

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO  
REGIONAL PALESTINA E.S.P. - JAARP**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

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

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

**Bogotá, septiembre de 2020**

# Contenido

<b>1</b>	<b>DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA .....</b>	<b>5</b>
1.1	Sumario.....	5
1.2	Datos Generales del Prestador .....	5
1.2.1	Composición accionaria.....	5
<b>2</b>	<b>ASPECTOS –FINANCIEROS-ADMINISTRATIVOS .....</b>	<b>7</b>
2.1	Aspectos Administrativos .....	7
2.1.1	Empleados .....	7
2.1.2	Estructura Organizacional.....	7
2.1.3	Revisoría Fiscal .....	8
2.1.4	Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR.....	8
2.2	Aspectos Financieros .....	10
2.2.1	Concepto del Revisor Fiscal .....	10
2.2.2	Conceptos Emitidos por la AEGR –Control Interno.....	10
2.2.3	Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF .....	10
2.2.4	Análisis de los Estados Financieros 2018-2019.....	12
2.2.5	Estado de Situación Financiera – Años 2018-2019 .....	12
2.2.6	Análisis del Estado de Resultados Integrales 2018-2019 .....	17
2.2.7	Resultado del Ejercicio .....	18
2.2.8	Resultados de operación .....	18
2.2.9	Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2017-2018.....	19
2.2.10	Indicadores Financieros.....	19
2.3	Contribuciones .....	20
<b>3</b>	<b>ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS .....</b>	<b>22</b>
3.1	Aspectos Técnicos Acueducto.....	22
3.1.1	Sistema de abastecimiento.....	22
3.1.2	Almacenamiento .....	29
3.1.3	Redes de distribución .....	30
3.1.4	Plan maestro de acueducto .....	33
3.2	Indicadores de prestación del servicio de acueducto.....	33
3.2.1	Cobertura de acueducto .....	33

3.2.2	<i>Presiones en red de distribución.....</i>	34
3.2.3	<i>Índice de Continuidad .....</i>	34
3.2.4	<i>Índice de Agua No Contabilizada – IANC.....</i>	35
3.2.5	<i>Estimación oferta vs demanda.....</i>	38
3.2.6	<i>Calidad del agua suministrada por la red de distribución.....</i>	39
3.3	<i>Aspectos técnicos de alcantarillado.....</i>	49
3.4	<i>Plan de emergencia y contingencia - PEC.....</i>	51
<b>4</b>	<b>ASPECTOS COMERCIALES .....</b>	<b>54</b>
4.1	<i>Descripción general.....</i>	54
4.2	<i>Sistema de Información Comercial – SIC .....</i>	54
4.3	<i>Contrato de Condiciones Uniformes – CCU .....</i>	55
4.4	<i>Catastro de suscriptores.....</i>	56
4.5	<i>Suscriptores .....</i>	57
4.6	<i>Micromedición .....</i>	61
4.7	<i>Tarifas.....</i>	61
4.8	<i>Facturación y recaudo.....</i>	66
4.8.1	<i>Proceso de facturación .....</i>	66
4.8.2	<i>Estructura de la factura.....</i>	66
4.8.3	<i>Facturación total y recaudo.....</i>	68
4.8.4	<i>Cartera .....</i>	71
4.9	<i>Subsidios y Contribuciones .....</i>	71
4.9.1	<i>Balance de subsidios y contribuciones.....</i>	75
4.10	<i>Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos .....</i>	79
4.10.1	<i>Descripción general .....</i>	79
4.10.2	<i>Formatos de atención al usuario.....</i>	80
4.10.3	<i>Estadísticas PQR.....</i>	82
4.10.4	<i>Acciones para disminuir PQR.....</i>	82
4.10.5	<i>Expedientes 2018 y 2019 .....</i>	82
<b>5</b>	<b>CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI .....</b>	<b>84</b>
5.1	<i>Actualizaciones de RUPS.....</i>	84
5.2	<i>Estado de Cargue al Sistema Único de Información al SUI por parte del prestador .....</i>	85
<b>6</b>	<b>ACCIONES DE LA SSPD .....</b>	<b>86</b>
	<i>Con el oficio SSPD No. 20194600045251 del 31 de enero de 2019 se solicitó al prestador actualizar el RUPS.....</i>	<b>86</b>

<b>7</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>86</b>
7.1	<i>Aspectos administrativos.....</i>	<i>86</i>
7.2	<i>Aspectos financieros .....</i>	<i>87</i>
7.3	<i>Aspectos Técnicos Operativos.....</i>	<i>87</i>
7.4	<i>Aspectos comerciales.....</i>	<i>91</i>
7.5	<i>Aspectos tarifarios.....</i>	<i>91</i>

# **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P. - JAARP ANÁLISIS AÑOS 2018 y 2019**

## **1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA**

### **1.1 Sumario**

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palestina, Huila, mediante la vigilancia y seguimiento del prestador JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P. - JAARP, 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. 20204250016401 del 07 de mayo del 2020, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información – SUÍ y las respectivas aclaraciones producto de la mesa de trabajo del 26 de mayo del 2020, realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD y la JAARP, lo cual fue consignado en un acta enviada al prestador mediante correo electrónico, el día 03 de junio de 2020.

Lo requerido por esa SSPD fue atendido por el prestador mediante radicados No. SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020, información que fue incorporada dentro del análisis realizado en el presente documento.

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 Composición accionaria**

La JAARP, por ser una entidad sin ánimo de lucro que se constituye por voluntad de asociación o creación de una o más personas para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general, no persigue reparto de utilidades entre sus miembros, por consiguiente no tiene participación accionaria.

De acuerdo con los estatutos de la junta, el artículo 89 señala que el patrimonio de la misma, estará constituido por todos los bienes, muebles e inmuebles que actualmente posee, registrados en el inventario general que se levante para efectos legales a favor de la junta.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó la solicitud a la junta en la mesa de trabajo del 26 de mayo del 2020 sobre la descripción del patrimonio inicial al momento de su creación, sin embargo, dicha información no fue allegada.

