

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS
DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P. - OIBANA DE
SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

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

Bogotá, septiembre de 2020

Contenido

1	DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA.....	4
1.1	Sumario.....	4
1.2	Datos Generales del Prestador.....	4
1.2.1	<i>Naturaleza jurídica y composición</i>	<i>4</i>
2	ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS.....	5
2.1	Aspectos Administrativos.....	5
2.1.1	<i>Empleados</i>	<i>5</i>
2.1.2	<i>Estructura Organizacional.....</i>	<i>6</i>
2.1.3	<i>Control Fiscal</i>	<i>7</i>
2.1.4	<i>Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....</i>	<i>7</i>
2.1.5	<i>Control Interno</i>	<i>9</i>
2.1.6	<i>Competencias Laborales</i>	<i>10</i>
2.2	Aspectos Financieros.....	11
2.2.1	<i>Concepto del Revisor Fiscal</i>	<i>11</i>
2.2.2	<i>Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF</i>	<i>11</i>
2.2.3	<i>Análisis de los Estados Financieros 2018-2019.....</i>	<i>12</i>
2.2.4	<i>Estado de Situación Financiera Año 2018- 2019</i>	<i>12</i>
2.2.5	<i>Análisis del Estado de Resultados Integrales 2018 - 2019</i>	<i>15</i>
2.2.6	<i>Indicadores Financieros.....</i>	<i>17</i>
2.2.7	<i>Contribuciones</i>	<i>18</i>
3	ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS.....	20
3.1	Aspectos Técnicos Acueducto.....	21
3.1.1	<i>Sistema de abastecimiento.....</i>	<i>21</i>
3.1.2	<i>Concesiones de agua</i>	<i>22</i>
3.1.3	<i>Aducción Captación – Desarenador – PTAP.....</i>	<i>23</i>
3.1.4	<i>Planta de tratamiento de agua potable – PTAP</i>	<i>23</i>
3.1.5	<i>Almacenamiento</i>	<i>26</i>
3.1.6	<i>Redes de conducción y distribución</i>	<i>27</i>
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	28
3.2.1	<i>Cobertura del servicio público de acueducto.....</i>	<i>28</i>
3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	<i>29</i>
3.2.3	<i>Índice de Continuidad</i>	<i>30</i>
3.2.4	<i>Índice de Agua No Contabilizada – IANC:.....</i>	<i>31</i>
3.2.5	<i>Estimación Oferta vs Demanda</i>	<i>33</i>

3.2.6	<i>Calidad del Agua suministrada por la red de distribución</i>	34
3.3	Aspectos técnicos de alcantarillado	38
3.3.1	<i>Cobertura del sistema de alcantarillado</i>	38
3.3.2	<i>Catastro de redes de alcantarillado</i>	38
3.3.3	<i>Tratamiento de aguas residuales</i>	39
3.3.4	<i>Disposición final de aguas residuales</i>	39
3.3.5	<i>Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos</i>	40
3.4	Plan de Emergencia y Contingencia – PEC:	40
4	ASPECTOS COMERCIALES	42
4.1	Sede prestador y funcionamiento del área comercial y sus actividades	42
4.2	Sistema de Información Comercial – SIC	42
4.3	Contrato de Condiciones Uniformes – CCU	42
4.4	Catastro de suscriptores	43
4.5	Suscriptores	43
4.6	Micromedición	44
4.7	Tarifas	45
4.8	Facturación y recaudo	47
4.9	Proceso de facturación	47
4.10	Suspensiones:	47
4.11	Análisis de factura	47
4.12	Proceso de Recaudo	49
4.13	Facturación total y Recaudo	49
4.14	Cartera	50
4.15	Estratificación aplicada	50
4.16	Concurso Económico	50
4.17	Subsidios y Contribuciones	51
4.18	Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos	52
4.19	Estadísticas de PQR	53
5	EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN	54
5.1	Indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado	54
6	CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI	55
6.1	Actualizaciones de RUPS	55
6.2	Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador	56
7	ACCIONES DE LA SSPD	58
8	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
8.1	Aspectos administrativos	59
8.2	Aspectos financieros	59
8.3	Aspectos Técnicos Operativos	59
8.4	Aspectos comerciales	62
8.5	Aspectos tarifarios	63

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P. - OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP

ANÁLISIS AÑOS 2018 - 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 Oiba, Santander, mediante la vigilancia y seguimiento del prestador EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora el análisis de los años 2018 y 2019, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20204250018861 del 08 de junio del 2020, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información – SUI y las respectivas aclaraciones producto de la mesa de trabajo del 21 de julio del 2020, realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P, lo cual fue consignado en un acta enviada al prestador mediante correo electrónico, el día 03 de agosto de 2020.

Lo requerido por esa SSPD fue atendido por el prestador mediante radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020.

El presente documento, presenta o analiza la gestión del prestador en cada uno los componentes, en aspectos que resultan relevantes a la prestación del servicio público; conforme a los lineamientos técnicos e indicadores de prestación establecidos en la regulación y la ley.

1.2 Datos Generales del Prestador

1.2.1 Naturaleza jurídica y composición

La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P, es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, cuya actividad principal es la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Oiba, su capital está constituido en un 100% por bienes de naturaleza pública y la dirección de su administración está a cargo de una junta directiva y de un gerente.

Las Empresas Industriales y Comerciales del Estado se encuentran definidas en el Artículo 85 de la Ley 489 de 1998 como organismos creados por la ley o autorizados por ésta, que desarrollan actividades de naturaleza industrial o comercial y de gestión económica conforme a las reglas del Derecho Privado, salvo las excepciones que consagra la ley, y que reúnen personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y capital independiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa es propiedad de la Nación, por lo tanto, en el artículo 97 del Decreto 111 de 1996 establece que, “Los excedentes financieros de las empresas industriales y comerciales del Estado del orden nacional no societarias, son de propiedad de la Nación. El Consejo Nacional de Política Económica y Social, CONPES, determinará la cuantía que hará parte de los recursos de capital del presupuesto nacional, fijará la fecha de su consignación en la Dirección Del Tesoro Nacional y asignará, por lo menos, el 20% a la empresa que haya generado dicho excedente.”

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

Tabla 1. Datos generales del prestador

ITEM	PRESTADOR
ID	2340
Razón social	Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P.
NIT	804005998 - 4
Estado del Prestador	Operativa
Servicios y actividades	<p>Acueducto Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución, comercialización.</p> <p>Alcantarillado Comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección, disposición final.</p> <p>Aseo Barrido y limpieza de vías y áreas públicas, recolección y transporte de residuos no aprovechables.</p>
Fecha inicio de operaciones	22/12/1997
Área de operación	Oiba - Santander
Tipo de prestador	Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE
Inscripción en RUPS	15/06/2006
Fecha última Actualización RUPS	27/07/2020
Nombre Representante legal	Eymar Yesith Báez Camacho
Cargo Representante Legal	Gerente – Representante Legal
Fecha de Posesión Representante Legal	03/01/2020
Auditoría Externa de Gestión y Resultados	N/A
Vigencia Contrato Actual Auditoría Externa de Gestión y Resultados	N/A

Fuente: SUI – RUPS. Julio 2020

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 por el prestador, respecto al personal se observa que para la vigencia 2018 y 2019, la Empresa Municipal de Servicios Públicos

Domiciliarios de Oiba E.S.P, contaba con seis (6) colaboradores en la parte administrativa y cuatro (4) colaboradores en la parte operativa, en la siguiente tabla se detalla el rango salarial:

Tabla 2. Personal.

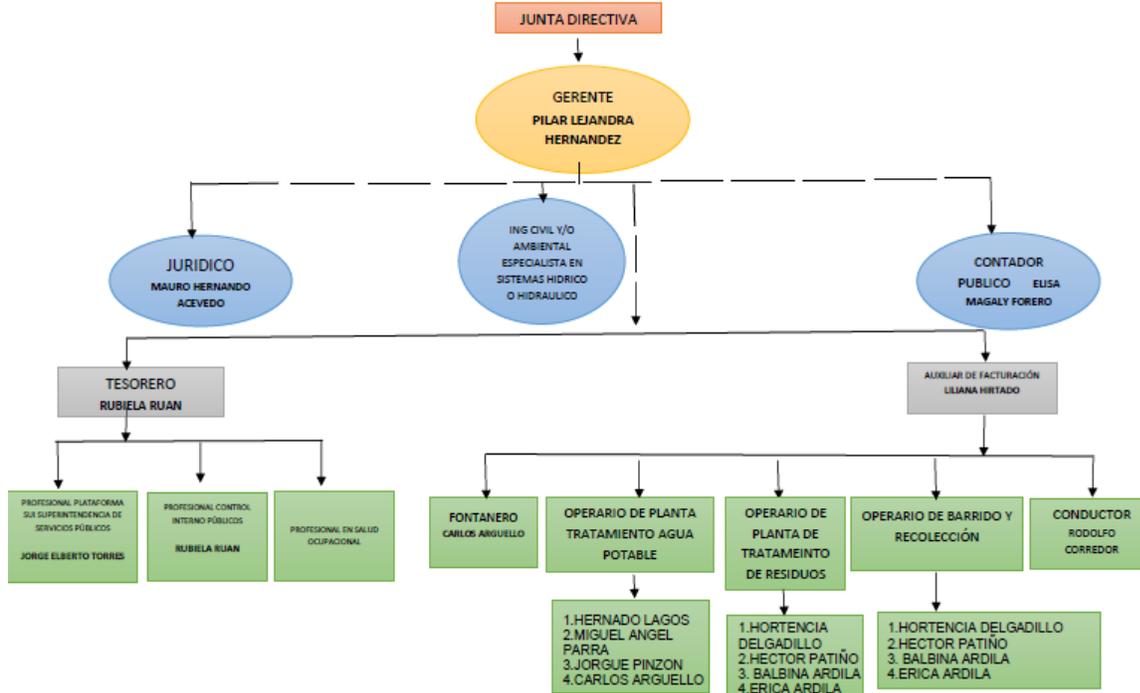
Área	Cargo	Salario 2018	Salario 2019
Administrativos	Gerente	De 0 a 3 SMMLV	
	Jurídico	De 0 a 2 SMMLV	
	Contador	De 0 a 3 SMMLV	
	Tesorero	De 0 a 2 SMMLV	
	Profesional Plataforma SUI	De 0 a 2 SMMLV	
Operativos	Auxiliar Facturación	De 0 a 1 SMMLV	
	Fontanero	De 0 a 1 SMMLV	
	Operario de planta de Tratamiento Agua Potable	De 0 a 1 SMMLV	
	Operario de Barrido y Recolección	De 0 a 1 SMMLV	
	Conductor	De 0 a 1 SMMLV	

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.1.2 Estructura Organizacional

Acorde con el organigrama del prestador suministrado en el segundo oficio de respuesta, el mayor órgano de decisión es la Junta Directiva, que ejerce control directo sobre la gerencia de la empresa, quien es el encargado de dirigir y direccionar su equipo de trabajo el cual está conformado por un jurídico, un ingeniero civil, un contador, un tesorero, un auxiliar de facturación y todo el personal operativo.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.1.3 Control Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”, para las vigencias evaluadas, el prestador señaló que no cuentan con un revisor fiscal, debido a que no tiene la obligación de contratar un profesional que ejerza la función de revisor fiscal ya que es una empresa industrial y comercial del estado.

Teniendo en cuenta lo señalado por el prestador, es preciso mencionar que, las empresas industriales y comerciales del estado, si bien desarrollan actividades de naturaleza comercial, su naturaleza jurídica de creación, carece de la intención o animo colectivo de asociación, ya que su capital no tiene aportes o participación estatal, por cuanto todo el capital con que se constituye y funciona es de naturaleza pública, por lo tanto, este tipo de entidades estarán sujetas al control fiscal que ejerce la Contraloría General de la Nación.

2.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como una empresa del estado, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a 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:

- a) *Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) *Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*
- c) *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*

e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;

f) Los productores de servicios marginales.

No obstante, el ente encargado de realizar la auditoría externa para Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P, es la Contraloría General; en la mesa de trabajo desarrollada el pasado 21 de Julio del 2020, se solicitó al prestador remitir el último informe de auditoría realizado por la Contraloría, en atención a la solicitud, el prestador realizó envío del informe.

El informe remitido por el prestador corresponde a la auditoría realizada por la Contraloría General de Santander en marzo del 2017, una vez analizado el informe se evidenció que se realizaron catorce (14) observaciones, de las cuales, doce (12) son de tipo administrativo, y dos (2) de tipo disciplinario y Fiscal.

Imagen 2. Informe de Auditoría CGN – Santander

	 CONTRALORÍA GENERAL DE SANTANDER	Código: RECF-99-02
	Proceso Gestión de Control Fiscal -	Versión: 02.17
	Responsable Subcontralor Delegado para Control Fiscal	Fecha: 03- 04 - 17
	Formato de CARTA DE OBSERVACIONES	Página 26 de 27

2. CUADRO CONSOLIDADO DE OBSERVACIONES

2.1. Cuadro Numérico de Observaciones		
TIPO DE OBSERVACIONES	CANTIDAD	VALOR
ADMINISTRATIVAS	12	
DISCIPLINARIAS	1	
PENALES	0	
FISCALES	1	\$3.442.500
SANCIONATORIAS	0	

Fuente: Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Teniendo en cuenta lo anterior y realizando un análisis detallado de la observación que es de tipo administrativo, disciplinario y fiscal, se evidenció que la misma fue realizada por deficiencias en el *control de efectivo – presunto peculado por apropiación*, lo cual, señala que revisadas las notas de los estados financieros al 31 de diciembre del 2016 se evidenció una presunta conducta de apropiación de los recursos de la entidad, para lo cual, la empresa allegó una denuncia penal interpuesta por la gerente de la entidad, la señora Pilar Alejandra Hernández Niño, donde a la fecha de la auditoría se estaba llevando a cabo la investigación.

Imagen 3. Informe de Auditoria CGN - Santander

Tipo de Observación:	Administrativo	X	Disciplinario:	X	Penal:		Fiscal:	X	Sancionatorio	
Presuntos responsables:	Administrativo									
	Pilar Alejandra Hernández Niño									
	Gerente									
	Disciplinario y Fiscal									
	Alisnelda Agudelo Naranjo									
	Secretaría Ejecutiva									
	2004: Acta de Posesión y Resolución 005 de fecha enero 16. 2013 (con orden judicial se reintegra, según resolución 060 de Agosto 9 de 2013) hasta 19 de septiembre de 2016									
Normas Vulneradas:	Ley 734 de 2002, Artículo 34 Numeral 1 y 21; Art.35 Numeral 1. Ley 610 del 2000: Artículo 3 y 6									
Cuantía	\$3.442.500									

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.1.5 Control Interno

En cuanto al informe de control interno, se observó que, el prestador tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), el modelo se acoge a subsistemas de control de gestión, con el fin de realizar una identificación y análisis del riesgo, por lo cual la empresa realizó entrega de tres (3) pequeños informes de control:

1. El primero se encuentra enfocado en la gestión de las PQR, el cual señala que en el año 2019 la empresa de servicios públicos tuvo un total de 58 PQR, en dicho documento se identifican los meses con mayor recepción de comunicaciones (febrero, mayo y octubre), las recomendaciones realizadas, se enfocan en continuar generando espacios de capacitación al personal, sobre los diferentes criterios y normas establecidas para los tiempos de respuesta a PQR's. Adicionalmente recomiendan que todas las comunicaciones radicadas y examinadas por los funcionarios sean cerradas o finalizadas en la plataforma de Orfeo, con el fin de tener certeza de la generación y entrega de las respuestas y por último fomentar la comunicación con los usuarios por la página web y redes sociales.
2. El segundo informe, es sobre el módulo de planeación y gestión del talento humano y el módulo de evaluación y seguimiento, en el cual señalan la metodología del direccionamiento estratégico de la empresa, sumado a la forma de realizar una autoevaluación institucional.
3. Por último, realizan un informe sobre la austeridad del gasto público, en el cual se hace un análisis de la ejecución presupuestal y un análisis de los gastos realizados y ocasionados durante la vigencia de la autoevaluación, en dicho informe se indica que el gasto principal es proporcional a las necesidades de personal, para lo cual señalan una recomendación generalizada, que trata sobre mantener un equilibrio evitando gastos desmedidos o injustificados que puedan llegar afectar el funcionamiento de la entidad.

