones que deben ponerse en marcha en el momento que se presente una emergencia y que pueda originar desabastecimiento de agua para consumo humano o interrupción en la prestación del servicio público de alcantarillado.

#### **9.2.7 Línea de mando**

En el PEC evaluado no se desarrolla este aspecto, por lo que el prestador debe establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en una estructura piramidal de cada persona que participa en ésta, debe establecer la línea de mando en un organigrama de acuerdo al tipo de evento a atender.

Debe además establecer la participación de cada dependencia de la persona prestadora y la responsabilidad frente a temas relacionados con:

- Logística.
- Calidad del agua provista.
- Recolección y transporte de excretas.
- Recolección, transporte y disposición de residuos sólidos.
- Abastecimiento de servicios públicos a albergues temporales.
- Cierre de circuitos afectados por el evento.
- Garantizar recursos económicos, físicos y humanos.
- Evaluación de daños y reparaciones inmediatas.
- Articulación con otras entidades.
- Atención a edificaciones indispensables.

#### **9.2.8 Comunicaciones**

En los PEC cargados para el servicio público de acueducto ítem “9 *Comunicación y divulgación*” e ítem 6 del servicio público de alcantarillado, la Empresa de Servicios Públicos de Flandes, indica los medios, a través de los cuales comunicará y dará a conocer a la comunidad, entidades y demás partes interesadas, las alertas y las actividades determinadas a desarrollar, de acuerdo al tipo de emergencia.

Sin embargo, el prestador debe incluir en los PEC un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar para convocar a los actores involucrados, tanto para toma de decisiones como para informar a la comunidad, sobre la ocurrencia y la atención del evento. Este protocolo, debe estar acorde al organigrama de la línea de mando. Adicionalmente, debe tener en cuenta que únicamente el Gerente del prestador de servicios o su delegado estarán autorizados para entablar comunicaciones con otras entidades, el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo y para emitir comunicados al público en general.

### **9.2.9 Protocolo de actuación**

En los PEC evaluados de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes no se desarrolla este aspecto, por lo que, el prestador debe elaborar los protocolos de actuación, uno por cada uno de los eventos que pueda requerir atención de emergencias, con el objetivo de cubrir la totalidad de las amenazas del territorio donde se prestan los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de acuerdo con lo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 0154 de 2014.

Los protocolos propuestos por el prestador, deben contener las siguientes actividades mínimas:

1. Para cada uno de los niveles de alerta debe evidenciarse una acción o actividad o un conjunto de estas.
2. Establecer quien está a cargo de la atención a emergencias mientras se presenta el comité de atención a emergencias.
3. El momento de iniciar la evaluación de daños.
4. El momento de iniciar el abastecimiento de agua potable a la comunidad por medios no convencionales.
5. Establecer los tiempos en que es necesario declarar la emergencia manifiesta o calamidad pública.
6. El momento de iniciar los protocolos de comunicación.
7. La ejecución de obras de emergencia para establecer parcial o temporalmente el servicio.
8. El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencia.

### **9.2.10 Formatos para evaluación de daños**

Para este aspecto, el prestador incluye en el PEC reportado, el mismo formato para la recolección de datos establecido mediante la Resolución 0154 de 2014, no obstante, no incluye la explicación para su correcto diligenciamiento.

#### **Aspecto 4: Análisis posterior al evento**

En los PEC evaluados de la Empresa de Servicios Públicos de Flandes no se desarrolla este aspecto, por lo que el prestador debe diseñar un método para verificar la efectividad y aplicabilidad del plan de emergencia y contingencia diseñado, de forma tal que estas memorias tras regresar a las condiciones de normalidad sean una herramienta para efectuar una comparación con el PEC que se diseñó antes del evento, y de este modo realizar los ajustes pertinentes en los casos que sean necesarios y reiniciar los procesos de capacitación y de realización de simulacros en forma permanente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que una vez verificado el SUI, se evidenció que el prestador reportó al SUI en los formularios "*Cuestionario de Eventos Acueducto*" y "*Cuestionario Eventos Alcantarillado*" el evento de Sequía en el mes de enero de 2016.

## **CAPÍTULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

La Empresa de Servicios Públicos de Flandes elabora el Plan Operativo de Atención a la Emergencia, capítulo 7 en el PEC reportado para el servicio público de acueducto y capítulo 4 en el PEC reportado para el servicio público de alcantarillado.

El plan operativo diseñado por el prestador se presenta por cada una de las emergencias identificadas y de acuerdo al nivel de alerta que presente la emergencia.

No obstante, el prestador no desarrolla a manera de ejemplo un protocolo de acción para atender alguna situación de emergencia, en la que se describa el desarrollo de cada una de las acciones y actividades establecidas desde el inicio del evento hasta establecer la normalidad del servicio, como si se estuviese atendiendo una situación real.