**Tabla 1** Datos generales del prestador

ÍTEM	PRESTADOR
<b>ID</b>	1189
<b>Razón social</b>	Junta Administradora Acueducto Regional Palestina E.S.P. – JAARP
<b>NIT</b>	813006641 – 8
<b>Estado del Prestador</b>	Operativa
<b>Servicios y actividades</b>	<b>Acueducto</b> Captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización
<b>Fecha inicio de operaciones</b>	11/10/1999
<b>Área de operación</b>	Palestina (Urbano)
<b>Tipo de prestador</b>	Organización Autorizada
<b>Primera actualización en RUPS</b>	27/12/2005
<b>Fecha última Actualización RUPS</b>	27/09/2019
<b>Nombre Representante legal</b>	José Arley Anacona Ortega
<b>Cargo Representante Legal</b>	Gerente
<b>Fecha de Posesión Representante Legal</b>	19/04/2018
<b>Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	NA
<b>Vigencia Contrato Actual Auditoría Externa de Gestión y Resultados</b>	NA

Fuente: SUI – RUPS. Junio 2020

## 2 ASPECTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS

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

### 2.1 Aspectos Administrativos

#### 2.1.1 Empleados

Conforme a la información entregada durante las mesas de trabajo que se desarrollaron con el prestador, respecto al personal para las vigencias 2018 y 2019 se tiene lo siguiente:

**Tabla 2** Personal JAARP S.A.S ESP.

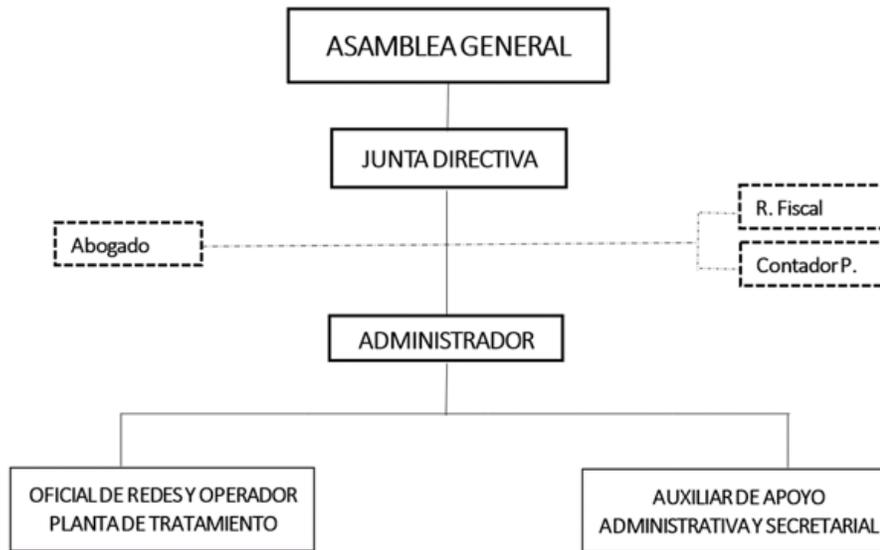
Área	2018	2019
Administrativos	2	2
Operativos	2	2
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

#### 2.1.2 Estructura Organizacional

Acorde con el Organigrama del prestador suministrado en documentos de mesa de trabajo, el mayor órgano de decisión es la Asamblea General de Accionistas, que ejerce control directo sobre la JAARP, el fiscal y el contador de quien depende el administrador. Y de la administración se desprende directamente el área técnico operativo quien cuenta con fontanero y operario de planta.

**Imagen 1. Organigrama**



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

### 2.1.3 Revisoría Fiscal

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*, para las vigencias evaluadas, el prestador no cuenta con la obligación de contratar personal para el desarrollo de la revisoría fiscal, no obstante, la junta estableció dentro de los estatutos, el nombramiento de un fiscal, quien hace las veces de control y fiscalización de la gestión administrativa e informes financieros dentro de la entidad. Para las vigencias 2018 y 2019 el señor Heriberto Herrera Guevara fue selecto como Fiscal de la JAARP, el cual emitió informe de certificación para las referidas vigencias.

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

La junta indicó en la mesa de trabajo del 26 de mayo del 2020 que no contrata 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.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye que la JAARP, no tiene la obligación de contratar una auditoría externa, toda vez que, la misma es una organización autorizada que atiende menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios.

### **2.1.5 Competencias Laborales**

En términos de competencias laborales, el prestador entregó tres certificaciones SENA de los colaboradores del área técnico - operativo, sin embargo, 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, se 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 envidas por el prestador bajo radicados No SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01 de junio del 2020:

- Sr. David Andrés Torres Cubillos, certificado en Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas, Nivel Avanzado año 2019.
- Sr. Fabián Antonio Muñoz Pérez, certificado en Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas, Nivel Avanzado año 2019.
- Sr. Gilberto Galíndez, Operaciones de sistemas de potabilización de agua año 2019.

## **2.2 Aspectos Financieros**

### **2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal**

La labor del fiscal de la junta es realizada por el señor Heriberto Herrera Guevara. Para las vigencias evaluadas comprendió la evaluación del proceso contable, de esta manera para cada una de las líneas, el fiscal de la junta emitió los siguientes conceptos:

*“Que, revisados los estados financieros de la Empresa Junta Administradora del Acueducto Regional Palestina, de Palestina Huila, se conceptúa que:*

*1- La empresa cumple con los estándares de Contabilidad General, que rigen para este tipo de empresas.*

*2- Que se revisaron, soportes contables, de manera aleatoria dentro del periodo revisado y estos se encuentran debidamente clasificados y codificados conforme la normatividad vigente.*

*3- Que se revisaron soportes de ingresos y consignaciones de manera aleatoria en diferentes días de la vigencia fiscal correspondiente y se encontró que estos coinciden con la información bancaria de las cuentas que la empresa tiene abiertas con las diferentes entidades financieras.*

*En virtud de lo anterior el Fiscal aprueba y da conformidad a los estados financieros de la empresa Junta Administradora del Acueducto Regional de Palestina, con sede en el municipio de Palestina Huila, para el periodo correspondiente del 01 de enero al 31 de diciembre del 2018 y 2019.”*

### **2.2.2 Conceptos Emitidos por la AEGR – Control Interno**

Conforme a lo establecido en el punto 2.1.4 de la presente evaluación integral, el prestador no tiene la obligación de contratar una auditoría externa; asimismo, se evidenció que no tiene implementado un sistema de control interno, toda vez que, la entidad cuenta con un fiscal quien hace la veces de control y fiscalización de la gestión administrativa y financiera de la junta.

### **2.2.3 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF**

El Decreto 2420 de 2015 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, reglamentó las Normas de Contabilidad, de Información Financiera y de Aseguramiento de

la Información. En este decreto se reglamentó el marco regulatorio y el cronograma de aplicación para los preparadores de información financiera.

La JAARP se clasificó en el marco técnico normativo para los preparadores de información financiera del Grupo 2, por tal razón, los últimos estados financieros conforme a los Decretos 2649 y 2650 de 1993 y demás normatividad, serían a 31 de diciembre de 2014.