Imagen 4. Informe de Auditoría CGN - Santander

	"EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "		
	OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P.		
	Código:	IN-GD-001	FECHA:
versión	1	PAGINA:	1 de 2
INFORME			

CUARTO INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DE CONTROL INTERNO
PERIODO: del 01 de Octubre al 31 de Diciembre 2019
OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E. I.C.E.E.S.P

La EMPRESA OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E. I.C.E.E.S.P. , cumpliendo lo dispuesto en el artículo 9 de la ley 1474 de 2011 , presenta informe pormenorizado cuatrimestral de control interno de la empresa , teniendo en cuenta los elementos de Control de planeación, de gestión, control de evaluación y seguimiento y en el eje transversal de información y comunicación.

En este segundo informe se destacan las actividades desarrolladas dentro del periodo evaluado según lo establecido en la ley, entre las cuales se encuentra la auditoría realizada a los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Empresa OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS teniendo en cuenta el nivel de riesgo, el seguimiento a la auditoría de aseo, los informes y los Planes de Mejoramiento presentados a los Entes de Control.

1. MÓDULO DE CONTROL DE LA PLANEACIÓN Y GESTIÓN TALENTO HUMANO

1.1. TALENTO HUMANO.

Se verificó la interiorización de los principios y valores, se pudo constatar que se realizó la divulgación de los principios y valores mediante procesos de inducción y re inducción y la entrega de un plegable institucional, con el fin de que el dueño de cada proceso los interiorice y los socialice con su grupo de trabajo, la oficina ha realizado seguimiento y recomienda dar continuidad a este proceso.

Se realiza seguimiento al cumplimiento del proceso de inducción y/o re inducción por parte del responsable de la oficina de recurso humano, a las personas que ingresan independientemente la modalidad de vinculación a la empresa de Servicios Públicos de Oiba E.S.P. en temas relacionados con el conocimiento de la empresa y sus funciones.

1.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

En relación al estilo de dirección enfocado hacia el fortalecimiento del control fiscal, la política anticorrupción, la participación ciudadana, la rendición de cuentas, el control interno y el bienestar institucional, se viene realizando evaluación a los indicadores de gestión por parte de la alta dirección mediante seguimiento, evaluación y control a los objetivos estratégicos del plan de gestión, el plan de acción institucional, el cual es coherente al plan de desarrollo del municipio de Oiba 2018-2019 y los informes de avance presentados por los diversos Comités institucionales.

Planes y Programas Modelo de Operación por Procesos Estructura Organizacional Indicadores de Gestión Políticas de Operación El Estilo de Dirección se encuentra

DIGNORAL 11 Nº 8-24 Tel: 977173340

PLANTA DE TRATAMIENTO

VIGILADA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS CORREO: oibadadeserviciospublicos@hotmail.com

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.1.6 Competencias Laborales

En términos de competencias laborales, el prestador entregó cuatro certificaciones de los colaboradores del área técnico - operativo, sin embargo, el prestador no envió certificaciones de competencias del personal administrativo y financiero, incumpliendo así con lo señalado en el artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

A continuación, se detalla las certificaciones enviada por el prestador bajo radicados No SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020:

- Sr. Roque Salamanca Ardila certificado del consorcio IRCA sobre asistencia técnica en manejo y operación de planta de tratamiento de agua potable en el

mes de noviembre del 2019.

- Sr. Hernando Lagos Calderón certificado en curso de 40 horas sobre la toma de muestras de agua de acueducto con los protocolos establecidos, certificación expedida en el mes de junio de 2018.
- Sr. Horacio Murillo Fonseca certificado del consorcio IRCA sobre asistencia técnica en manejo y operación de planta de tratamiento de agua potable en el mes de noviembre del 2019.
- Sr. Miguel Ángel Parra Parra certificado en curso de 40 horas sobre manejo de plantas de potabilización de agua, certificación expedida en el mes de mayo de 2018.

2.2 Aspectos Financieros

2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

Conforme a lo establecido en el punto 2.1.3 de la presente evaluación integral el prestador no está obligada a elección de revisor fiscal.

2.2.2 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF

El prestador realizó el reporte de información financiera para las vigencias 2018 y 2019, por lo tanto, el análisis contenido en este documento se realizó basado en la información reportada al SUI y la documentación suministrada por el prestador, más las aclaraciones de la mesa de trabajo desarrollada en el mes de julio del 2020, para las vigencias 2018 y 2019.

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa, esta realizó clasificación NIF bajo Resolución 414/14, resolución que fue expedida por la Contaduría General de la Nación.

Reportes financieros aplicación NIF

Según lo dispuesto en las Resoluciones 20171300042935, 20171300082805, y 20181000024475, el prestador debió presentar sus primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo, así:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015 y con el del 01 de enero de 2015.
- Estado de resultados integral del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 comparado con el del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Adicional a los estados financieros y demás información requerida, se debería incluir un archivo en pdf, que debe contener los estados financieros debidamente firmados por los responsables, el acta de aprobación de los mismos, el dictamen del revisor fiscal y las notas a los estados financieros.

La empresa reportó la información financiera de las vigencias 2018 y 2019 en SUI cumpliendo lo establecido en las citadas resoluciones.

2.2.3 Análisis de los Estados Financieros 2018-2019

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador para las vigencias 2018 - 2019 bajo los nuevos marcos regulatorios NIF, los cuales fueron suministrados en medio magnético y se encuentran debidamente firmados y aprobados por el Representante Legal y contador público.

2.2.4 Estado de Situación Financiera Año 2018- 2019

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a las vigencias 2018 - 2019 con su respectivo análisis, el cual corresponde a lo suministrado en la mesa de trabajo.

Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2018-2019, Representando en Pesos

Cuentas	31/12/2019	31/12/2018	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Activo Corriente	\$ 306.039.523	\$ 306.243.153	-\$ 203.630	0%
Efectivo Equivalente de Efectivo	\$ 185.417.172	\$ 181.913.381	\$ 3.503.791	2%
Cuentas por Cobrar	\$ 94.770.351	\$ 113.024.772	-\$ 18.254.421	-16%
Otros Activos	\$ 25.852.000	\$ 11.305.000	\$ 14.547.000	129%
Activo no Corriente	\$ 4.824.872.077	\$ 5.052.858.606	-\$ 227.986.529	-5%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 4.822.738.746	\$ 5.049.125.273	-\$ 226.386.527	-4%
Otros Activos	\$ 2.133.331	\$ 3.733.333	-\$ 1.600.002	-43%
TOTAL ACTIVO	\$ 5.130.911.600	\$ 5.359.101.759	-\$ 228.190.159	-4%
Pasivo Corriente	\$ 45.025.640	\$ 66.711.231	-\$ 21.685.591	-33%
Cuentas por Pagar	\$ 26.525.508	\$ 27.548.843	-\$ 1.023.335	-4%
Obligaciones Laborales y de seguridad social integral	\$ 18.500.132	\$ 27.162.388	-\$ 8.662.256	-32%
Otros Pasivos	\$ -	\$ 12.000.000	-\$ 12.000.000	-100%
TOTAL PASIVO	\$ 45.025.640	\$ 66.711.231	-\$ 21.685.591	-33%
PATRIMONIO	\$ 5.085.885.960	\$ 5.292.390.528	-\$ 206.504.568	-4%
Patrimonio Institucional	\$ 5.085.885.960	\$ 5.292.390.528	-\$ 206.504.568	-4%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 5.130.911.600	\$ 5.359.101.759	-\$ 228.190.159	-4%

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Activos

Con respecto al comportamiento de los activos de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P, se observó que, en el año 2019 hubo una disminución frente al año anterior, el cual tuvo una variación negativa del -4% del total del activo. La variación negativa del activo se presenta principalmente por la disminución que hubo en los activos no corrientes, ya que los mismos disminuyeron en la vigencia del 2019 en un -5% frente a la vigencia 2018.

A continuación, se realizará un análisis detallado de las cuentas que componen el activo.

Efectivo y equivalente a efectivo: En la siguiente tabla, se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para pagos, recaudos y convenios así:

Tabla 4. Relación de cuentas bancarias

Número de cuenta	Banco	Tipo de cuenta	Uso de la cuenta
049069998828	Davivienda	Corriente	Subsidios
000356006122	Davivienda	Corriente	Recaudos
360160000061	Agrario	Corriente	Recaudos
20000705771	Coomuldesa	Corriente	Recaudos
20000748172	Coomuldesa	Corriente	Restringido
20000748205	Coomuldesa	Corriente	Restringido

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

La empresa revela dentro de sus notas a los estados financieros, que no recaudan dineros en efectivo y todos los recaudos los realizan por medio de transacciones bancarias, por otra parte, el prestador revela que cuenta con unas inversiones de administración de liquidez la cuales corresponden a CDT con término fijo de tres (3) meses.

En cuanto a las cuentas de efectivo con uso restringido, el prestador no realizó revelación sobre el propósito de este efectivo, por lo cual, estaría incumpliendo con la característica de revelación que se encuentra en el marco normativo de las NIF, en el que se dicta que para la revelación del efectivo restringido las empresas deberán realizar *“un informe en el cual se desagregue, por un lado, la información correspondiente a cada uno de los componentes del efectivo y equivalentes al efectivo y, por el otro, la información correspondiente a los recursos de uso restringido en forma comparativa con el periodo anterior”*.

Cuentas por cobrar: Las cuentas por cobrar tuvieron una variación en la vigencia del 2019 del -16% frente a la vigencia del 2018, realizando un comparativo de las cuentas por cobrar con el ingreso por facturación de servicios públicos se evidencia que, aproximadamente tiene un 90% en la eficiencia de recaudo, toda vez que las cuentas por cobrar finalizaron con un saldo de \$ 94,7 millones frente a un ingreso por facturación de \$ 970,5 millones.

En el detalle de las cuentas por cobrar remitido por el prestador se observó que el mismo no se encuentra detallado por edades y tampoco se evidenció una fecha de deuda inicial, con el fin de determinar los días de mora por parte de cada suscriptor, sin embargo, se observó que el suscriptor Pedro Martínez Aguillón es el que tiene mayor saldo de deuda en las cuentas por cobrar, equivalente a \$802,8 mil pesos.

Propiedad Planta y Equipo: En cuanto a la propiedad planta y equipo, se observó una variación negativa del - 4%, lo cual indica que en la vigencia del 2019 no hubo adquisición por concepto de activos fijos.

Tras no contar con las notas de revelación de los estados financieros y los manuales de políticas contables vigentes, se desconoce el método de depreciación utilizado y la vida útil que tiene cada activo fijo.

No obstante, el prestador realizó el siguiente cuadro de revelación, evidenciándose que la disminución presentada en la propiedad planta y equipo, fue por concepto de depreciación y deterioro de los activos.

Imagen 5. Revelación - Propiedad Planta y Equipo

Propiedad planta y equipo				
Movimiento del costo de las PPE:				
Descripción	Costo	Depreciación Acumulada	Deterioro Acumulada	Saldo 31/12/2019
Terrenos	\$ 77.544.000			\$ 77.544.000
Edificaciones	\$ 90.982.323	-\$ 15.517.942		\$ 75.464.381
Plantas Ductos y Túneles	\$ 502.950.000	-\$ 211.833.334		\$ 291.116.666
Redes Líneas Y Cables	\$ 5.132.690.375	-\$ 793.200.143		\$ 4.339.490.232
Maquinaria y equipo	\$ 1.251.167	-\$ 1.251.167	-\$ 53.214	\$ 1.251.167
Equipo médico científico	\$ 25.000.000	-\$ 6.862.170		\$ 18.137.830
Muebles Enseres y equipos de Oficina	\$ 9.506.908	-\$ 1.132.702	-\$ 1.101.625	\$ 7.272.581
Equipo de Comunicación y Computación	\$ 3.675.833	-\$ 1.470.251	-\$ 1.117.215	\$ 1.088.367
Totales	\$ 5.843.600.606	-\$ 1.031.267.709	-\$ 2.210.790	\$ 4.811.365.224

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Pasivos

Los pasivos reflejan una disminución en la vigencia del 2019 de un -33% frente a la vigencia del 2018; el concepto con mayor disminución en los pasivos es el de obligaciones laborales y seguridad social, debido a que el mismo disminuyó en un -32% para la vigencia del 2019.

Las cuentas por pagar disminuyeron en un -4% frente a la vigencia anterior, una vez se analizó las notas de revelación presentadas por el prestador, se observó que el componente con mayor saldo en las cuentas corresponde a los honorarios por pagar, seguido de los impuestos y retenciones.

El prestador reveló que los saldos reflejados en el estado de situación financiera, corresponde a las obligaciones por pagar del mes de diciembre del 2019, las cuales serían canceladas en el mes de enero del 2020.

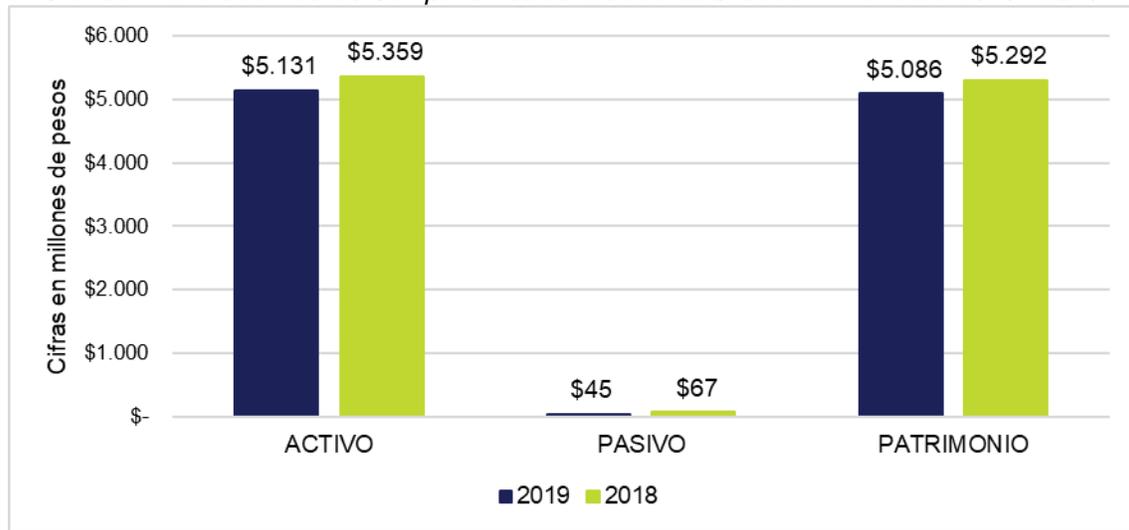
Patrimonio

En el patrimonio también se observó una variación negativa, debido a que hubo disminución en la vigencia del 2019 del -4% con respecto a la vigencia 2018, que de acuerdo con el análisis de las cifras del estado financiero la variación negativa fue por causa de las pérdidas generadas para el ejercicio del 2019.

Adicionalmente, se observó que el prestador especificó en sus notas de revelación, que el capital fiscal está conformado por el monto inicialmente invertido por el estado para la creación de la empresa, el valor de la reclasificación de los excedentes de los ejercicios

anteriores y el valor de los bienes y derechos reclasificados de la cuenta patrimonio público incorporado al inicio de cada periodo.

Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2018 - 2019.



Representado en millones de pesos

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2018 - 2019

A continuación, se presenta el Estado de Resultados Integrales de las vigencias 2018 - 2019 con su respectivo análisis:

Tabla 5. Estado de Resultados Integrales 2018 - 2019.

Cuentas	31/12/2019	31/12/2018	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Venta de Servicios Públicos	\$ 970.509.005	\$ 917.244.307	\$ 53.264.698	6%
Servicio de Acueducto	\$ 404.159.289	\$ 392.183.281	\$ 11.976.008	3%
Servicio de Alcantarillado	\$ 157.395.470	\$ 137.067.237	\$ 20.328.233	15%
Servicio de Aseo	\$ 408.954.246	\$ 387.993.789	\$ 20.960.457	5%
Costo de Venta de Servicios	\$ 847.698.862	\$ 506.818.841	\$ 340.880.021	67%
Servicios Públicos	\$ 847.698.862	\$ 506.818.841	\$ 340.880.021	67%
Gastos Operacionales	\$ 345.907.367	\$ 560.959.720	-\$ 215.052.353	-38%
Administración	\$ 342.980.813	\$ 289.252.864	\$ 53.727.949	19%
Sueldos y Salarios	\$ 69.852.602	\$ 110.348.160	-\$ 40.495.558	-37%
Contribuciones Imputadas	\$ 482.835	\$ -	\$ 482.835	100%
Contribuciones Efectivas	\$ 10.847.568	\$ 10.744.342	\$ 103.226	1%
Prestaciones Sociales	\$ 18.185.388	\$ 23.640.646	-\$ 5.455.258	-23%
Gastos de Personal Diversos	\$ 171.259.760	\$ 3.897.753	\$ 167.362.007	4294%
Generales	\$ 52.579.666	\$ 129.634.850	-\$ 77.055.184	-59%

Cuentas	31/12/2019	31/12/2018	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Impuestos Contribuciones y tasas	\$ 19.772.994	\$ 10.987.113	\$ 8.785.881	80%
Provisiones Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 2.926.554	\$ 271.706.856	-\$ 268.780.302	-99%
Depreciación de Propiedad Planta y Equipo	\$ 1.326.552	\$ 271.706.856	-\$ 270.380.304	-100%
Amortización de Activos Intangibles	\$ 1.600.002	\$ -	\$ 1.600.002	100%
Excedente (Déficit) Operacional	-\$ 223.097.224	-\$ 150.534.254	-\$ 72.562.970	48%
Otros Ingresos	\$ 18.047.598	\$ -	\$ 18.047.598	100%
Financieros	\$ 2.743.313	\$ -	\$ 2.743.313	100%
Otros Ingresos	\$ 15.304.285	\$ -	\$ 15.304.285	100%
Otros Gastos	\$ 1.454.941	\$ 2.225.190	-\$ 770.249	-35%
Comisiones	\$ 1.224.244	\$ 2.225.190	-\$ 1.000.946	-45%
Extraordinarios	\$ 230.697		\$ 230.697	100%
Excedente (Déficit) Antes de Ajustes Por Inflación	-\$ 206.504.567	-\$ 152.759.444	-\$ 53.745.123	35%

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia del 2019, fue de un 6% frente a la vigencia 2018, lo cual indica que no hubo mayor variación en la facturación realizada de un año a otro; el servicio con mayor participación en el ingreso corresponde a acueducto el cual comprende un 42% del total del ingresos, seguido del servicios de aseo con un 42% y por último el servicio de alcantarillado con el 16%.

No se observa ingresos bajo otro concepto diferente al de servicios públicos, lo cual indica que, el prestador brinda exclusivamente la actividad económica de la prestación de los servicios públicos y no cuenta con otras fuentes de ingresos diferentes a las ya mencionadas.

Costos

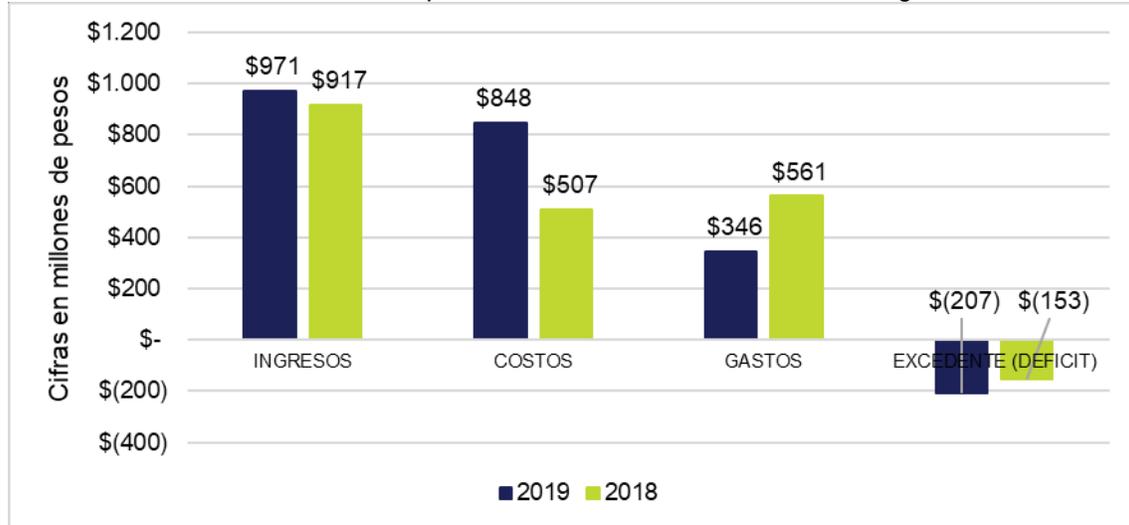
Los costos de operación por concepto de servicios públicos comprenden un 87% del total de los ingresos, lo cual indica que los costos de operación para la prestación de los servicios públicos, puede llegar a ser proporcional a los ingresos facturados; por lo anterior, el prestador deberá seguir llevando el control interno sobre la austeridad de gasto, como fuente de información que proporciona la toma de decisiones en cuanto a las estrategias para generar más rentabilidad dentro de la operación.

Gastos

El componente con mayor participación en el gasto, corresponde a los gastos de administración con un 99% de participación en el gasto total, lo cual indica que la mayor

erogación corresponde a los pagos por salarios, prestaciones sociales y prestaciones económicas, evidenciando así que, el motivo del resultado de pérdida del ejercicio que presentó el prestador deriva especialmente por los gastos generados durante la vigencia del 2019.

Gráfica 2. Evolución de los Componentes del Estado de Resultados Integrales 2018-2019



Representado en millones de pesos

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

2.2.6 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada por el prestador:

Tabla 6. Indicadores Financieros de Rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2019	2018
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad de operación * 100	-22,99%	-16,41%
	Ingresos de operación		
Margen Neto de Utilidad	Utilidad neta*100	-21,28%	-16,65%
	Ingresos de operación		
ROA	Utilidad de Operación *100	-434,81%	-280,89%
	Activo Total		
ROE	Utilidad neta*100	-406,03%	-288,64%
	Patrimonio		

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Rentabilidad: Los indicadores de rentabilidad reflejaron un comportamiento desfavorable para la vigencia 2018 - 2019, esto debido a que los ingresos son inferiores al total de costos y gastos de la empresa. En todo caso, es pertinente resaltar que es prioritario empezar a realizar acciones para mejorar estos indicadores de rentabilidad, ya que esto puede afectar directamente la prestación de los servicios públicos en el área de prestación que tiene la empresa.

Tabla 7. EBITDA

Indicador	2019	2018
EBITDA	-\$ 220.170.670	\$ 121.172.602
Rentabilidad EBITDA	-22,7%	13,2%

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

El Ebitda presentó un comportamiento negativo en cuanto a la variación de la rentabilidad para la vigencia del 2019, con lo anterior se ratifica las apreciaciones que se realizaron en el indicador de rentabilidad.

Tabla 8. Indicadores financieros de liquidez

De Liquidez	Fórmula	2019	2018
Razón Corriente	Activo Corriente	6,80	4,59
	Pasivo Corriente		
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	\$ 261.013.883	\$ 239.531.922
Prueba Ácida	Activo Corriente – deudores	4,69	2,90
	Pasivo Corriente		
Solidez	Activo Total	113,96	80,33
	Pasivo Total		

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Liquidez: En este indicador, el prestador refleja que cuenta con buena liquidez para cubrir el total de sus obligaciones, incluso, aplicando la prueba ácida, se observa un exceso de liquidez, el prestador podrá realizar algunas gestiones estratégicas utilizando el exceso de liquidez para mejorar el indicador de rentabilidad.

Tabla 9. Indicadores financieros de actividad

De Actividad	Fórmula	2019	2018
Número de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	35	44
	Ventas Netas		
Rotación de Cartera	360	10,2	1,9
	Número de Días Cartera		

Fuente: Oibana E.S.P – Radicados SSPD 20205291212192 de 3 de julio de 2020 y 20205291331722 del 9 de julio de 2020

Actividad: En el indicador de actividad, se evidencia que el prestador tiene un buen comportamiento en cuanto a la rotación de la cartera, teniendo en cuenta que perciben un buen comportamiento de pago por parte de los suscriptores.

2.2.7 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 SSPD 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 a la fecha no cuenta con obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD.

Imagen 6. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	8040059984
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 18/08/2020 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	
OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (0)	
A 18/08/2020 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	

Fuente: Página web Superservicios

3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, con base en la revisión de la información remitida por OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP mediante los radicados SSPD No. 20205291212192 y 20205291331722 del 3 y 9 de julio de 2020, 20205291543932 y 20205291558742 del 1° y 4 de agosto de 2020, respectivamente, así como, de la mesa de trabajo virtual adelantada con el prestador el 21 de julio de 2020.

Cabe señalar que, consultada la última actualización del RUPS del 1° de abril de 2020, se identificó que OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP con NIT: 804.005.998-4; de clase oficial y orden municipal, reportó la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de Oiba, Santander, sin embargo, en la la mesa de trabajo virtual referida, el prestador señaló que, también presta el servicio público de acueducto en las veredas Pedregal, El Volador, venta de aire y La Charca. Por lo anterior, la SSPD advirtió que, debe actualizar el RUPS reportando las zonas de prestación efectivamente atendidas.

Adicionalmente, revisada la Resolución DGL No.00000456 del 13 de julio de 2018 por la cual la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS otorgó concesión de agua de las quebradas La Olavica y La Mochilera, se indica entre otros aspectos que, fue otorgada para la potabilización y distribución de agua a la cabecera municipal y las veredas Pedregal y El Volador, quedando por fuera las veredas venta de aire y La Charca.

De acuerdo con lo consignado en el acta de la mesa de trabajo virtual referida y la información complementaria remitida, el prestador informó que, a la fecha, en las veredas Pedregal, El Volador, Venta de Aire y La Charca, cuenta con 40, 30, 32 y 107 suscriptores de acueducto, respectivamente, correspondientes a 209 suscriptores rurales de un total de 1.971, a quienes les suministra agua tratada. En el SUI el prestador reportó 1.905 suscriptores de acueducto con corte a diciembre de 2019.

En conclusión, se tiene que la empresa presta el servicio público de acueducto en la zona urbana y cuatro veredas del municipio de Oiba, así:

Tabla 10. Área de prestación JAARP.

Zona urbana	Cabecera municipio de Oiba
Zona rural	Veredas Pedregal, El Volador, venta de aire y La Charca

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742 y mesa de trabajo virtual del 21/07/2020.

3.1 Aspectos Técnicos Acueducto

Con lo descrito anteriormente, se procede a desarrollar los aspectos técnicos del sistema de acueducto a cargo del prestador

3.1.1 Sistema de abastecimiento

Fuentes de abastecimiento y captación

El sistema de acueducto del municipio de Oiba a cargo de OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP tiene dos fuentes de abastecimiento cada una con su estructura de captación (bocatomas de tipo transversal de fondo) y desarenación para las quebradas La Mochilera y La Olavica.

De acuerdo con la información suministrada, las bocatomas y desarenadores fueron construidos en concreto (no especificó año pues lo desconoce), se encuentran en buenas condiciones estructurales y físicas con mantenimientos periódicos de rutina y mantenimientos a su infraestructura los cuales se realizaron en los años 2016 y 2017 a la bocatoma de la quebrada la Olavica y la Mochilera, respectivamente. Respecto a las inversiones, indicó que, para la bocatoma de la quebrada la Olavica fueron realizadas por la ESANT- Empresa de Servicios Públicos de Santander con recursos del Fondo de Adaptación, mientras que, para la de la quebrada la Mochilera los recursos fueron de la empresa.

Respecto a las estructuras de captación se tiene que: *“cada fuente de abastecimiento cuenta con su estructura de captación de tipo transversal de fondo y no se realiza medición de caudales captados. En el radicado SSPD No. 20205291212192 señaló que se realiza con medidor de canales abiertos por ultrasonido, situación que debe ser aclarada y soportada, que solo se mide el agua que ingresa a la PTAP y que sale de dos tanques de almacenamiento de agua tratada.”*

Con el fin de validar la información anterior, se verificó el SUI, encontrando que, el prestador reportó una única fuente de abastecimiento denominada “Río Oibita” con NUFUENTE 11327, con dos captaciones en estado “activo”, así:

Tabla 11. Registro de fuentes.

AÑO	NUFUENTE ¹	NOMBRE FUENTE	NUCA	NOMBRE CAPTACIÓN	TIPO DE CAPTACIÓN	ESTADO
2009	11327	Río Oibita	15654	OLAVIA	Superficial Lateral	ACTIVO
2009	11327	Río Oibita	15655	MOCHILERA	Superficial Lateral	ACTIVO

Fuente: Consulta SUI.

De lo descrito anteriormente, se establece que lo reportado en el SUI no corresponde totalmente a lo informado por el prestador en los radicados referidos y la mesa de trabajo virtual, circunstancia que deberá ser aclarada y debidamente soportada, según la configuración actual del sistema de acueducto, junto con la concesión de aguas otorgada

¹ Número Único de Identificación de la Fuente.

por la CAS y lo señalado en el numeral 3.1.2 del presente documento . A continuación, se presenta el registro fotográfico presentado por el prestador:

Imagen 7. Estructuras de captación quebradas La Olavica y La Mochilera del acueducto municipal de Oiba.



Bocatoma quebrada la Olavica



Bocatoma quebrada la Olavica



Bocatoma quebrada la Mochilera



Bocatoma quebrada la Mochilera

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

De las imágenes anteriores, se observa bajo mantenimiento físico y de limpieza de la parte externa de las estructuras.

3.1.2 Concesiones de agua

OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP tiene concesión de aguas vigente por diez (10) años expedida por la CAS, para las siguientes fuentes hídricas:

Tabla 12. Concesiones de aguas superficiales

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)
Quebrada La Olavica (Vereda San Vicente Bajo)	Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS	Resolución DGL No. 00000456 del 13/07/2018	10 años	6,4 l/s, equivalente a 4,70 l/s de caudal base de reparto
Quebrada La Mochilera (Vereda)			10 años	10 l/s, equivalente a 2,65

Fuente	Autoridad que expide la concesión	Concesión	Vigencia	Caudal concesionado (l/s)
San Vicente Alto)				l/s de caudal base de reparto.

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742 y mesa de trabajo virtual del 21/07/2020.

Al verificar el estado de cargue al SUI, se evidenció que no ha reportado información relacionada con la concesión de agua superficial para las dos (2) fuentes de abastecimiento actuales (Quebradas La Olavica y La Mochilera) informadas por el prestador en la tabla anterior, sumado a que, en el SUI reportó como única fuente de abastecimiento el río Oibita. Por lo anterior, deberá realizar los ajustes y reportes respectivos en el SUI.

3.1.3 Aducción Captación – Desarenador – PTAP

El sistema de acueducto del municipio de Oiba cuenta con dos (2) líneas de aducción, en tubería de PVC en diámetro de 6” con longitudes de 4.729,62 ml y 4.000 ml, respectivamente, con caudales de diseño de 16 l/s y 12 l/s, respectivamente, cuya fecha de instalación e inicio de operaciones corresponde al año 1996.