La Junta a pesar de estar clasificada en un grupo NIF y remitir sus estados financieros con la normativa en los radicados No SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01 de junio del 2020, para el desarrollo y análisis del presente documento, se evidenció que esta información no ha sido reportada ante esta SSPD, incumpliendo con su obligación de reporte de información a través de SUI.

A continuación, se detalla los formatos y formularios que a la fecha de la presente evaluación integral, el prestador tiene en estado pendiente de reporte al SUI:

**Tabla 3** Reporte de información financiera Servicio Gobierno NIF vigencias 2018 – 2019

AÑO	SERVICIO	PERIODICIDAD	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACIÓN
2014	Gobierno NIF	SEMESTRAL	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	Formularios
2014	Gobierno NIF	SEMESTRAL	NIF-A-0010	Formulario C - NIF: Avance de Ejecución del Plan de Implementación NIF Anual	Pendiente	Formularios
2015	GOBIERNO NIF	ANUAL	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo
2015	GOBIERNO NIF	ANUAL	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo
2015	GOBIERNO NIF	ANUAL	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: Estado de reporte de Información 028 SSPD, consultado en junio de 2020.

### 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, con 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.

Teniendo en cuenta lo anterior y lo reflejado en la *Tabla 3*, se evidenció que el prestador no reportó los formatos y formularios habilitados en las vigencias 2014 y 2015, incumpliendo con el proceso de reporte de información en la transición y preparación obligatoria de las normativa NIF, conforme a lo establecido en las citadas resoluciones.

#### 2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2018-2019

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador en los radicados No SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01 de junio del 2020, para las vigencias 2018 y 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.

El siguiente análisis no se logró validar con el manual de políticas contables, debido a que el prestador indicó que a la fecha no cuenta con un manual.

#### 2.2.5 Estado de Situación Financiera – Años 2018-2019

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a la vigencia 2018-2019.

**Tabla 4** Estado de Situación Financiera 2018-2019, Representando en Pesos

Estado de Situación Financiera	Con corte a 31/12/2019	Diferencia Relativa	Con corte a 31/12/2018	Diferencia Relativa	Diferencia Absoluta
ACTIVO CORRIENTE	\$ 182.065.394	19%	\$ 216.614.012	22%	-\$ 34.548.618
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	\$ 163.671.058	17%	\$ 202.220.794	20%	-\$ 38.549.736
Caja	\$ 471.018	0%	\$ 356.575	0%	\$ 114.443
Bancos	\$ 163.200.040	17%	\$ 201.864.219	20%	-\$ 38.664.179
Cuentas Por Cobrar	\$ 14.767.847	2%	\$ 10.622.893	1%	\$ 4.144.954
Prestación de Servicios	\$ 21.096.924	2%	\$ 2.873.494	0%	\$ 18.223.430
Otras Cuentas por Cobrar	\$ -	0%	\$ 10.278.499	1%	-\$ 10.278.499
Deterioro de Cuentas por cobrar	-\$ 6.329.077	-1%	-\$ 2.529.100	0%	-\$ 3.799.977
Inventarios	\$ 3.626.489	0%	\$ 3.770.325	0%	-\$ 143.836
Materias Primas y Suministros	\$ 4.766.630	0%	\$ 4.910.466	0%	-\$ 143.836
Provisión Protección Inventarios	-\$ 1.140.141	0%	-\$ 1.140.141	0%	\$ -
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 778.014.019	81%	\$ 790.756.152	78%	-\$ 12.742.133
Inversiones	\$ 56.500	0%	\$ 56.500	0%	\$ -
De Renta Variable	\$ 56.500	0%	\$ 56.500	0%	\$ -

Estado de Situación Financiera	Con corte a 31/12/2019	Diferencia Relativa	Con corte a 31/12/2018	Diferencia Relativa	Diferencia Absoluta
Propiedad Planta y Equipo	\$ 777.957.519	81%	\$ 784.669.162	78%	-\$ 6.711.643
<b>Terrenos</b>	\$ 55.650.000	6%	\$ 40.200.000	4%	\$ 15.450.000
<b>Edificaciones</b>	\$ 83.855.000	9%	\$ 83.855.000	8%	\$ -
<b>Plantas y Ductos</b>	\$ 837.269.931	87%	\$ 837.269.931	83%	\$ -
<b>Redes líneas y cables</b>	\$ 270.587.345	28%	\$ 270.587.345	27%	\$ -
<b>Maquinaria y equipo</b>	\$ 13.230.832	1%	\$ 10.976.832	1%	\$ 2.254.000
<b>Equipo científico</b>	\$ 6.788.867	1%	\$ 5.184.896	1%	\$ 1.603.971
<b>Muebles y enseres y equipos de oficina</b>	\$ 10.236.181	1%	\$ 10.236.181	1%	\$ -
<b>equipo de comunicación y computación</b>	\$ 12.065.000	1%	\$ 11.465.000	1%	\$ 600.000
<b>Depreciación acumulada</b>	-\$ 511.725.637	-53%	-\$ 485.106.023	-48%	-\$ 26.619.614
Otros Activos	\$ -	0%	\$ 6.030.490	1%	-\$ 6.030.490
<b>Intangibles</b>	\$ 6.030.490	1%	\$ 6.030.490	1%	\$ -
<b>Amortizaciones de intangibles</b>	-\$ 6.030.490	-1%	\$ -	0%	-\$ 6.030.490
<b>TOTAL ACTIVO</b>	\$ 960.079.413	100%	\$ 1.007.370.164	100%	-\$ 47.290.751
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	\$ 53.398.926	6%	\$ 103.780.568	10%	-\$ 50.381.642
Cuentas por Pagar	\$ 45.986.821	5%	\$ 95.110.864	9%	-\$ 49.124.043
<b>Adquisición de bienes y servicios</b>	\$ 8.509.985	1%	\$ 4.309.985	0%	\$ 4.200.000
<b>Acreedores Varios</b>	\$ 37.273.382	4%	\$ 90.732.988	9%	-\$ 53.459.606
<b>Retención en la Fuente</b>	\$ 203.454	0%	\$ 67.891	0%	\$ 135.563
Pasivos Laborales	\$ 7.412.105	1%	\$ 8.669.704	1%	-\$ 1.257.599
<b>Beneficio a Empleados</b>	\$ 7.412.105	1%	\$ 8.669.704	1%	-\$ 1.257.599
<b>TOTAL PASIVO</b>	\$ 53.398.926	6%	\$ 103.780.568	10%	-\$ 50.381.642
<b>PATRIMONIO</b>	\$ 906.680.487	94%	\$ 903.589.596	90%	\$ 3.090.891
<b>Capital Fiscal</b>	\$ 791.579.681	82%	\$ 142.387.298	14%	\$ 649.192.384
<b>Resultado de Ejercicios Anteriores</b>	\$ 112.009.915	12%	\$ 109.378.807	11%	\$ 2.631.107
<b>Resultado del Ejercicio</b>	\$ 3.090.891	0%	\$ 2.631.107	0%	\$ 459.784
<b>Impacto por Transición al Nuevo Marco Normativo</b>	\$ -	0%	\$ 649.192.384	64%	-\$ 649.192.384
<b>TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO</b>	\$ 960.079.413	100%	\$ 1.007.370.164	100%	-\$ 47.290.751

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

## Activos

En el periodo contable del 2019, el 19% de los activos corresponden al activo corriente y el 81% al activo no corriente. El componente con el mayor peso de participación del estado de situación financiera es la propiedad planta y equipo por valor de \$777,95 millones que

corresponde al 81% de los activos totales. Los activos para la vigencia 2019 presentaron una disminución del -5%, en comparación de la vigencia anterior.

**Efectivo y equivalente a efectivo:** A continuación, se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para pagos, recaudos y convenios, así:

**Tabla 5** Relación de cuentas bancarias

Número de cuenta	Banco	Tipo de cuenta	Uso de la cuenta
339450000130	Banco Agrario	Corriente	Pago
2353122	COOLAC	Ahorros	Recaudo de Servicios Públicos

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

La cuenta de efectivo y equivalente a efectivo no tiene restricciones o gravámenes que limiten su disposición. El prestador reflejó los siguientes saldos en efectivo y equivalentes al efectivo al cierre en el estado de situación financiera:

**Tabla 6** Detalle de Saldos Cuentas Bancarias

Detalle	Saldo Cuenta
Caja Principal	\$ 471.018
Bancos y Corporaciones	\$ 163.200.039

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Cuentas por cobrar:** En cuanto a las cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos, la empresa tiene registrado el valor de \$14,7 millones para la vigencia 2019 con un incremento del 39% con relación a la vigencia anterior. Las cuentas por cobrar del servicio público de acueducto representan el 100% del total de las mismas.

**Tabla 7** Clasificación de las cuentas por cobrar

Cuentas Por Cobrar	Saldo 2019	%
Servicio de Acueducto	\$ 21.096.924	143%
Deterioro	\$ -6.329.077	-43%
<b>Total Cuentas Por Cobrar de Servicios Públicos</b>	<b>\$ 14.767.847</b>	<b>100%</b>

Fuente: Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

En la nota de deudores de los estados financieros, la empresa indicó que el sistema de facturación no está funcionando adecuadamente, por lo que el reporte de recaudos no está generando informes en donde se observe individualmente la persona que está pagando o abonando, por esta razón, se registra de forma general a corte del año 2019.

No hubo una conciliación de saldos de deudores entre contabilidad y sistema de facturación.

El prestador no realizó entrega de la información soporte del cálculo de deterioro, por lo cual, la SSPD no pudo realizar el seguimiento de los saldos reflejados en el estado de situación financiera.

**Propiedad Planta y Equipo:** Los bienes tangibles son los más representativos en el estado de situación financiera de la junta, ya que componen el 81% del total de los activos, en la nota correspondiente, el prestador indica que el método de depreciación se realiza en línea recta para cada bien y relaciona lo siguiente:

*Imagen 2 Propiedad Planta y Equipo*

CONCEPTO	%	VIDA UTIL AÑOS
EDIFICACIONES	2	50
PLANTAS Y DUCTOS	2	50
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO OFICINA	10	10
MAQUINARIA Y EQUIPO	10	10
EQUIPO DE COMUNICACIÓN	10	10
EQUIPO DE COMPUTACION	20	5

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

De acuerdo con la imagen anterior, se observa que el prestador está incumpliendo con los criterios mínimos de revelación para la propiedad planta y equipo, ya que como mínimo esta revelación debería contener una tabla con los siguientes componentes:

- Relación de todos los activos bienes tangibles de la entidad.
- Relación de las fechas de adquisición para cada activo.
- Relación de la revaluación de cada activo, en caso de haberlo realizado.
- Relación del valor de salvamento para cada activo, en caso de haberlo realizado.
- Relación de vida útil para cada activo.
- Relación de depreciación de cada activo.
- Relación de adquirentes que se realizaron para cada vigencia.
- Relación de bajas de activos que se realizaron para cada vigencia.
- Entre otras revelaciones que indica las normas NIF para Pymes.

## **Pasivos**

En los pasivos se observa una disminución del 49% para la vigencia 2019 con relación a la vigencia anterior. El 100% de los pasivos se encuentran distribuidos en su porción corriente, siendo el monto más representativo las cuentas por pagar con un 86%, seguido del rubro de pasivos laborales con un 24%, de los pasivos totales.

**Cuentas por pagar:** En la nota de revelación para cuentas por pagar, el prestador indicó que el pasivo corriente de la junta está constituido básicamente por la adquisición de bienes que representaron activos o gastos para la entidad, adicionalmente manifestó que dentro de los acreedores varios están los recursos recaudados de acueducto y alcantarillado de los meses de noviembre y diciembre y los subsidios de aseo y alcantarillado del año 2019

que no fueron girados al municipio, los cuales serán girados en el año 2020 por la suma de \$35,46 millones.

**Beneficios a Empleados:** Al comparar la información relacionada en el documento enviado por el prestador con el detalle de las cuentas por cobrar, la empresa no relaciona terceros, ya que todo se encuentra bajo el concepto de nómina por pagar, en la nota de revelación menciona que los saldos bajo este concepto, corresponden a cesantías, intereses de cesantías y vacaciones.

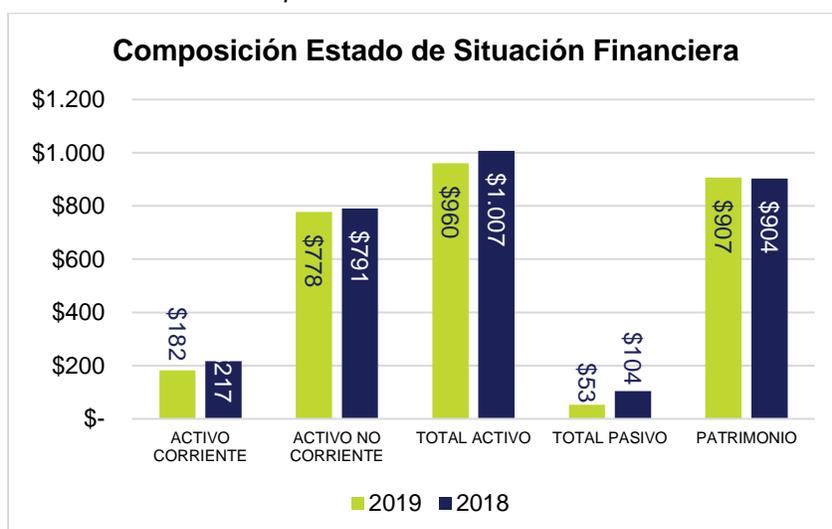
Teniendo en cuenta lo anterior, se observa un presunto incumplimiento en cuanto a la revelación correspondiente a beneficios a empleados, debido a que no cuenta con los requisitos mínimos y la categorización en el caso que correspondan a beneficios de corto, largo plazo o beneficios por terminación.