Con el fin de validar la información anterior, se verificó el SUI, encontrando que, el prestador reportó dos (2) líneas de aducción en estado activo, así:

Tabla 13. Registro de aducciones

NUADU	NOMBRE ADUCCIÓN	TIPO CONDUCCIÓN	LONGITUD (Km.)	MATERIAL	DIÁMETRO (Pulg.)	CAUDAL DISEÑO (l/s)	FECHA INSTALACIÓN E INICIO DE OPERACIONES
19295	Mochilera	Tubería-Por gravedad	5	PVC	6 a 8	16	01/01/96
19296	Olavica	Tubería-Por bombeo	4	PVC	6 a 8	16	01/01/96

Fuente: Consulta SUI.

De lo descrito anteriormente, se establece que lo reportado en el SUI no corresponde totalmente a lo informado por el prestador en lo relacionado con los datos de longitud y caudal de diseño.

3.1.4 Planta de tratamiento de agua potable – PTAP

El prestador informó que, cuenta con una PTAP tipo convencional cuyas características generales se presentan a continuación:

- **Fecha estimada de construcción:** más de 40 años.
- **Caudales de diseño, operativos y remanentes:** 12 l/s y 16 l/s, respectivamente. No se tiene caudal remanente. Lo anterior, permite inferir preliminarmente que, la PTAP estaría funcionando por encima de su caudal de diseño. La PTAP no ha sido sometida a optimización.

Se tiene el diseño para una planta alterna nueva, cuyo proyecto se encuentra en etapa de viabilización ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio - MVCT y

la empresa departamental de servicios públicos. El predio donde se construiría está a nombre de OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP. El caudal de diseño proyectado corresponde a 10 l/s y atendería de 200 a 250 suscriptores en la parte alta. El prestador describió de manera general la futura planta de potabilización, señalando que, se ubicaría en la vereda Venta de Aire, sería de tipo convencional con un tanque de almacenamiento con capacidad de 500 m³, canal de medición de caudales de ingreso, un floculador, un sedimentador, filtros (3), tanques para desinfección y distribución.

- **Estructuras / unidades de la PTAP actual:** una canaleta tipo parshall para el aforo del caudal de ingreso, un floculador de tasa lenta de tabiques, dos módulos de sedimentación horizontales, módulos de filtración, un área / tanque para desinfección.
- **Productos químicos utilizados:** Sulfato de aluminio tipo A, cloro gaseoso y soda cáustica.
- **Trabajadores / Operarios asignados para la PTAP:** Cuatro (4).
- **Certificaciones en competencias laborales -CCL y/o asistencia técnica de los operarios de la PTAP:** El prestador anexó certificaciones de los operarios, así:

Tabla 14. Información de las CCL y/o asistencia técnica

Nombre	Funciones	Formación / otro	Fecha de expedición
Hernando Lagos Calderón	Operario de planta	Acción de formación del Sena – Toma de muestras de agua de acuerdo con los protocolos establecidos.	13/06/2018
		Certificado del CONSORCIO IRCA – “Asistencia técnica en manejo y operación de la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Oiba, Santander” – Asistencia técnica	06/11/2019
		Acción de formación del Sena – Básico en manejo de plantas de potabilización de agua.	22/05/2018
Horacio Murillo Fonseca	Fontanero	Certificado del CONSORCIO IRCA – “Asistencia técnica en manejo y operación de la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Oiba, Santander”	06/11/2019
Roque Salamanca Ardila	Operario de planta	Certificado del CONSORCIO IRCA – “Asistencia técnica en manejo y operación de la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Oiba, Santander”	06/11/2019
Miguel Ángel Parra Parra	Operario de planta	Acción de formación del Sena – Básico en manejo de plantas de potabilización de agua.	22/05/2018
		Acción de formación del Sena – Toma de muestras de agua de acuerdo con los protocolos establecidos.	13/06/2018

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742 y mesa de trabajo virtual del 21/07/2020.

De la tabla anterior, se tiene que los certificados remitidos no presentan fecha de vigencia. La empresa informó que obedece a que corresponden a acciones de formación y asistencias técnicas brindadas por el PDA y el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.

- **Turnos y horario de funcionamiento:** Tres. i) 12 p. m – 08:00 a. m. ii) 8:00 a. m. – 4:00 p. m. y iii) 4:00 p. m. – 12 m.

- **Bitácora y planillas de registro de datos tomados en la PTAP:** El prestador cuenta con bitácora, libro de operaciones y planillas de registros de la PTAP. Presentó los soportes aleatorios respectivos para el mes de marzo de 2018, 2019 y 2020.

Adicionalmente, en la mesa de trabajo virtual el prestador informó que, no ha elaborado el protocolo de bioseguridad, prevención y mitigación ante la pandemia COVID-19 (Resoluciones 666 y 680 de 2020 “Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID – 19”) por lo que, están atentos a atender dicha norma. Lo anterior, cobra relevancia debido a la emergencia ambiental y sanitaria por la que atraviesa el país, y en el que el sector de los servicios públicos es de vital importancia para mitigar y reducir su propagación.

A continuación, se presenta el registro fotográfico presentado por el prestador:

Imagen 8. Estructura de medición de caudal, floculador y sedimentador del acueducto municipal de Oiba.



Canaleta Parshall, medidor de caudal



Floculador y sedimentador

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

Imagen 9. Estructura de medición de caudal, floculador y sedimentador del acueducto municipal de Oiba.



Vista filtros y tanque aereo



Filtros

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

Imagen 10. Salida de agua filtrada y área de desinfección del acueducto municipal de Oiba.



Agua filtrada



Área de desinfección

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

Laboratorio de procesos

El prestador informó que, cuenta con los siguientes equipos: turbidímetro portátil (En mantenimiento y calibración, el cual ya fue entregado a la empresa), equipo portátil para medición de pH, conductividad y temperatura, equipo para prueba de jarras digital de cuatro puestos y kit para test de cloro residual.

A continuación, se presenta el registro fotográfico presentado por el prestador, aclarando que no remitió los soportes de calibración de los equipos, tal y como quedó establecido en el acta de reunión virtual del 21 de julio de 2020.

Imagen 11. Laboratorio de procesos del acueducto municipal de Oiba.



Área de laboratorio



Área de laboratorio

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

3.1.5 Almacenamiento

Cuenta con tres (3) tanques para el almacenamiento de agua tratada en concreto cuyas capacidades corresponde a 30 m³ (Bombeo para la parte alta), 270 m³ y 120 m³, para un total de 420 m³. De estos, solo los tanques de almacenamiento de 270 m³ y 120 m³ cuentan con macromedidores en buen estado de funcionamiento, el otro, carece de dicho sistema. A continuación, se presenta el registro fotográfico presentado por el prestador.

Imagen 12. Tanques de almacenamiento



Tanque de almacenamiento No. 1



Tanque de distribución No. 2

Fuente: OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP - Radicados SSPD No. 20205291212192, 20205291331722, 20205291543932, 20205291558742.

Al verificar el estado de cargue al SUI, se evidenció que no ha reportado información relacionada con los tanques de almacenamiento del sistema de acueducto a su cargo.

3.1.6 Redes de conducción y distribución

El sistema de acueducto tiene tres (3) líneas de conducción de agua. La primera es de 6" de diámetro que funciona por gravedad, la segunda de 2" opera por bombeo, enviando el agua a un tanque aéreo en las instalaciones de la PTAP para suministrar agua a los barrios Cayita, Asoprovico, Altamira, San Bernardo, Payande y la vereda Venta de Aire. Finalmente, la tercera línea de 2" de diámetro funciona por bombeo, beneficiando a los usuarios de la vereda Pedregal. La empresa no presentó información relacionada con las redes de distribución del sistema.

- **Catastro de redes:** En la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020, la empresa informó que en la actualidad no cuenta con un catastro de redes del sistema de acueducto actualizado. La SSPD preguntó las razones por las cuales se carece de este catastro, para lo cual informó que, los operarios a través de las actividades rutinarias van identificando las redes, pero no se cuenta con dicho catastro.

De manera posterior, con la comunicación del 27 de julio de 2020 informó que: *“En la actualidad la empresa no cuenta con un catastro de redes de acueducto, pero la empresa planteara su elaboración para el próximo año.”*

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el catastro de redes debe estar actualizado, incluir la localización de la tubería, las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución, por lo anterior, la empresa presuntamente incumpliría dicho artículo:

“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”

- **Plan Maestro de Acueducto:** En la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020, la empresa informó que *“Para el Plan Maestro de Acueducto, indicó que no tiene información al respecto.”*

De manera posterior, con la comunicación del 27 de julio de 2020 informó que: *“El plan maestro de acueducto está pendiente de formularse y se plantea incluirlo como una meta de la empresa para el próximo año.”*

- **Manuales de operación y mantenimiento del sistema de acueducto:** El prestador remitió tablas de dosificación de sulfato de aluminio tipo A, cloro gaseoso, cloro granulado (hipoclorito de calcio) y soda cáustica, sin embargo, no presentó el manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto y de sus componentes. El prestador informó que, solo se cuenta con las tablas de dosificación referidas. A la llegada de la nueva administración no se encontraron los manuales de operación y mantenimiento, por lo cual, no se cuenta con dichos documentos.
- **Programas de micromedición y control de pérdidas:** El prestador informó que no cuenta con dichos programas, que la única actividad realizada corresponde a la verificación del estado general de los medidores., por lo anterior, señalaron que, van a iniciar su formulación e implementación. La situación anterior, no permitiría al prestador gestionar las pérdidas de agua, garantizar la micromedición a los suscriptores, el correcto funcionamiento de los equipos de medición, entre otros aspectos de orden técnico y comercial.
- **Registro de suspensiones del servicio de acueducto:** El prestador no presentó información al respecto, a pesar que en el acta de la mesa trabajó virtual se solicitó aclarar si se presentaron suspensiones por eventos diferentes a los mantenimientos programados, de ser así, señalar fechas, horas de suspensión, suscriptores afectados y demás, situación que no ocurrió.
- **Medios alternos de distribución:** El prestador señaló que no se realiza el suministro de agua por carrotanque.

Al verificar el estado de cargue al SUI, se evidenció que no ha reportado información relacionada con las redes de distribución y conducción del sistema de acueducto a su cargo.

3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

3.2.1 Cobertura del servicio público de acueducto

En la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2002 el prestador informó que la cobertura urbana actual del sistema de acueducto es del 100%, sin embargo, no presentó los soportes respectivos, por lo que, la SSPD solicitó informar la totalidad de predios urbanos del municipio y cuántos tienen los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. De manera posterior, con la comunicación del 27 de julio de 2020 informó que:

“La información de suscriptores es relacionada con el número de predios urbanos con el propósito de verificar la cobertura, teniendo en cuenta para tal fin la estratificación socioeconómica del municipio, donde se identifican además los predios construidos.

(...)

La cobertura rural es la siguiente de acuerdo con el número de predios rurales

En la actualidad el municipio cuenta con 4941 predios rurales donde no en todos se tienen viviendas, sin embargo, hoy la empresa presta el servicio a unos predios rurales ubicados en la vereda Pedregal, el Volador, Venta de Aire y la Charca en un total de 209 usuarios.

Lo cual concluye que el porcentaje de cobertura rural de agua apta para el consumo humano sigue siendo bajo en el municipio pese a que un buen número de viviendas del sector rural cuentan con sistemas d acueductos veredales pero que en su mayoría consumen agua cruda.

Hoy la empresa se encuentra en proceso para entrar a operar un sistema de estos acueductos rurales en la Vereda Santa Rita el cual cuenta con 72 suscriptores.” (sic)

No obstante, consultada la información reportada en el Reporte de Estratificación y Coberturas - REC por el municipio de Oiba con fecha de actualización del 17 de agosto de 2020, la cobertura del servicio de acueducto sin soluciones particulares corresponde al 90,22%.

3.2.2 Presiones en red de distribución

En el contrato de condiciones uniformes -CCU y anexo técnico del 11 de octubre de 2016 para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, remitido por el prestador bajo el radicado SSPD No. 20205291212192 del 3 de julio de 2002 se estableció lo siguiente:

“4.3 Presión: La presión mínima con la cual la persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto es 20 psi.”

Así las cosas, en la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020, el prestador informó que: *“No cuenta la empresa en la actualidad con esta información en algunas redes tan solo lo realiza en los sistemas de bombeo”*

Dado lo anterior, la SSPD preguntó al prestador si cuenta con equipos para realizar mediciones de presión en las redes de distribución de agua, y de ser así, si estas se realizan, para lo cual, respondió que, solo se adelantan mediciones de presión en los sistemas de bombeo, más no en las redes de distribución.

Al realizar la consulta en el SUI, se tiene que, el prestador reportó datos de presiones en red de distribución para un sector hidráulico correspondiente a los años 2018 y 2019, con un promedio de 10 m.c.a.

Por lo descrito, el prestador incumple lo establecido en el CCU, toda vez que, se comprometió con una presión mínima de 20 psi (14 m.c.a. aproximadamente), sin embargo, en el SUI reportó 10 m.c.a, sumado a que, lo informado en la reunión referida, no es consiste, toda vez que, señaló: *“No cuenta la empresa en la actualidad con esta información en algunas redes tan solo lo realiza en los sistemas de bombeo”*

3.2.3 Índice de Continuidad

En el CCU y anexo técnico del 2 de mayo de 2016 para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, remitido por el prestador bajo el radicado SSPD No. 20205291212192 del 3 de julio de 2002 se estableció lo siguiente:

“4.2 Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día. Además, en casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o calidad del servicio, la empresa OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS E.I.C.E. E.S.P. se compromete a prestar el servicio de acueducto con carro tanques de Bomberos y de la Corporación Autónoma proveniente de la ciudad de San Gil, además del suministro de aguas a través de habilitación de otras fuentes hídricas del municipio.”

Ahora bien, el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos”*. De otra parte, en el cuadro No. 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, se establecen los siguientes rangos:

Tabla 15 Continuidad del servicio

Continuidad del servicio	
0 – 10 horas/día	- Insuficiente
10,1 – 18 horas/día	- No satisfactorio
18,1 – 23 horas/día	- Suficiente
23,1 – 24 horas/día	- Continuo

Fuente: Resolución 2115 de 2007

En la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020 el prestador informó que a los suscriptores se les suministra agua 24 horas al día, sin embargo, no presentó los soportes respectivos. Adicionalmente, aclaró que, cuando se realiza mantenimiento al filtro u otra estructura, se suspende temporalmente el servicio, y finalizada la actividad, el suministro de agua a la población es de 24 horas al día.

En tal sentido, la SSPD solicitó al prestador remitir archivo en excel con las variables de cálculo de conformidad de lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 para los años 2018 y 2019 para cada sector.

En consecuencia, con la comunicación del 27 de julio de 2020 la empresa informó entre otros aspectos, que: *“El índice de continuidad de los sectores 1,2,3,4,5 y 6 no lo podemos calcular debido a que no contamos con el número de la población servida por sector y el total de la población servida por el prestador. Buscaremos para un próximo informe cruzar los usuarios con los registros poblacionales del Sisbén y el DANE.” (sic)*

No obstante lo anterior, se consultó el formulario *“Continuidad en la oferta del servicio de acueducto”* en el SUI encontrando la siguiente información para los meses de 2018. Para el año 2019 no ha reportado datos.

Tabla 16 Continuidad del servicio

FECHA INICIO	FECHA FINAL	NUSH ²	SUCRIPTORES RESIDENCIALES	SUCRIPTORES NO RESIDENCIALES	HORAS MES AGUA RECIBIDA
01/01/18	31/01/18	6121	476	20	120
01/01/18	31/01/18	6122	200	12	90
01/02/18	28/02/18	6121	477	20	120
01/02/18	28/02/18	6122	201	12	90
01/03/18	31/03/18	6121	476	20	120
01/03/18	31/03/18	6122	201	12	90
01/04/18	30/04/18	6121	476	20	120
01/04/18	30/04/18	6122	200	12	90
01/05/18	31/05/18	6121	475	20	120
01/05/18	31/05/18	6122	200	12	90
01/06/18	30/06/18	6121	476	20	120
01/06/18	30/06/18	6122	200	12	90
01/07/18	31/07/18	6121	476	20	120
01/07/18	31/07/18	6122	200	12	90
01/08/18	31/08/18	6121	475	20	120
01/08/18	31/08/18	6122	200	12	90
01/09/18	30/09/18	6121	476	20	120
01/09/18	30/09/18	6122	200	12	90
01/10/18	31/10/18	6121	476	20	120
01/10/18	31/10/18	6122	201	12	90
01/11/18	30/11/18	6121	476	20	120
01/11/18	30/11/18	6122	201	12	90
01/12/18	31/12/18	6121	476	20	120
01/12/18	31/12/18	6122	201	12	90

Fuente: Consulta SUI

De la tabla anterior, se establece que para los dos (2) sectores hidráulicos reportados, el prestador suministro agua con una frecuencia menor a 24 horas diarias para los meses registrados en el año 2018, situación contraria a lo señalado en la Ley 142 de 1994 y el anexo técnico del CCU presentado por la empresa.

3.2.4 Índice de Agua No Contabilizada – IANC:

Se debe tener en cuenta que para el cálculo del indicador se requiere lo siguiente:

FÓRMULA:	$\frac{\text{Volumen producido} - \text{Volumen facturado}}{\text{Volumen producido}} \times 100 \%$
-----------------	--

Siendo:

Volumen Producido: Volumen de agua (en m³) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento (lecturas del macromedidor), menos desperdicios por mantenimiento.

² Número único de sector hidráulico.

Volumen Facturado: *Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.*

En la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020, la empresa informó que, en la actualidad se encuentra trazando las políticas y metodologías indicadas para el cálculo del IANC, razón por la cual, no se calculan las pérdidas de agua en el sistema de acueducto a su cargo. La SSPD preguntó al prestador, las razones por las cuales no se calcula, para lo cual reiteró lo indicado en el radicado. Adicionalmente, señaló que se cuenta con un estudio elaborado por la ESAN respecto a la estimación de pérdidas de agua en el municipio.

Por lo descrito, en el acta quedó el compromiso de: *"Remitir el restudio referido de la ESAN, así como de los informes de avance del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua presentados a la CAS y evaluados por dicha autoridad ambiental para las vigencias 2018 y 2019."*

En consecuencia, con la comunicación del 27 de julio de 2020 la empresa informó entre otros aspectos, que: *"Ante la solicitud del informe por pérdidas en el sistema de agua no contabilizada, la empresa organizará para el próximo año dentro del plan de inversiones, el programa de reducción de pérdidas el cual incluirá macro medición por sectores con el fin de identificar las pérdidas en las redes a medida que se va facturando; ya que se evidencia que el agua facturada es inferior a la que la PTAP trata."*

Por tanto, el prestador deberá adelantar las acciones que le permitan gestionar eficazmente las pérdidas de agua en el sistema de acueducto que administra, conforme a lo dispuesto en el artículo 1 y siguientes de la Resolución CRA No. 315 de 2005. La ausencia de este requisito impide al prestador dar cumplimiento y aplicación de lo dispuesto en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS (Resolución MVCT No. 330 de 2017), donde se establece como porcentaje de pérdidas técnicas aceptables para todos los componentes del sistema de acueducto un máximo del 25%, como un indicador de la eficiencia funcional y operativa del sistema de acueducto.

Del mismo modo, impide proceder conforme a lo dispuesto en el artículo 89 ibídem, donde establece que, si las pérdidas superan el máximo permitido, se deberá implementar un plan de control y reducción de las mismas, que pueden ser mejoradas mediante inversión, gestión operativa y control técnico. No obstante, es preciso señalar que, las pérdidas comerciales generalmente asociadas a la medición de los consumos, la facturación, la organización y gestión de registros comerciales, pueden ser gestionadas directamente por los prestadores, con menores recursos de inversión e impactos de corto plazo.

Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA:

El prestador informó que cuenta con el PUEAA presentado a la CAS, sin embargo, no lo remitió, ni informó el estado actual de aprobación por parte de la autoridad ambiental, junto con su avance de ejecución.

Programa de control de pérdidas

Con el radicado SSPD No 20205291212192 del 3 de julio de 2002, el prestador informó que: *"Requiere la entidad implementarlo"*.

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.

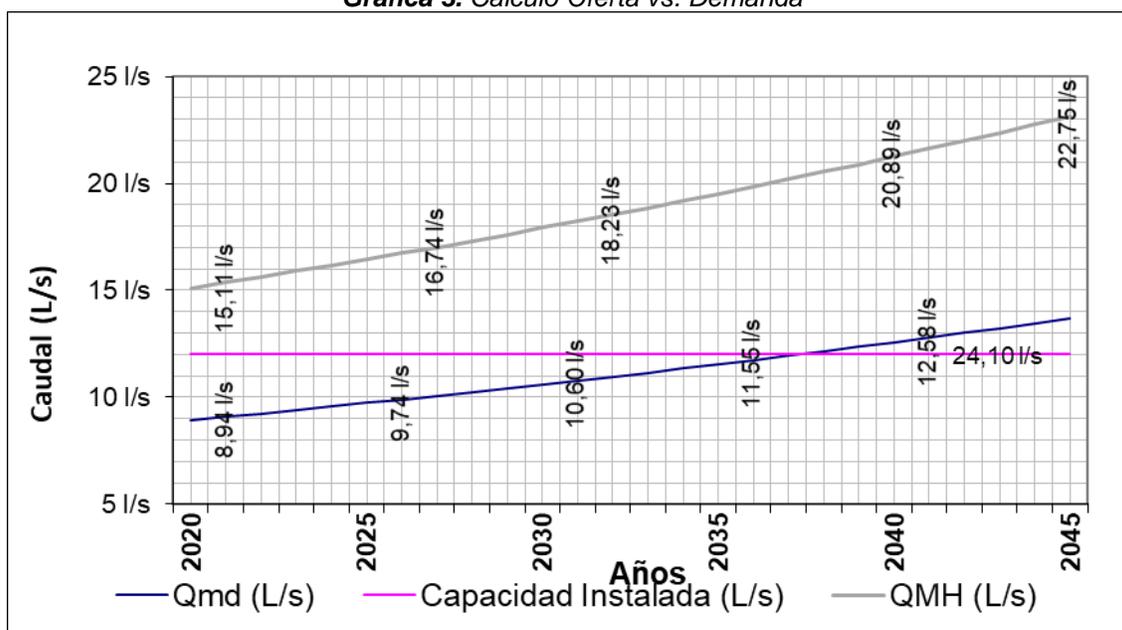
A continuación, se presenta el resultado de la estimación de caudales para los diferentes componentes del sistema de acueducto de acuerdo con la metodología propuesta por el RAS. Los datos de entrada son:

Tabla 17. Datos de entrada.

Año	Municipio	Población estimada ³	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	D _{NETA} residencial	Capacidad PTAP	IANC ⁴
[AAAA]		[hab]	[%]	[L/hab-día]	(l/s)	[%]
2020	Oiba	4.625	1,72	130	12	25

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 3. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que para la variable del IANC, cálculo se utilizó el valor estimado de pérdidas técnicas máximas del 25% establecido en el RAS, toda vez que, el prestador no

³ Relación entre el índice de ocupación por vivienda (2,36) y 1.960 suscriptores.

⁴ El prestador no tiene datos del IANC. Se toma el valor estimado de pérdidas técnicas máximas del 25% establecido en el RAS.

lo calcula, así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Oiba, Santander, sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población (Qmd), sin embargo, el QMH supera en toda a proyección la capacidad de la PTAP actual del prestador, situación que debe ser tenida en cuenta por el prestador. De igual manera, se aclara que este cálculo de proyección de la demanda es estimado y puede no representar la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

De lo anterior, es preciso señalar que, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en los artículos 18 “*Cuantificación de la demanda y/o necesidades*” y 19 “*Evaluación del sistema existente*” de la Resolución 330 de 2020 y demás normas concordantes.

3.2.6 Calidad del Agua suministrada por la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA para el municipio, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la autoridad sanitaria departamental.

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

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos y lugares de muestreo en red de distribución para una población entre 2.501 y 10.000 habitantes debe ser cinco.

Así las cosas, se tiene que, el prestador informó que cuenta con cinco puntos y lugares de muestreo de calidad del agua recibidos a conformidad por la autoridad sanitaria según acta suscrita el 22 de marzo de 2019, así:

- **Punto de muestreo 1:** Planta de tratamiento.
- **Punto de muestreo 2:** Parque principal.
- **Punto de muestreo 3:** Piscina municipal.
- **Punto de muestreo 4:** Barrio Mompox.
- **Punto de muestreo 5:** Matadero municipal

En la mesa de trabajo virtual, el prestador informó que no se había elaborado el acta de actualización del año 2020; por lo que la SSPD solicitó adelantar la actualización del acta

de concertación de los puntos y lugares de muestreo con la respectiva autoridad sanitaria para el año 2020.

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, suministrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI – SIVICAP y mediante los radicado SSPD 20195290218912 de 12 de marzo de 2019 para la vigencia 2018 y radicado SSPD No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 para la vigencia 2019, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 18. IRCA Vigilancia 2018 y 2019

AÑO	AREA DE PRESTACIÓN	IRCA MENSUAL												MESES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2018	URBANO	0,0			0,0	2,61			0,0	1,2		26,54	0,0	7
2019	URBANO			0	26,5			0		0		0	0	6

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

De acuerdo con los resultados de vigilancia de la calidad del agua para noviembre de 2018 y abril de 2019 se suministró agua no apta para consumo humano con nivel de riesgo “Medio”, al reportar valores superiores al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007. Para los demás meses monitoreados, el nivel de riesgo correspondió a “Sin riesgo”.

Adicionalmente, el prestador remitió copia de las certificaciones sanitarias expedidas el 13 de marzo de 2019 y 20 de marzo de 2020, respectivamente por la autoridad sanitaria para los años 2018 y 2019, en la que se corrobora que, para los meses de noviembre de 2018 y abril de 2019, los IRCA correspondieron a 26,54%.

Tales resultados son indicio de deficiencias operativas en el monitoreo de la calidad del agua que ingresa al sistema de tratamiento, en la fiabilidad de los sistemas de monitoreo y/o dosificación de insumos químicos y/o en la toma de decisiones oportunas y acertadas para asegurar la remoción de la carga contaminante del agua en todo momento. El prestador deberá, por tanto, establecer, implementar y mantener procesos operativos que garanticen el cumplimiento de la norma en todo momento; permanecer vigilante y establecer acciones de prevención y de contingencia, frente a amenazas que puedan afectar la calidad del agua y las operaciones que aseguran su potabilidad.

Control de la calidad del agua distribuida por red

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 2.501 a 10.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo tres (3) muestras mensuales de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; dos (2) muestras anuales de COT y Floruros y tres (3) muestras mensuales de coliformes totales y E. Coli.

El prestador remitió copia de algunos de los informes de resultados de control de calidad del agua emitidos por el laboratorio de aguas de la Fundación Universitaria de San Gil - UNISANGIL y Sistemas Hidráulicos y Sanitarios -SIHSA LTDA. los días: 27/02/02/2020,

20/03/2020, 20/05/2020 y 22/05/2020; sin embargo, no adjuntó información de los resultados mensuales de control y vigilancia de la calidad del agua, tomadas en los puntos concertados de la red de distribución en los términos solicitados por la SSPD, es decir en formato Excel, por lo tanto, la SSPD en la mesa de trabajo virtual del 21 de julio de 2020 solicitó nuevamente su remisión.

En consecuencia, de manera posterior y como soporte de la realización de las muestras de control de calidad del agua en los años 2018 y 2019, el prestador remitió información de los resultados obtenidos por el laboratorio de aguas de UNISANGIL, , los cuales se muestran a continuación:

Tabla 19. Muestras de control de calidad del agua años 2018 y 2019

Año	Fecha de monitoreo	Tipo de agua	Punto de muestreo	Parámetros en los que el prestador está incumpliendo	Valor obtenido (unidades)	Valor límite permisible (unidades)
2018	16/01/2018	Tratada	Punto 2 – Parque Principal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	18/02/2018	Tratada	Punto 2 – Parque Principal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	20/02/2018	Tratada	Punto 2 – Parque Principal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	12/03/2018	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	25/04/2020	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	Coliformes Totales	100	0
				E. Coli	3	0
2018	23/05/2018	Tratada	Punto5 - Matadero	Turbiedad	6,38	Máx. 2
				Coliformes Totales	3	0
				E. Coli	3	0
2018	13/06/2018	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	12/07/2018	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	14/08/2018	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	Turbiedad	2,81	Máx. 2
2018	21/08/2020	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	Turbiedad	2,811	Máx. 2
2018	12/09/2018	Tratada	Punto 2 – Parque Principal	Ninguno	N.A.	N.A.
2018	09/10/2018	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Cloro residual libre	5,80	0,3 a 2,0
2018	06/11/2018	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	pH	5,83	6,5 – 9,0
2018	03/12/2018	Tratada	Punto 1 - Planta	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	12/03/2019	Tratada	Punto 1 - Planta	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	22/04/2019	Tratada	Punto 2 – Parque	Ninguno	N.A.	N.A.

Año	Fecha de monitoreo	Tipo de agua	Punto de muestreo	Parámetros en los que el prestador está incumpliendo	Valor obtenido (unidades)	Valor límite permisible (unidades)
2019	08/05/2019	Tratada	Principal Punto 3 – Piscina Municipal	Turbiedad	3,78	Máx. 2
2019	21/06/2019	Tratada	Punto 5 - Matadero	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	30/07/2019	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	12/08/2019	Tratada	Punto5 - Matadero	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	12/09/2019	Tratada	Punto 1 - Planta	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	29/10/2019	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	29/11/2019	Tratada	Punto 3 – Piscina Municipal	Ninguno	N.A.	N.A.
2019	09/12/2019	Tratada	Punto 4 – Barrio Mompox	Ninguno	N.A.	N.A.

Fuente: Resultados UNISANGIL presentados por OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP.

De la tabla anterior, se tiene que el laboratorio de UNISANGIL ubicado en el Km. 2 vía a Charalá, Santander; se encuentra autorizado para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, según la Resolución No. 2625 del 27 de septiembre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

Adicionalmente, se tiene que incumplió los límites máximos permisibles para los parámetros de turbiedad (mayo y agosto de 2018, mayo de 2019), Coliformes Totales y E. Coli (abril y mayo de 2018), cloro residual libre (octubre de 2018) y pH (noviembre de 2018).

Tabla 20. Frecuencias mínimas y número mínimo de muestras que debe realizar el prestador (Artículos 21 y 22 resolución 2115 de 2007)

Parámetros	Frecuencia	No. de muestras por frecuencia	Observaciones
Turbiedad, Color aparente, pH, cloro residual libre o del desinfectante usado residual.	Mensual	3	El prestador no tomó muestras de control de calidad del agua en los meses de enero y febrero de 2018, que incluyeran estos parámetros, incumpliendo así, con las frecuencias y parámetros establecidos.
E. Coli, Coliformes Totales	Mensual	3	
COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	2	No se remitió información

Por lo descrito anteriormente, se evidencia incumplimiento en relación a las frecuencias plasmadas en los artículos 21º “Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física y química del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora” y 22 “Frecuencias y número de muestras de control de la calidad

microbiológica del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora” en la Resolución 2115 de 2007.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

En la reunión virtual efectuada con el prestador fue solicitada información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, respecto a lo cual el prestador informó que: *“En la actualidad la empresa no cuenta con mapa de riesgos”*.

3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado

El prestador informó que, el sistema de alcantarillado a su cargo es de tipo combinado, funciona por gravedad, con algunos sectores pluviales que se conectan y descargan sus aguas a las quebradas canalizadas Barinas y Panelas. El material predominante de la tubería es PVC corrugado construido en Los años 2006 y 2007. Los diámetros oscilan entre 8”, 10” 12” y 16”. En los barrios Bellavista, Poima Samán, Cayita, Asoprovico, Villa Vieja, el Retiro entre otros, todavía se cuenta con tubería de gres y cemento, que requieren optimización.