### **Patrimonio**

La JAARP, por ser una entidad sin ánimo de lucro que se constituye por voluntad de asociación o creación de una o más personas para realizar actividades en beneficio de asociados, terceras personas o comunidad en general, no persigue reparto de utilidades entre sus miembros, por consiguiente, no tiene participación accionaria.

En el estado de situación financiera se observó que el prestador realizó una reclasificación del saldo de impacto por transición NIF a la cuenta de capital fiscal, pero no se observa el motivo correspondiente a esta clasificación, para lo cual, se debe tener en cuenta que, el saldo de ganancias acumuladas generado por la aplicación por primera vez del marco de principios contables en NIF, que permanezca al final del período de transición y que genera el ajuste en los libros oficiales, no es susceptible de ser distribuido como dividendo a los socios o accionistas, ni debe ser objeto de capitalización mientras no se haga efectiva la entrada de fondos correspondiente. La razón que la entidad aduce para ello, es que no surge de la actividad normal del periodo sino de ajustes producto del cambio de las bases de reconocimiento y medición, que sólo ocurre por aplicar el nuevo marco contable.

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



Representado en millones de pesos

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

## 2.2.6 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 8 Estado de Resultados Integrales 2018-2019.**

Estado de Resultado Integral	Con corte a 31/12/2019	Diferencia Relativa	Con corte a 31/12/2018	Diferencia Relativa	Diferencia Absoluta
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>	\$ 218.184.047	100%	\$ 184.414.697	100%	\$ 33.769.350
Venta de Servicios	\$ 218.184.047	100%	\$ 184.414.697	100%	\$ 33.769.350
Servicio de Acueducto	\$ 218.184.047	100%	\$ 184.414.697	100%	\$ 33.769.350
<b>COSTO DE VENTAS</b>	\$ 131.815.885	60%	\$ 116.591.958	63%	\$ 15.223.927
Costo de Bienes y Servicios	\$ 131.815.885	60%	\$ 116.591.958	63%	\$ 15.223.927
Servicios de Acueducto	\$ 131.815.885	60%	\$ 116.591.958	63%	\$ 15.223.927
<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	\$ 85.895.215	39%	\$ 66.719.464	36%	\$ 19.175.751
Administración	\$ 79.277.766	36%	\$ 62.185.164	34%	\$ 17.092.602
Gastos Personales	\$ 27.429.603	13%	\$ 22.351.473	12%	\$ 5.078.130
Contribuciones Imputadas	\$ 781.152	0%	\$ 1.797.663	1%	-\$ 1.016.511
Contribuciones Efectivas	\$ 3.482.539	2%	\$ 2.468.692	1%	\$ 1.013.847
Aportes Sobre nomina	\$ 679.620	0%	\$ 375.410	0%	\$ 304.210
Gastos Generales	\$ 45.508.943	21%	\$ 34.370.464	19%	\$ 11.138.479
Impuestos Multas y tasas	\$ 1.395.909	1%	\$ 821.462	0%	\$ 574.447
Provisiones Depreciaciones	\$ 6.617.449	3%	\$ 4.534.300	2%	\$ 2.083.149
Deterioro Deudores	\$ 3.799.977	2%	\$ -	0%	\$ 3.799.977
Depreciaciones	\$ 2.817.472	1%	\$ 4.534.300	2%	-\$ 1.716.828

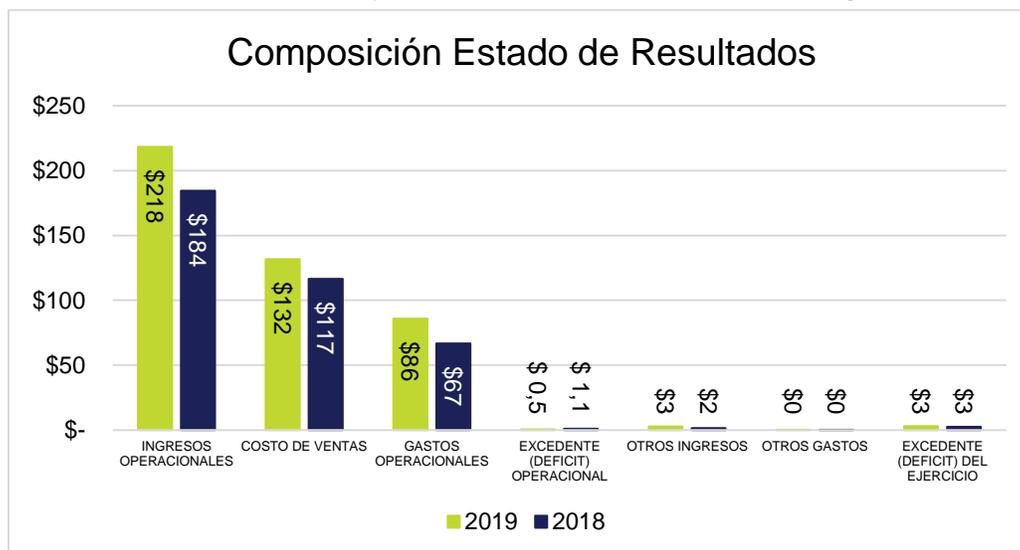
Estado de Resultado Integral	Con corte a 31/12/2019	Diferencia Relativa	Con corte a 31/12/2018	Diferencia Relativa	Diferencia Absoluta
<b>EXCEDENTE (DEFICIT) OPERACIONAL</b>	\$ 472.947	0%	\$ 1.103.275	1%	-\$ 630.328
Otros Ingresos	\$ 2.658.554	1%	\$ 1.620.487	1%	\$ 1.038.067
Ingresos Financieros	\$ 2.641.917	1%	\$ 1.616.378	1%	\$ 1.025.539
Ingresos Extraordinarios	\$ 16.637	0%	\$ 4.109	0%	\$ 12.528
Otros Gastos	\$ 40.610	0%	\$ 92.655	0%	-\$ 52.045
Financieros	\$ 40.610	0%	\$ 92.655	0%	-\$ 52.045
<b>EXCEDENTE (DEFICIT) DEL EJERCICIO</b>	\$ 3.090.891	1%	\$ 2.631.107	1%	\$ 459.784

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

## 2.2.7 Resultado del Ejercicio

El resultado neto para el año 2019 presentó un incremento del 17%, pasando de una utilidad de \$ 2,6 millones a una utilidad de \$3,09 millones para la vigencia 2019.