El sistema de alcantarillado cuenta con cinco puntos de vertimiento, los cuales requieren del diseño de un colector, que conectaría con la futura PTAR, sin embargo, en la actualidad ni el municipio ni la empresa cuentan con el predio donde se proyectaría diseñar y construir la planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR.

Se pregunta a los representantes del prestador, ¿Qué manejo se realiza a las aguas residuales domésticas en las viviendas no conectadas al sistema alcantarillado?, para lo cual, responde que los usuarios cuentan con soluciones individuales tipo tanque séptico, o vierten sus aguas residuales en superficie o a fuentes hídricas.

3.3.1 Cobertura del sistema de alcantarillado

El prestador informó que la cobertura mensual del servicio público de alcantarillado es del 97%, siendo el área de prestación del servicio el casco urbano del municipio de Oiba. No obstante, consultada la información reportada en el Reporte de Estratificación y Coberturas - REC por el municipio de Oiba con fecha de actualización del 17 de agosto de 2020, la cobertura del servicio de alcantarillado sin soluciones particulares corresponde al 90,28%.

3.3.2 Catastro de redes de alcantarillado

El artículo 42 de la Resolución 0330 de 2017, establece que: *“Debe contarse con un catastro de la red actualizado (...)”*, respecto a lo cual, en la mesa de trabajo virtual

convocada por la SSPD, la empresa informó que no cuenta con un catastro de redes de alcantarillado actualizado, tan solo cuenta con las tablas de diseño y planos del plan maestro de alcantarillado de la primera fase del año 2006, que se tiene proyectado actualizar el PMALC junto con el catastro de redes, actividades que se encuentran en el plan de acción de la ESP de Santander.

Mantenimiento de redes: El artículo 30 de la Resolución Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio 0330 de 2017, establece que “(...) *Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas (...)*”.

En desarrollo de la mesa de trabajo virtual el prestador indicó que, los mantenimientos son realizados por el personal propio de la empresa, asociados a la limpieza de sumideros, pozos de inspección y verificación general de su estado. No presentó programación ni soportes de ejecución. Por lo anterior, la SSPD solicitó remitir los soportes de la programación y ejecución de los mantenimientos mensuales en el sistema de alcantarillado, sin que a la fecha los haya remitido.

Adicionalmente, el prestador informó que en la actualidad la empresa no cuenta con un Manual de operaciones del sistema de alcantarillado, esbozando las mismas razones presentadas para el servicio de acueducto.

Por su parte, la empresa informó que, los reboses en el sistema de alcantarillado se presentan en el sector de la variante en la carrera 9 entre la calle 10 y 8ª, el retiro y la Feria. No presentó información sobre los períodos de ocurrencia, acciones adelantadas por el prestador para subsanar la problemática ni los soportes respectivos. En la reunión informó que, ya fue corregido con la adecuación de los sumideros, por lo que, actualmente, no se presentan afectaciones. En el mes de septiembre de 2020 se contempla el inicio de obras de construcción del sistema de alcantarillado en el sector de El Retiro.

Con relación al personal, el prestador informó que, para el mantenimiento y operación de las redes del sistema de alcantarillado, solo se cuenta con un operario, y que, de acuerdo a la complejidad del daño, se puede recurrir al apoyo con la generación de contratos de obra financiados con recursos propios. La SSPD solicitó aportar copia de la certificación en competencias laborales del operario del sistema de alcantarillado, toda vez que, no se presentó, a lo cual, la empresa informó que corresponde al mismo fontanero, sin embargo, no tiene CCL.

3.3.3 Tratamiento de aguas residuales

El municipio de Oiba no cuenta con un PTAR recolectadas y transportadas por las redes del alcantarillado urbano, antes de su vertimiento.

3.3.4 Disposición final de aguas residuales

La fuente receptora de los vertimientos provenientes del sistema de alcantarillado a su cargo, corresponde a la quebrada Guayaca. Igualmente, la empresa indico que, la última caracterización de aguas residuales se realizó en el año 2016, sin embargo, no se

adjuntó. En Consecuencia, se solicitó remitir dicho informe junto con los de las caracterizaciones de los años 2018 y 2019, sin embargo, no las presentó.

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

El prestador adjuntó copia de la Resolución DGL No. 00574 del 27 de agosto de 2019 por la cual la CAS resolvió declarar actualizado el PSMV del municipio de Oiba, Santander, aprobado con la Resolución DGL No. 00001001 del 8 de octubre de 2009, frente a la Resolución No. 0631 de 2015 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. El término máximo de dicho plan, según lo indicado en el párrafo primero del artículo primero de la resolución DGL No. 00574 corresponde a diez años.

La SSPD solicitó remitir copia del último informe de avance del PSMV presentado por la empresa a la CAS, y el de evaluación por parte de la CAS, sin embargo, no se adjuntó.

3.4 Plan de Emergencia y Contingencia – PEC:

La Resolución MVCT No. 154 de 2014 adoptó los lineamientos para la formulación de los PEC para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; que deben aplicar las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios referidos.

Posteriormente, con la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, la SSPD estableció entre otros aspectos, que el PEC debe ser reportado al SUI el 19 de julio de cada año, situación se trató nuevamente en la Circular SSPD No. 20171000000044 de 2017.

De manera posterior, el MVCT expidió la Resolución No. 527 de 2018 en cuyo artículo cuarto se estableció:

“ARTÍCULO CUARTO. Análisis de la implementación de los Planes de Emergencia y Contingencia posterior a las situaciones de emergencias. En el marco de las funciones establecidas, solamente en los casos de activación de los Planes de Emergencia y Contingencia para la atención de una emergencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará el cumplimiento de la obligación de los prestadores de entrar con el plan respectivo y de la implementación efectiva de las acciones definidas en el mismo.

(...)”

Así las cosas, de conformidad con las funciones otorgadas a la SSPD en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y las Resoluciones referidas, se consultó el SUI para las vigencias 2018 y 2019 evaluadas en la presente evaluación integral, encontrando que el prestador reportó el PEC para el municipio de Oiba, como se muestra en las siguientes imágenes:

Imagen 13. Reporte Plan de Emergencia y Contingencia – Año 2018

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2018

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
SANTANDER	OIBA	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E. S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA OIBA A&A&A 2018.pdf	Certificado	22-08-2018
SANTANDER	OIBA	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E. S.P	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA OIBA A&A&A 2018.pdf	Certificado	22-08-2018

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

Imagen 14. Reporte Plan de Emergencia y Contingencia – Año 2019

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2019

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
SANTANDER	OIBA	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E. S.P	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA 2019_compressed.pdf	Certificado	06-05-2019
SANTANDER	OIBA	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E. S.P	Alcantarillado	PLAN DE CONTINGENCIA 2019_compressed.pdf	Certificado	06-05-2019

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=aaa_tec_159

Sobre el particular, se le recuerda que, en la actualización del citado plan, debe tener en cuenta las disposiciones señaladas en las Resoluciones MVCT 0154 de 2014, No. 0527 de 2018 y la Circular Externa SSPD No. 20201000000114 de 2020, en cuanto a la inclusión de las medidas necesarias para mitigar los efectos derivados de las situaciones que dieron lugar a la declaratoria de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica.

Igualmente, se le indica que, la formulación y actualización del PEC no lo exime de la obligación de adelantar acciones preventivas y prepararse para los eventos contingentes, de tal manera que se reduzcan los efectos que puedan generar situaciones adversas no solo para la calidad y continuidad en la prestación de los servicios, sino que a su vez puedan generar perjuicios a los usuarios.

4 ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Sede prestador y funcionamiento del área comercial y sus actividades

Su sede se encuentra ubicada en el municipio de Oiba, Santander. Diagonal 13 No 8 - 24, donde se maneja un horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves y los días viernes 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Adicionalmente, se identificó que cuentan con personal específico para las labores comerciales (una secretaria o auxiliar administrativo con apoyo del tesorero).

Las labores que realiza el área comercial para los servicios de acueducto y alcantarillado son: Facturación, entrega de facturación, manejo de cartera, atención de PQR, suspensiones, reconexiones y cortes.

4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

La empresa, cuenta con un sistema de información comercial llamado “ACUARIS”, el cual utilizan para las actividades de: Facturación, atención al usuario, cartera y suscriptores

4.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

El prestador cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU vigente, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Al revisar la última actualización del 27 de julio de 2020, los datos reportados por el prestador indican que la actualización del CCU fue realizada el 11 de octubre de 2016, tal como se muestra a continuación:

Imagen 15. Información 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	0001	27/12/2004	11/10/2016	NO		
ASEO - BARRIDO Y LIMPIEZA DE VIAS Y AREAS PUBLICAS	0002	02/05/2016	02/05/2016	NO		
ASEO - RECOLECCION Y TRANSPORTE DE RESIDUOS NO APROVECHABLES	0002	02/05/2016	02/05/2016	NO		
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	0001	27/12/2004	11/10/2016	NO		

Fuente: SUI-www.sui.gov.co/rups/formulariosBase/formulario2.do?act=actualización RUPS del 27 de julio de 2020.

Imagen 16. Contrato de condiciones uniformes vigente acueducto y alcantarillado

	OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.S.P. NIT. No. 804.005.998-4	CODIGO POSTAL: 683021
		PAGINA 1
NOMBRE: CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO		

**EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE OIBA "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E.E
E.S.P"**

**CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

CLÁUSULA 1. OBJETO. El Contrato tiene por objeto que **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE OIBA "OIBANA DE SERVICIOS PUBLICOS E.I.C.E.E S.P"** en adelante la persona prestadora, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble rural y urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

CLÁUSULA 2. DEFINICIONES. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos

Fuente: SUI-www.sui.gov.co/rups/formulariosBase/formulario2.do?act=actualización RUPS del 27 de julio de 2020.

En la reunión virtual del 21 de julio de 2020 informaron que se tienen copias disponibles para todos los usuarios y también informaron que a través de la facturación remiten copia de los derechos y deberes tanto de la empresa como de los usuarios para ir socializando permanentemente el CCU.

4.4 Catastro de suscriptores

El prestador cuenta con el catastro de suscriptores, el cual se encuentra en proceso de actualización por parte de la nueva administración; el documento actual tiene la información de suscriptores y usuarios, identificación, modalidad del servicio que reciben, medidores, código catastral, nombre del propietario, entre otros, cumpliendo con lo establecido en el Decreto 1077.

"ARTICULO 2.3.1.3.1.1.2. Del registro o catastro de usuarios. Cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios".

4.5 Suscriptores

El prestador presentó información de suscriptores por estrato, para las vigencias 2018 y 2019 de la siguiente manera:

Tabla 21. Suscriptores Urbanos Acueducto y Alcantarillado Años, 2018 y 2019

ACUEDUCTO					
USO	Año 2018		USO	Año 2019	
	ESTRATO	SUSCRIPTORES		ESTRATO	SUSCRIPTORES
Residencial	1	221	Residencial	1	253
	2	891		2	931
	3	526		3	542
	4	20		4	20
	5	3		5	3
Comercial	0	142	Comercial	0	142
Oficial	0	14	Oficial	0	14
Totales		1817	Totales		1905

ALCANTARILLADO					
USO	Año 2018		USO	Año 2019	
	ESTRATO	SUSCRIPTORES		ESTRATO	SUSCRIPTORES
Residencial	1	146	Residencial	1	153
	2	817		2	837
	3	478		3	488
	4	13		4	13
	5	0		5	0
Comercial	0	137	Comercial	0	137
Oficial	0	12	Oficial	0	12
Totales		1603	Totales		1640

Fuente: Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020

Teniendo en cuenta la información remitida por el prestador y verificada en el SUI, se pueden concluir e identificar los siguientes aspectos:

- Del año 2018 a 2019 los suscriptores de acueducto tuvieron un incremento del 4,8%, lo correspondiente a 88 suscriptores, para el servicio de alcantarillado el incremento fue del 2,3% que equivale a 37 suscriptores. Aunque es un incremento poco significativo el prestador debe informar a que se debió esta variación.
- De igual manera se puede identificar que en el municipio de Oiba, existen suscriptores estrato 1, 2,3,4 y 5 uso comercial y oficial; y el mayor porcentaje se encuentra concentrado en los estratos subsidiables.
- En cuanto a Vivienda de Interés Prioritario –VIP, el prestador afirmó que hasta la fecha no hay proyectos de este tipo en el municipio.

4.6 Micromedición

Según la información remitida por el prestador en el municipio de Oiba se encuentran instalados 1688 micromedidores, lo que equivale a una cobertura de micromedición del total de suscriptores del 89% en zona urbana, de igual manera informaron que la totalidad de medidores se encuentran en funcionamiento y son utilizados para el cobro por consumo del agua de cada de uno de los suscriptores.

De igual manera al verificar los sistemas de información de la Superservicios, se encontró que la información reportada no coincide con la cifra de 1688 medidores para el municipio de Oiba, ya que aparecen reportados 1433 medidores, situación que debe ser aclarada por el prestador.

Imagen 17. Reporte información comercial micromedidores

ACCIONES SISTEMA DE INFORMACION DE CATASTRO DE MEDIDORES	NUMERO DE MEDIDORES	EDAD PROMEDIO DE MEDIDORES	FECHA DE CARGUE
NO SE CUENTA CON SISTEMA DE INFORMACION	1433	165	11-03-2019

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_157

4.7 Tarifas

El prestador EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores.

Para tal efecto, se consultó en el SUI el número de suscriptores que atendió a 31 de diciembre de 2013, en el municipio Oiba, al Sistema Único de Información – SUI – formularios: “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado”; evidenciando un total de 13 suscriptores en el servicio de acueducto y sin reporte para el servicio de alcantarillado, tal y como se detalla en las siguientes imágenes:

Imagen 18. Suscriptores de acueducto

Identificador de la Empresa	Empresa	Código Dane	Departamento	Municipio	Ubicación	Variable Calculada	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P.	88500	SANTANDER	OIBA	TOTAL	Suscriptores Empresa Departamento y Municipio	2	2	2	2	1	0	9	0	2	2	0	4

Fuente

: SUI

Imagen 19. Suscriptores de alcantarillado

Identificador de la Empresa	Nombre de la Empresa	Código DANE del Departamento y Municipio	Departamento	Municipio	Ubicación	Información consultada	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Promedio Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total NO Residencial	Promedio NO Residencial
2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	68500	SANTANDER	OIBA	Total	Numero de Suscriptores	1	1	1	1	0	0	4	NO APLICA	0	1	1	0	2	NO APLICA

Fuen

te: SUI

Por lo tanto, se solicita que el prestador en primera instancia, verifique la información cargada al SUI para las vigencias 2016, 2017 y 2018; exponga las razones por las cuales se encuentran incongruencias en el reporte y haga las respectivas correcciones del caso.

No obstante, una vez verificada la clasificación de suscriptores en SUI, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el Artículo 1 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018. Por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la resolución Ibídem.

La misma resolución establece en el artículo 37 que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019.

Al respecto, el prestador mediante radicado SSPD N. 20195290008582 del 1/08/2019, remite información tarifaria en donde se valida que se encuentra aplicando la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, así mismo, el prestador allega el acto de aprobación de tarifas bajo acuerdo No. 004 de 10 diciembre de 2018 y los soportes definidos en la sección 5.1.1 de la Res CRA 151 de 2001.

Por otra parte, dentro de los documentos solicitados por esta Superintendencia mediante radicado SSPD N. 20204250018861 de 08/06/2020, el prestador allega copia de las observaciones realizadas por la CRA al estudio de costos y tarifas, por lo que esta Entidad procede a preguntar mediante la presente mesa de trabajo, si estas observaciones fueron atendidas en el Estudio de Costos y Tarifas remitido, a lo cual el prestador responde de manera afirmativa. No obstante, una vez revisado el Estudio de Costos y Tarifas allegado por el prestador, no se refleja la adopción de las observaciones emitidas por la CRA mediante radicado CRA No. 20190300049201 de 14 de febrero de 2019. Si bien, el prestador remite el documento Resolución administrativa No. 018 de 2019 “Por medio del cual se realizan ajustes al estudio de costos y tarifas de acueducto y alcantarillado (...)”, éste debe realizar el respectivo ajuste en el Estudio de Costos y Tarifas y reportarlo a esta Superintendencia.