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



Representado en millones de pesos

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

## 2.2.8 Resultados de operación

La empresa presentó ingresos de actividades ordinarias producto de la prestación del servicio de público acueducto.

### Ingresos y Gastos

Los ingresos por venta del servicio público de acueducto se incrementaron un 18%, a su vez hubo un incremento del 13% de los costos derivados de la operación del servicio.

En cuanto a los gastos de administración y operación se observa un incremento del 29% para la vigencia 2019. El mayor rubro dentro de los componentes de los gastos corresponde a los de administración con una composición del gasto del 92% y un incremento del 27% frente a la vigencia anterior, seguido de los gastos de provisiones y depreciaciones con una composición del gasto del 8% y un incremento de 46% frente a la vigencia anterior.

En el resultado de la revisión de las notas contables, se observó que, no existe mayor descripción al detalle de las cifras reflejadas en el estado de resultado integral, así mismo, se observó que, no se reflejó el gasto correspondiente a la amortización de intangibles, lo cual, se refleja en el estado de situación financiera, por lo que la entidad deberá dar explicación al detalle de este movimiento y los criterios de medición y reconocimiento del mismo.

## 2.2.9 Análisis del Estado de Flujos de Efectivo 2018-2019

La JAARP realizó entrega únicamente del estado de situación financiera, estado de resultados y notas a los estados financieros, omitiendo estado de flujo de efectivo y estado de cambios en el patrimonio.

### 2.2.10 Indicadores Financieros

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

**Tabla 9. Indicadores Financieros de Rentabilidad**

De Rentabilidad	Fórmula	2019	2018
Margen Operacional de Utilidad	Utilidad de operación * 100	0,22%	0,60%
	Ingresos de operación		
Margen Neto de Utilidad	Utilidad neta*100	1,42%	1,43%
	Ingresos de operación		
ROA	Utilidad de Operación *100	4,93%	10,95%
	Activo Total		
ROE	Utilidad neta*100	34,09%	29,12%
	Patrimonio		

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Rentabilidad:** Los indicadores de rentabilidad reflejaron un comportamiento favorable para la vigencia 2019, esto debido al incremento de los ingresos por venta del ,en un 18%. La rentabilidad sobre el activo y patrimonio igualmente presentaron un comportamiento positivo, sin embargo, deben utilizar métodos para mejorar los indicadores de rentabilidad porque están cerca de ser negativos para la entidad.

**Tabla 10. EBITDA**

Indicador	2019	2018
<b>EBITDA</b>	\$ 9.320.909	\$ 5.637.575
<b>Rentabilidad EBITDA</b>	4%	3%

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

El EBITDA presentó un comportamiento igualmente favorable, la empresa tuvo capacidad de generación de flujo de caja para cubrir su gestión en la vigencia 2019.

**Tabla 11. Indicadores financieros de liquidez**

De Liquidez	Fórmula	2019	2018
Razón Corriente	Activo Corriente	3,41	2,09
	Pasivo Corriente		
Capital de Trabajo	Activo Corriente – Pasivo Corriente	\$ 128.666.468	\$ 112.833.444
Prueba Ácida	Activo Corriente – deudores	3,13	1,98
	Pasivo Corriente		
Solidez	Activo Total	17,98	9,71
	Pasivo Total		

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Liquidez:** Los indicadores de liquidez presentaron un aumento favorable frente al año anterior, lo que indica que la empresa cuenta con la liquidez necesaria para cubrir el 100% de sus pasivos y realizar una inversión alterna, que contribuya con la generación de efectivo.

**Tabla 12. Indicadores financieros de actividad**

De Actividad	Fórmula	2019	2018
Número de Días de la Cartera	Cuentas por Cobrar x 360	24,4	20,7
	Ventas Netas		
Rotación de Cartera	360	14,8	17,4
	Número de Días Cartera		

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Actividad:** En cuanto al indicador de actividad se observa un resultado positivo, toda vez que la rotación de la cartera es en promedio cada 15 días, lo cual obedece a un buen hábito de pago del servicio público de acueducto.

### 2.3 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la 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 la junta, a la fecha, cuenta con una única obligación de cuentas por pagar a favor de la SSPD por concepto de contribución especial del año 2020.

### Imagen 3 Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.								8130066418
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2020	20205340002086	ACUEDUCTO	02/01/2020	31/01/2020	511.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
OBLIGACIONES EN PREFIRMEZA (0)								
A 14/06/2020 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: <a href="mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co">formatodepagoweb@superservicios.gov.co</a>								

Fuente: Página web Superservicios

### 3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, después de la revisión de la información remitida por la JAARP mediante los radicados SSPD No. 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290804922, 20205290805372 y 20205290805382, así como, de la mesa de trabajo virtual adelantada con el prestador el 26 de mayo de 2020.

Cabe señalar que, la Junta presta el servicio público de acueducto en la zona urbana del municipio de Palestina y seis veredas, así:

**Tabla 13.** Área de prestación JAARP.

<b>Zona urbana</b>	Cabecera municipio de Palestina
<b>Zona rural</b>	Sinaí, San Isidro, Delicias, Santa Bárbara, Líbano, Samaria,

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922

#### 3.1 Aspectos Técnicos Acueducto

##### 3.1.1 Sistema de abastecimiento

##### Fuentes de abastecimiento y captación

El municipio de Palestina se abastece de la fuente superficial denominada Río Guarapas en la vereda Villas del Macizo. El sistema de captación está compuesto por una bocatoma lateral y de fondo.

El prestador señala que, desde enero de 2019 lleva un registro del caudal de agua del río Guarapas, cuyo valor promedio correspondió a 2,63 m<sup>3</sup>/s. Las mediciones del caudal del río, son obtenidas por el prestador mediante la aplicación del “*método del flotador*”.

Respecto al caudal captado, el prestador informó que corresponde a 5 l/s, de acuerdo con los estimativos realizados para efectos del cálculo de la tasa por uso, sin embargo, tal y como consta en el acta de reunión virtual del 26 de mayo de 2020, en la estructura de captación no se realiza medición del caudal captado, ya que no cuenta con estructura para adelantarla. La medición del agua que ingresa a la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) se realiza en el macromedidor ubicado en la entrada de ésta, mientras que, los datos de agua distribuida son tomados del macromedidor a la salida de la PTAP.

**Imagen 4. Captación Río Guarapas.**



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

En relación al reporte en el SUI relacionado con el formato “*Registro de Captaciones de Agua*”, no se evidencia que haya realizado el primer cargue para el año 2009, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD, toda vez que, no auto habilita los formularios de años posteriores.

### **Concesiones de agua**

A continuación, se relaciona la información de la concesión de agua remitida por el prestador:

**Tabla 14. Concesión de agua JAARP.**

<b>Fuente</b>	<b>Autoridad que expide la concesión</b>	<b>Concesión</b>	<b>Vigencia</b>	<b>Caudal concesionado (L/s)</b>
Río Guarapas	Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena - CAM	Resolución 0047 del 14/01/2016. (Notificada el 29/01/2016)	2026	13,1

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

Al verificar la información reportada al SUI se identifica que, el prestador no ha reportado la concesión de agua vigente expedida por la CAM, razón por la cual, debe proceder a su reporte inmediato.

## Aducción.

De la estructura de captación se derivan dos redes de aducción de 6" y 4", las cuales cuentan con válvulas de purga y ventosas. Al llegar a la vereda la Guajira existe una cámara de quiebre, de la cual, sale una tubería de 6". La aducción reportada fue construida e instalada en el año 1977, previa expedición de la Resolución 1096 de 2000. De acuerdo con lo informado por el prestador, no ha sido sometida a optimizaciones o ampliaciones.

**Tabla 15.** Aducciones reportadas en SUI.

Año	Nombre de la aducción	Tipo de la aducción	Longitud de la aducción (Km)	Caudal de diseño (L/S)	Diámetro (Pulgadas)	Tipo de material	Fecha de instalación	Fecha de inicio de operaciones	Fecha de cargue
2009	Aducción	Tubería- Por gravedad	0,16	12	10 a 12	Cloruro de Polivinilo (PVC)	01-08-1977	01-08-1977	15-10-2013

Fuente: SUI, consulta mayo de 2020

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a la aducción, sólo se evidencia el registro de una tubería de aducción, cuando el sistema cuenta con líneas adicionales.

## Estructuras de retención de material y sedimentador.

El prestador informó que el sistema cuenta con una estructura enchapada a la que llegan las dos líneas de aducción iniciales que tienen sistema tipo rejilla para retener material grueso, posteriormente, pasa a un sedimentador en concreto reforzado. No presentó información respecto a la fecha de construcción y modificaciones que se hayan podido realizar sobre la misma.

**Imagen 5.** Estructura de retención de material



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Imagen 6. Sedimentador**



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

Previa llegada del agua a la PTAP del casco urbano, en la vereda la Guajira se ubica una cámara de quiebre de la que sale una tubería de 6". El suministro de agua no tratada (cruda) inicia en la vereda Sinaí, y a través de tuberías de 6" y 2" se continua con el suministro a las veredas San Isidro y Delicias. Posteriormente, a través de un accesorio, se realiza una derivación de 4" que va directamente a la PTAP.

La segunda línea de aducción continua hacia la vereda Santa Bárbara, que conecta a un tanque de almacenamiento, desde el cual, se suministra agua no tratada (cruda) a las veredas antes mencionadas. Luego, en tubería de 4" se suministra agua para las veredas Líbano y Samaria, mientras que, desde el tanque de almacenamiento, se abastece la parte baja de la vereda Samaria.

El prestador no presentó información respecto a la fecha de construcción y modificaciones que se hayan podido realizar sobre las líneas de aducción.

Es importante que, el prestador aclare la configuración de los sistemas de almacenamiento de agua tratada y sin tratar con las que cuenta, toda vez que, en la información remitida posterior a la mesa de trabajo virtual, solo se describe a manera general los dos tanques que benefician al área urbana del municipio.

En tal sentido, se tiene que, la Junta suministra agua no tratada (cruda) a las seis veredas mencionadas a través de un sistema diferente al del área urbana, toda vez que, por temas de topografía no es posible suministrar el agua tratada desde la PTAP, puesto que las mismas, se encuentran por encima de la cota de ésta. Dicha situación, fue consignada en el acta de reunión virtual del 26 de mayo de 2020.

### **Planta de tratamiento de agua potable (PTAP)**

El prestador cuenta con una PTAP tipo Mudpack- 10 a la que llega una tubería en PVC de 4". Fue construida en el año 2005, con un caudal de diseño de 15 l/s. Los procesos adelantados en la planta corresponden a coagulación, floculación, sedimentación, filtración

y cloración. Los productos químicos utilizados son: sulfato de aluminio tipo B y cloro gaseoso. Se informó que no se han realizado optimizaciones o ampliaciones posteriores en la PTAP.

La planta funciona en dos turnos (05:00 a. m. a 01:30 p. m. y 01:30 p.m. a 09:30 p. m.) con la presencia de dos operarios (David Andrés Torres Cubillos y Fabián Antonio Muñoz Pérez).

El prestador informó que la PTAP cuenta con dos macromedidores, uno a la entrada y el otro a la salida, los cuales, registran los volúmenes de agua cruda y tratada. La JAARP lleva un registro diario del comportamiento del indicador, de los cuales, presentó los soportes respectivos.

Por su parte, el prestador presentó manuales de operación y mantenimiento de la PTAP, en los que se enuncian los procedimientos y acciones a realizar relacionados con la potabilización de agua, operación y mantenimiento de la infraestructura, adjuntando los soportes respectivos de su realización.

Frente al manejo de residuos generados por el proceso de potabilización, el prestador no remitió información al respecto, por lo que se desconoce la gestión de los mismos, así como, de la autorización ambiental para su realización.