De lo anterior, se solicita allegar el Estudio de Costos y Tarifas ajustado conforme a las observaciones emitidas por la CRA.

Conforme al reporte en el aplicativo SURICATA, se le recuerda al prestador que a través de la página www.sui.gov.co se encuentra disponible el Aplicativo Suricata para el reporte de información, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.

Respecto a las tarifas aplicadas, se procede a verificar las facturas reportadas en SUI, dando cuenta de lo siguiente:

-Se evidencia en SUI el cargue de las facturas para la vigencia 2019, de los estratos 1,2,3,4, comercial y oficial. Una vez validadas las tarifas, se observa que, el prestador dio aplicación a las tarifas que aprobó mediante acto administrativo y conforme a las observaciones realizadas por la CRA.

Ahora bien, consultado en el Sistema Único de Información, se estableció que el prestador se encuentra al día en estado de reporte de información de formatos de tarifas aplicadas para acueducto y alcantarillado.

4.8 Facturación y recaudo

Como se mencionó anteriormente, el prestador cuenta con un software o sistema de información comercial llamado ACUARIS; a continuación, se describen los diferentes elementos

4.9 Proceso de facturación

El prestador tiene un ciclo de facturación mensual el cual se trabaja de la siguiente manera:

Los días 26, 27 y 28 de cada mes se realiza la lectura de los medidores, con la información recolectada se ingresa al sistema ACUARIS, que ya cuenta con información de tarifa y aporte de contribución o subsidio de acuerdo con el estrato que se aplique formulada y predeterminada. Posteriormente se genera las facturas, se imprimen en la sede y se realiza la distribución de acuerdo a las rutas establecidas que coinciden con las rutas de lectura de medidores para determinar el consumo.

La actividad de entrega de facturas la realizan los operarios de planta (2), los primeros días de cada mes. Adicionalmente, durante el recorrido se van verificando las novedades.

4.10 Suspensiones:

De acuerdo a lo informado en la reunión virtual con el prestador, solo se realizan suspensiones por la falta de pago de las facturas que acumulan más de tres meses de mora, sin embargo, siempre buscan llegar a acuerdos de pago con los usuarios, para evitar dejar a los habitantes sin el servicio de agua.

Actualmente debido a la situación de emergencia sanitaria no se están realizando suspensiones.

4.11 Análisis de factura

Se revisaron las facturas remitidas por el prestador, encontrando que cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 375 de 2006, como se ilustra a continuación:

Tabla 20. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
9. 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.	SI
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
11. 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 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	SI
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	SI

Fuente: radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020

Imagen 21. Factura de prestación del servicio

OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS
Planta de tratamiento, Diagonal 13 N°. 8 - 24 Línea de atención al cliente (7) 7173340

DUPLICADO

FECHA DE EXPEDICIÓN	PAGO OPORTUNO HASTA	FECHA DE SUSPENSIÓN POR MORA	FACTURA DE VENTA	
01/AGO/2019	08/AGO/2019	15/AGO/2019	057 294952	
CÓDIGO SUScriptor: 2108613		TARIFA APLICADA: 07-2019	 <small>DIAN RESOLUCIÓN N° 18262012382608 Fecha 2019/01/19 hasta 2021/01/19 Numeración habilitada del 279001 al 400000</small>	
CÓDIGO DE RUTA: A 01 1205	SECUENCIA: 1205	RUTA: 01		
N°. CATASTRAL: FRANCISCO CAMACHO	CICLO: 1	UNIDADES: 1		
NOIMBRE: cra 9 n° 5-111	HAB: 1	N°. HAB: 1		
DIRECCIÓN PREDIO: 0	VALOR ÚLTIMO PAGO: \$21,490.00	FECHA DE ÚLTIMO PAGO: 08/JUL/2019		
MESES VENCIDOS: 0			Código Postal: 683021	
CONSUMO DE: 29/JUN/2019 - 28/JUL/2019				

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO OIBA SANTANDER	
CUENTA N°:	RESIDENCIAL	CUENTA N°:	RESIDENCIAL	CUENTA N°:	RESIDENCIAL
CLASE DE USO:	1	CLASE DE USO:	1	CLASE DE USO:	1
ESTRATO:	1	ESTRATO:	1	ESTRATO:	1
CONCEPTOS	VALOR	CONCEPTOS	VALOR	CONCEPTOS	VALOR
Cargo fijo	\$7,117.52	Cargo fijo	\$3,636.30	Barrido	\$3,309.01
Consumo básico (0-16)	\$906.18	Básico (0-16)	\$379.44	Recolección	\$6,873.53
Consumo complementario (17-40)		Complementario (17-40)		Disposición final	\$5,568.75
Consumo suntuuario (>40)		Suntuuario (>40)		Comerc. y manejo de recaudo	\$2,475.02
Consumo no residencial		No residencial		Transporte	\$1,060.10
Menos subsidio	\$-4,011.85	Menos subsidio	\$-2,007.87	Subsidio	\$-9,021.25
Aporte		Aportes		Aporte solidario	
Descuento por error de facturación	-0,98			Intereses por mora	
				Otros conceptos	
SUBTOTAL MES	\$4,010.87	SUBTOTAL MES	\$2,007.87	SUBTOTAL MES	\$9,021.26
SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR		SALDO ANTERIOR	

Fuente: Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020

Como se puede observar en la imagen anterior la factura No. 294952 permite evidenciar todos los requisitos exigidos por la Resolución CRA 375 de 2006, de igual manera que las facturas reportadas en el SUI.

4.12 Proceso de Recaudo

El prestador tiene convenio para el recaudo con los bancos Davivienda, el Banco Agrario y la Cooperativa Coomuldesa en el municipio de Oiba, el horario de atención depende de los bancos, pero regularmente atienden de lunes a viernes.

La Cooperativa Coomuldesa también presta el servicio de recaudo los días Domingos.

4.13 Facturación total y Recaudo

El prestador entregó la siguiente información de facturación y recaudo, consolidando año acueducto y alcantarillado 2019 de la siguiente manera:

Tabla 22. Facturación y Recaudo 2018 y 2019

Año 2018	FACTURADO ACUEDUCTO	RECAUDADO ACUEDUCTO	Año 2019	FACTURADO ACUEDUCTO	RECAUDADO ACUEDUCTO
Total	315.873.669	254.177.083,9	Total	341.205.186,8	279.984.669,4
Año 2018	FACTURADO ALCANTARILLADO	RECAUDADO ALCANTARILLADO	Año 2019	FACTURADO ALCANTARILLADO	RECAUDADO ALCANTARILLADO
Total	151.114.350,5	106.129.124,8	Total	176.805.642,9	135.058.155,7
Total Ac y Alc.	466.988.019	360.306.208,6	Total Ac y Alc.	518.010.829,7	415.042.825,2

Fuente: Información remitida por el prestador Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020, Formato Excel

Según la información presentada en los Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020, el prestador tuvo para el año 2018 un indicador de eficiencia de recaudo del 77% para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual mejoró para el año 2019 ya que paso al 80%.

Por otro lado, se identifica que el prestador aumento la facturación del año 2018 al 2019 en un 15,2%, incremento que resulta significativo para un periodo tan corto, situación que debe ser explicada por el prestador, ya que el incremento de los suscriptores no superó el 3%.

4.14 Cartera

El prestador cuenta con una política establecida para la recuperación de cartera, según informaron en reunión virtual. Sin embargo, la información remitida por el prestador no estaba detallada por edades lo que tampoco permite establecer los días de mora, en el punto de recaudo y facturación se pudo inferir que en el municipio de Oiba existe una cultura de pago oportuna y buena, lo que probablemente evite alta acumulación de cartera.

De acuerdo con la información presentada por el prestador, su cartera asciende a un total de \$ 94.770.351, donde el mayor porcentaje de la misma corresponde al servicio de acueducto, sin embargo, comparado con la cantidad facturada, esta representaría menos del 10 % en cartera.

4.15 Estratificación aplicada

El prestador trabaja con la estratificación suministrada por la Alcaldía, no obstante, no se entregó información del Decreto de adopción.

4.16 Concurso Económico

Según lo indicado por el prestador en la reunión virtual, la Alcaldía no ha realizado el cobro de lo correspondiente a concurso económico, específicamente para las vigencias relacionadas en la **Tabla 20**.

Con base en la información reportada en el SUI, se relaciona lo siguiente:

Tabla 20. Concurso económico

Año	CXC Estratificación	Aporte
2018	NO	NO

Año	CXC Estratificación	Aporte
2019	NO	NO

Fuente: Consulta realizada en SUI en agosto de 2020

En concordancia con lo informado por el prestador, en el SUI no hay reporte del cobro del concurso económico por parte de la Alcaldía.

4.17 Subsidios y Contribuciones

El prestador aplicó el acuerdo 020 de fecha 27 de noviembre de 2018; que establece los siguientes montos de subsidios y contribuciones:

Imagen 23. Imagen acuerdo 022 de fecha 22 de noviembre de 2018 Subsidios y contribuciones



ACUERDO N° 022 DEL 2018 (NOVIEMBRE 28 DE 2018)

“POR EL CUAL SE DEFINE EL MONTO A TRANSFERIR AL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCIÓN DE INGRESOS DEL MUNICIPIO DE OIBA PARA GARANTIZAR EL OTORGAMIENTO DE SUBSIDIOS EN LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO, A LOS ESTRATOS 1, 2 Y 3 DEL SECTOR Y SE ESTABLECEN LOS APORTES SOLIDARIOS AL ESTRATO COMERCIAL, PARA EL AÑO 2019”

EL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE OIBA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR LA LEY 142 DE 1994, EL DECRETO 1013 DE 2005, DEMAS NORMAS CONCORDANTES Y,

Fuente: Radicado SSPD No. 20205290664632 del 21 de mayo de 2020.

Tabla 24. Montos de subsidios y contribuciones vigencia 2019

Estrato/uso	Acueducto	Alcantarillado
Estrato 1	-50%	-50%
Estrato 2	-30%	-30%
Estrato 3	-10%	-10%
Estrato 5	+50%	+50%
Estrato 6	+60%	+60%
Comercial	+50%	+50%
Oficial	NA	NA

Fuente: Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020.

Por lo tanto, se procedió a revisar de manera aleatoria las facturas aportadas por el prestador, encontrando que aplican los porcentajes establecidos en el acuerdo municipal.

De igual manera se identificó que el municipio solo adeuda al prestador \$707.587 correspondientes a la vigencia 2019 del giro de los subsidios, información confirmado por las personas que atendieron la reunión virtual.

Así mismo, en promedio el municipio gira al prestador mensualmente para los servicios de acueducto y alcantarillado \$6,900.000.

4.18 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos

La sede de atención al público para todo lo concerniente a peticiones, quejas, recursos y reclamaciones, se ubica en la 13 No 8-24, con horario de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00pm a 6:00 pm.

De igual manera cuentan con una línea telefónica de atención al cliente el 3156497427

Imagen 24. Imagen Atención al usuario

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P.

OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS

Planta de tratamiento, Diagonal 13 N°. 8 - 24 Línea de atención al cliente 315 649 7427

Fuente: Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020

El proceso inicia cuando el usuario llega a la sede para interponer una queja, que por lo general es de manera verbal. Esta información es inmediatamente registrada a través del sistema "AIRES", posteriormente, la persona que recibe las quejas remite dicha información a los operarios para que visiten el lugar donde se presenta la novedad, y se verifica si puede solucionar inmediatamente o para establecer las posibles soluciones para los usuarios.

La mayoría de las quejas que se presentan están relacionadas con altos consumos del servicio de acueducto.

4.19 Estadísticas de PQR

La empresa entregó información de las PQR registradas en su sistema de información comercial de la siguiente manera:

Tabla 21. PQR año 2019

Causal	Acueducto 2019	Alcantarillado 2019
Cobro no acorde	48	3
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	3	6
Fuga de agua en calle	5	7
No tiene instalación de alcantarillado en el predio por lo que solicita descuento por el cobro del servicio	-	1
Total general	56	17

Fuente: Radicados No. 20205291212192 del 03/07/2020, radicado No. 20205291331722 del 09/07/2020.

Según la información entregada por la empresa, durante la vigencia 2019 la mayor causal por la que se presentaron reclamaciones fue por “Cobro no acorde”; la empresa informó que esta situación se presenta particularmente cuando se aumenta el consumo por parte de los usuarios y el valor de la factura aumenta significativamente.

Para atender y resolver estas inquietudes durante la entrega de las facturas se socializa con los usuarios la importancia del ahorro del agua y permanentemente se hace revisión de los micromedidores y de esta manera enfocar esfuerzos para disminuir dicha causal.

5 EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

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

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

Tabla 26. Indicadores de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

Año	SUSCRIPTORES		COBERTURA (%)		CONTINUIDAD (h/día)	IRCA (%)	COBERTURA MICROMEDICIÓN ACU (%)	IANC (%)
	ACU	ALC	ACU	ALC				
2018	1817	1603	ND	ND	ND	4,3	86	ND
2019	1.871	1,640	100	97	24	4,4	90	ND

Fuente: Datos suministrados por OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP

La información suministrada por OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP se limita a la vigencia 2019 y vigencia actual, según se pudo establecer en la reunión virtual sostenida con su representante legal.

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

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

6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

6.1 Actualizaciones de RUPS

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 27. Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

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

Imagen 24. 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 MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P, debe realizarse hasta el 30 de marzo de 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 cuenta con actualizaciones aprobadas dentro de los términos para el año 2017 conforme a la Resoluciones antes citadas para 2016 y 2017. No obstante, para el año 2019 y 2020, las actualizaciones se han realizado extemporáneamente, conforme a Resolución ibídem:

Imagen 25. Actualizaciones RUPS

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado	Fecha de Radicado	Acciones
11	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201742340360057	17/04/2017	20175290308152	25/04/2017	 
12	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201952340371898	06/05/2019	20195290452162	07/05/2019	 
13	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019112340375251	12/11/2019	20195291285422	13/11/2019	 
14	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202032340377491	16/03/2020	20205290381292	07/04/2020	 
15	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202042340377998	01/04/2020	20205290363362	03/04/2020	 
16	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202042340378022	01/04/2020	20205290380022	07/04/2020	 
17	2340	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202072340380649	27/07/2020	20205291507592	28/07/2020	 

Fuente: Consulta SUI, agosto 2020

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

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 35 formatos y/o formularios lo que equivale a un 1%:

Tabla 28. Estado de cargue de información al SUI

ID	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2340	2002	0	3	100 %
2340	2003	0	40	100 %
2340	2004	0	72	100 %
2340	2005	0	111	100 %
2340	2006	1	228	99 %
2340	2007	0	271	100 %
2340	2008	0	316	100 %
2340	2009	0	370	100 %
2340	2010	1	418	99 %
2340	2011	0	421	100 %
2340	2012	0	401	100 %
2340	2013	0	380	100 %
2340	2014	0	373	100 %
2340	2015	0	385	100 %
2340	2016	0	390	100 %
2340	2017	0	396	100 %
2340	2018	2	397	99 %
2340	2019	11	383	97 %
2340	2020	20	209	91 %
20172	TOTAL	35	5564	99 %

Fuente: Consulta SUI – agosto de 2020

Tabla 29. Reportes pendientes por tópico últimas vigencias

TOPICO	ESTADO	2016	2017	2018	2019	2020	Total general
Administrativo	Certificado	3	3	3			9
	Pendiente				3		3
Administrativo y Financiero	Certificado	6	6	6	5		23
	Certificado No Aplica	6	6	6	5	4	27
	Pendiente			2	2		4
Comercial y de Gestión	Certificado	233	242	242	230	60	1007
	Certificado No Aplica	21	24	23	28	7	103
	Pendiente				1	8	9
Generalidades-Riesgos	Certificado	2	2	2	2		8
NSC	Certificado	1	1	1	1		4
Nuevos Marcos Normativos	Certificado	1	1	1	1		4
Riesgos Acueducto	Certificado	15	15	15	15		60
Riesgos Alcantarillado	Certificado	15	15	15	15		60
Riesgos Aseo	Certificado	15	15	15	15		60
Técnico operativo	Certificado	72	66	68	57	10	273
	Certificado No Aplica				9	5	14
	Pendiente				5	7	12
Total general		390	396	399	394	101	1680

Fuente: Consulta SUI – agosto 2020

Es fundamental que el prestador verifique el porcentaje de reporte de información al SUI, para la vigencia de 2020, de igual manera, verificado el SUI se encuentran formatos/formularios que fueron certificados bajo la opción de “Certificado no aplica”, por lo que es necesario que el prestador aclare las razones por las cuales se optó dicha alternativa.

7 ACCIONES DE LA SSPD

En las últimas vigencias el prestador no ha sido visitado por parte de la superintendencia, sin embargo, se ha mantenido permanente comunicación como se muestra a continuación:

Tabla 30 Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20194600959871	7/11/2019	Requerimiento Oiba información técnica.
20194600896241	18/10/2019	Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.
20194200851911	8/10/2019	Taller Regional de Calidad del Agua.
20194600827491	29/09/2019	Acciones de mitigación por inicio de segunda temporada lluviosa del 2019.
20194600803491	26/09/2019	Requerimiento de Reporte al SUI - Maestros de Facturación.
20194600775221	25/09/2019	Respuesta prestador información técnica.
20194600757791	18/09/2019	Traslado Alcaldía.
20194600658251	9/08/2019	Respuesta al oficio con número de radicado interno 1282 Oiba Santander / REF RADICADO 20194600310921
20194600593981	18/07/2019	Solicitud del Contrato de Operación de la Infraestructura.
20194600481571	20/06/2019	Reporte SUI – Normas de Información Financiera NIF.
20194600464321	17/06/2019	Respuesta Radicado SSPD No. 20185291434262
20194600389431	30/05/2019	Reiteración reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo.
20194600310921	10/05/2019	Respuesta Radicado N° 20184101596781
20194600261991	4/29/2019	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo
20191800198521	4/05/2019	Su oficio del 12 de febrero de 2019, radicado bajo el No. SSPD 20195290119072 del 13 de febrero de 2019.
20194600084941	2/19/2019	Estudio tarifario Oibana de servicios públicos.
20194600082461	2/18/2019	Requerimiento de cargue de información pendiente al SUI
20185291496162	12/31/2018	Respuesta Radicado N° 20184101596781
20185291434262	12/12/2018	Contribuciones Especiales 20184601465081

Fuente: Sistema de gestión documental ORFEO

8 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Aspectos administrativos

- La Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Oiba E.S.P, es una empresa industrial y comercial del estado, su actividad principal es la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Oiba, su naturaleza jurídica de creación carece de la intención o animo colectivo de asociación, ya que su capital no tiene aportes o participación estatal, por cuanto todo el capital con que se constituye y funciona es de naturaleza pública.
- La contraloría General de la Nación, es quien realiza auditoría externa al prestador de Oiba, en el informe remitido por el prestador corresponde a la auditoría realizada en marzo del 2017, una vez analizado el informe se observó que se realizaron doce (12) observaciones, de las cuales, doce (12) son de tipo administrativo, además una (1) de ellas es de tipo disciplinario y Fiscal, por lo cual el prestador deberá emitir a esta SSPD los avances en cuanto a los cargos Jurídicos nombrados y señalados dentro de los hallazgos en el informe de la contraloría.

8.2 Aspectos financieros

- El prestador realizó el reporte de información financiera para las vigencias 2018 y 2019.
- El prestador cumplió con los reportes de información al SUI para el proceso de transición y convergencia NIF.
- El prestador no realizó envío del manual de políticas contables, por lo tanto, no se puede percibir los criterios de reconocimiento adoptados por la empresa, para cada componente de los estados financieros
- En cuanto al cumplimiento de la Normativa NIF, se observó varias deficiencias, con respecto al cumplimiento de la revelación de los estados financieros, ya que los mismos no contemplan los criterios mínimos de revelación establecidos para cada componente de la situación financiera y de resultados de la empresa.
- En cuanto a los indicadores, se observa que el prestador deberá estar más atento al indicador de rentabilidad, debido a que este presentó un resultado negativo para las dos vigencias 2018- 2019, sin embargo, el indicador de actividad y liquidez muestran un panorama favorable para el prestador, herramienta que puede ser utilizada para generar estrategias que ayuden a mejorar la rentabilidad de la empresa, ya que cuenta con un exceso de liquidez que puede ser invertido.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos.

- OIBANA DE SERVICIOS PÚBLICOS EICE ESP presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de Oiba, Santander. Igualmente, presta el de acueducto en las veredas Pedregal, El Volador, venta de aire y La Charca, razón por la cual, Debe actualizar el RUPS reportando las zonas de prestación que efectivamente atiende.
- Las coberturas de acueducto y alcantarillado informadas por el prestador, corresponden al 100% y 97%, respectivamente en el casco urbano del municipio de

Oiba, sin embargo, las reportadas por el ente territorial en el REC corresponden a 90,22% y 90,28%, respectivamente.

- Cuenta con concesión de agua vigente para las quebradas La Olavica y La Mochilera otorgada por la Corporación Autónoma Regional de Santander - CAS a través de la Resolución DGL No.00000456 del 13 de julio de 2018, sin embargo, debe hacer los ajustes respectivos en el SUI, toda vez que, reporto como fuente de abastecimiento el río Oibita con NUFUENTE 11327. No ha reportado información relacionada con la concesión de agua superficial para las dos quebradas que abastecen el sistema de acueducto, toda vez que, no están registradas.
- Se observa bajo mantenimiento físico y de limpieza de la parte externa de las estructuras de bocatomas y desarenadores.
- La información técnica de las dos líneas de aducción reportadas en el SUI no corresponde totalmente a la informada por el prestador en los radicados y en la mesa de trabajo.
- Cuenta con una PTAP tipo convencional construida hace más de 40 años, con un caudal de diseño de 12 l/s y operando a 16 l/s, lo que permitiría inferir preliminarmente que, la PTAP estaría sobrepasando su caudal de diseño. Sin embargo, en el reporte al SUI, el dato registrado corresponde a 16 l/s, al igual que informó que capta 16 l/s.
- Se tiene el diseño para una PTAP convencional alterna con un caudal de diseño de 10 l/s, con tanque de almacenamiento de capacidad de 500 m³, canal de medición de caudales de ingreso, un floculador, un sedimentador, tres filtros, tanques para desinfección y distribución, cuyo proyecto se encuentra en etapa de viabilización ante el MVCT que atendería de 200 a 250 suscriptores en la parte alta.
- Los operarios asignados para la PTAP cuentan con acciones de formación en sistemas de potabilización en los términos como se señalados previamente, sin embargo, para el servicio de alcantarillado, solo se cuenta con un operario, que es el mismo fontanero, quien no cuenta con CCL para dicho servicio.
- El prestador cuenta con bitácora, libro de operaciones y planillas de registros de la PTAP.
- La empresa no ha elaborado el protocolo de bioseguridad, prevención y mitigación ante la pandemia COVID-19 (Resoluciones 666 y 680 de 2020).
- El prestador no presentó los certificados de calibración de los equipos de control de calidad del agua del laboratorio.
- De los tres tanques para el almacenamiento de agua tratada, solo dos cuentan con macromedidores en buen estado de funcionamiento, el otro, carece de dicho sistema. Adicionalmente, no realiza medición de caudales en las dos captaciones de agua.
- La empresa no presentó información relacionada con las redes de distribución del sistema.
- La empresa informó que en la actualidad no cuenta con un catastro de redes de los sistemas de acueducto y alcantarillado actualizados, por lo que, planteará su elaboración para el próximo año.
- Respecto al Plan Maestro de Acueducto, se informó que, está pendiente de formularse y se plantea incluirlo como una meta de la empresa para el próximo año.
- El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que incluyan la totalidad de sus componentes.
- No cuenta con programas de micromedición y control de pérdidas.

- No se presentó registro de suspensiones del servicio de acueducto.
- El prestador incumple lo establecido en el CCU, toda vez que, se comprometió con una presión mínima de servicio de acueducto de 20 psi (14 m.c.a. aproximadamente), sin embargo, en el SUI reportó 10 mca para los años 2018 y 2019, sumado a que, lo informado en la reunión referida, no es consistente, toda vez que, señaló: “No cuenta la empresa en la actualidad con esta información en algunas redes tan solo lo realiza en los sistemas de bombeo”
- El prestador informó entre otros aspectos, que: “El índice de continuidad de los sectores 1,2,3,4,5 y 6 no lo podemos calcular debido a que no contamos con el número de la población servida por sector y el total de la población servida por el prestador. Buscaremos para un próximo informe cruzar los usuarios con los registros poblacionales del Sisbén y el DANE.”

No obstante, de la información reportada por el prestador en el formulario “continuidad en la oferta del servicio de acueducto” del año 2018, se establece que para los dos (2) sectores hidráulicos reportados, el prestador suministro agua con una frecuencia menor a 24 horas diarias, situación contraria a lo señalado en la Ley 142 de 1994 y el anexo técnico del CCU presentado por la empresa.

- La empresa no ha reportado al SUI información relacionada con los tanques de almacenamiento del sistema de acueducto a su cargo.
- La empresa no calcula el IANC, no presentó el PUEAA ni informó el estado actual de aprobación por parte de la autoridad ambiental, junto con su avance de ejecución.
- De acuerdo con la estimación de la oferta vs demanda y bajo el escenario general presentado, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Oiba, Santander, sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población (Qmd), sin embargo, el QMH supera en toda la proyección la capacidad de la PTAP actual del prestador, situación que debe ser tomada en cuenta por el prestador, sumado a que, la PTAP está operando a 16 l/s cuando fue diseñada para 12 l/s. Por lo anterior, debe tener en cuenta lo establecido en los artículos 18 “*Cuantificación de la demanda y/o necesidades*” y 19 “*Evaluación del sistema existente*” de la Resolución 330 de 2020 y demás aspectos señalados en el presente informe.
- La empresa tiene cinco puntos y lugares de muestreo de calidad del agua recibidos a conformidad por la autoridad sanitaria según acta suscrita el 22 de marzo de 2019.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia de la calidad del agua -SIVICAP para noviembre de 2018 y abril de 2019, la empresa suministró agua no apta para consumo humano con nivel de riesgo “Medio”, al reportar valores superiores al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007. Para los demás meses monitoreados, el nivel de riesgo correspondió a “Sin riesgo”.
- Las muestras de control de calidad del agua son realizadas por el laboratorio de aguas de la Fundación Universitaria de San Gil – UNISANGIL ubicado en el Km. 2 vía a Charalá, Santander; el cual, se encuentra autorizado para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, según la Resolución No. 2625 del 27 de septiembre de 2019 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.
- De los informes de resultados de las muestras de control de agua remitidas por el prestador, incumplió los límites máximos permisibles para los parámetros de turbiedad (mayo y agosto de 2018, mayo de 2019), Coliformes Totales y E. Coli (abril y mayo de 2018), cloro residual libre (octubre de 2018) y pH (noviembre de 2018).

- El prestador no tomó muestras de control de calidad del agua en los meses de enero y febrero de 2018, que incluyeran estos parámetros, incumpliendo así, con las frecuencias y parámetros establecidos para el rango de 2.501 a 10.000 habitantes atendidos, incumpliendo los artículos 21 y 22 resolución 2115 de 2007.
- No se cuenta con mapa de riesgos de calidad del agua.
- El sistema de alcantarillado a cargo del prestador es de tipo combinado, funciona por gravedad, con algunos sectores pluviales que se conectan y descargan sus aguas a las quebradas canalizadas Barinas y Panelas.
- El sistema de alcantarillado cuenta con cinco puntos de vertimiento, los cuales requieren del diseño de un colector, que conectaría con la futura PTAR, sin embargo, en la actualidad ni el municipio ni la empresa cuentan con el predio donde se proyectaría diseñar y construir la planta de tratamiento de aguas residuales - PTAR.
- El prestador adjuntó copia de la Resolución DGL No. 00574 del 27 de agosto de 2019 por la cual la CAS resolvió declarar actualizado el PSMV del municipio de Oiba, Santander, aprobado con la Resolución DGL No. 00001001 del 8 de octubre de 2009, frente a la Resolución No. 0631 de 2015 expedida por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. El término máximo de dicho plan, según lo indicado en el párrafo primero del artículo primero de la resolución DGL No. 00574 corresponde a diez años.
- No se remitió copia del último informe de avance del PSMV presentado por la empresa a la CAS, y el de evaluación por parte de la CAS
- El prestador reportó al SUI el PEC para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias 2018 y 2019.

8.4. Aspectos comerciales

- El prestador cuenta con el CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se encuentra disponible para los usuarios en la oficina de atención comercial. Se evidenció la actualización del documento y la socialización permanentemente con los usuarios a través de la facturación donde remiten copia de obligaciones y derechos.
- El prestador presentó un incremento de suscriptores de 2018 a 2019, del 4,9%.
- El prestador tiene una cobertura de micromedición efectiva del 89% teniendo en cuenta lo reportado para el año 2019 en el SUI, por lo tanto, cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, dado anterior, el prestador debe procurar aumentar el porcentaje y llegar a una cobertura del 100% de todos los suscriptores.
- La factura emitida por el prestador cumple con la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 375 de 2006.
- El prestador tiene un indicador de recaudo del 80% de acuerdo con lo evidenciado en la información remitida por el prestador correspondiente a la vigencia 2019, de igual manera se identificó que para el año 2018 era del 77%, lo que evidencia una mejora en el indicador en las últimas vigencias.
- El prestador aplicó adecuadamente los acuerdos de subsidios y contribuciones para las vigencias 2018 y 2019 en la facturación del uso comercial y estrato 1,2, 3, 4 y 5 de acuerdo con el análisis presentado en el numeral 4.12.
- El prestador lleva registro y estadísticas de las PQR que se presentan por parte de los usuarios y procura responder conforme a los términos de Ley. Debe trabajar en la reducción de peticiones respecto al tema de inconformidad en los cobros.

8.5. Aspectos tarifarios

- El prestador EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE OIBA E.S.P, presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores, por lo que, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el Artículo 1 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.
- El prestador remite la información tarifaria y da cumplimiento a lo establecido en la sección 5.1.1. de la res CRA 151 de 2001.
- En cuanto al número de suscriptores, se solicita que el prestador en primera instancia verifique la información cargada al SUI para las vigencias 2016, 2017 y 2018; exponga las razones por las cuales se encuentran incongruencias en el reporte y haga las respectivas correcciones del caso.
- El prestador remite el documento Resolución administrativa No. 018 de 2019 “Por medio del cual se realizan ajustes al estudio de costos y tarifas de acueducto y alcantarillado (...)”, sin embargo, deberá realizar el respectivo ajuste en el Estudio de Costos y Tarifas y reportarlo a esta Superintendencia, conforme a las observaciones emitidas por la CRA.
- Conforme al reporte en el aplicativo SURICATA, se le recuerda al prestador que a través de la página www.sui.gov.co se encuentra disponible el Aplicativo Suricata para el reporte de información, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.

Proyectó: Christian F. Puerto G. – Contratista Técnico Grupo Pequeños Prestadores – DTGAA
Juan David Rivera T. – Profesional Grupo Pequeños Prestadores – DTGAA
Leidy Marcela Montoya - Contratista Financiera Grupo Pequeños Prestadores – DTGAA
Natalia Mogollón Jaramillo - Contratista Tarifaria Grupo Pequeños Prestadores – DTGAA

Revisó: Laura Serrato – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Alejandra Cajiao Manjarrez – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Pequeños Prestadores - DTGAA

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