**Imagen 7.** PTAP Palestina, Huila.



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Tabla 16.** Planta de potabilización Palestina, Huila

PTAP	Capacidad Instalada (l/s)	Caudal de Operación (l/s)
PTAP Palestina	15	5

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

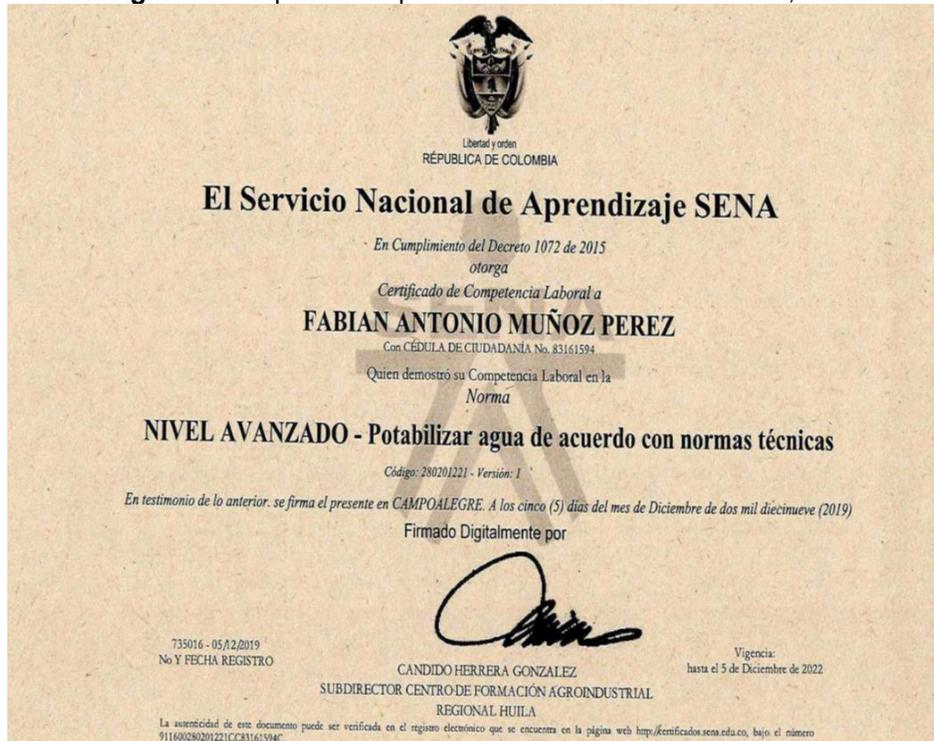
Ahora bien, el prestador remitió copia de los certificados de competencia laboral - CCL de los señores Fabián Antonio Muñoz Pérez y David Andrés Torres Cubillos, cuya vigencia va desde el 5 de diciembre de 2009 hasta el 5 de diciembre de 2022, en la norma “*Nivel avanzado – Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas*”, como se muestra en las siguientes imágenes:

**Imagen 8.** CCL personal operativo de la PTAP de Palestina, Huila.



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Imagen 9.** CCL personal operativo de la PTAP de Palestina, Huila.



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

### **Laboratorio de procesos**

El prestador informó que cuenta con un laboratorio de control de calidad que fue donado por Aguas del Huila por contrato de suministro 264 del 2015, cuyos instrumentos se entregaron el 23 de abril de 2016. A su vez, indicó que, no se ha realizado ningún mantenimiento, ya que no ha sido necesario, sin embargo, no presenta certificados de calibración de los equipos que permita verificar su estado de calibración y afines. Presentó copia del acta de entrega de equipos del 23 de abril de 2016; sobre este aspecto aclaró que, el manual de operación ya se encuentra en idioma español.

Entre los equipos con los que cuenta el prestador según el acta referida, se encuentran: fotómetro universal portátil, equipo de jarras, turbidímetro de laboratorio, balanza de precisión, vasos de precipitados, Erlenmeyer, embudos, probetas, test de cloro libre, de hierro total, de aluminio, nitratos, sulfato, fofato, cianuros, manganeso y calcio.

De igual manera, en relación al reporte en SUI relacionado con el formato “Registro de Conducciones de Agua”, no se evidencia el cargue respectivo para el año 2009, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

### 3.1.2 Almacenamiento

El prestador indicó que cuenta con dos tanques de almacenamiento de agua con capacidad bruta de 94 m<sup>3</sup> cada uno, los cuales están ubicados aguas abajo de la PTAP. Del primer tanque (T-1) sale una tubería de 3" la cual alimenta la zona este del municipio. Del segundo tanque (T-2) salen dos tuberías, la primera de 2" llega hasta el extremo sur del municipio sin conectarse con otras líneas, y la segunda tubería alimenta el sector occidental del municipio con un diámetro de 3". No obstante, es necesario que se aclare la configuración de estas estructuras para las seis veredas a las que se les suministra agua sin tratar (cruda). El prestador no informó las fechas de construcción de los tanques de almacenamiento, además, indicó que, no se han realizado optimizaciones o ampliaciones.

Adicionalmente, la JAARP no remitió información técnica de las estructuras, como capacidad neta, estado técnico actual, no informó si estas estructuras cuentan con sistemas de macromedición.

De lo anterior, es preciso señalar, que en la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 se solicitó al prestador esta información, sin que, la haya remitido de manera posterior.

**Imagen 10.** Tanque de almacenamiento de agua tratada (T-1)



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Imagen 11.** Tanque de almacenamiento de agua tratada (T-2)



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

Revisadas las fotografías remitidas, se evidencia que, el estado físico de los tanques de almacenamiento T-1 y T-2 presentan grietas, humedad, bajo mantenimiento, no están señalizados, presentan crecimiento de vegetación en su parte externa. Adicionalmente, hay presencia de escombros en el T-1. Las situaciones anteriores, podrían afectar la calidad del agua que se suministra a la población.

El prestador remitió manual de instrucciones de lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento elaborado en enero de 2009, junto con el acta del lavado y desinfección de los dos tanques de almacenamiento el día 23 de marzo de 2019, sin embargo, no remitió soportes de ejecución de estas actividades para el año 2018, por lo que se desconoce si para el año 2018 se adelantaron estas gestiones.

De igual manera, en relación al reporte en SUI relacionado con el formato “*Registro de Tanques de Almacenamiento*”, no se evidencia el cargue respectivo desde el año 2009, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD.

### **3.1.3 Redes de distribución**

La red de distribución está conformada por tuberías de PVC en su totalidad, en diámetros comprendidos entre 0,5” y 4”. El prestador indicó que, no se tiene registro de la relación diámetro-espesor de la tubería instalada. En la siguiente tabla se muestran las longitudes de tubería instaladas para cada diámetro nominal.

**Tabla 17. Inventario de redes de acueducto.**

<b>Diámetro</b>	<b>Material</b>	<b>Longitud (m)</b>	<b>Longitud (%)</b>
<b>0,5</b>	PVC	133,0	2%
<b>0,75</b>	PVC	365,4	5%
<b>1</b>	PVC	1.232,0	16%
<b>1.5</b>	PVC	255,8	3%
<b>2</b>	PVC	3.869,9	50%
<b>2,5</b>	PVC	225,8	3%
<b>3</b>	PVC	1.493,9	19%
<b>4</b>	PVC	120,2	2%
<b>TOTAL</b>	---	<b>7.696,0</b>	<b>100%</b>

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

Adicionalmente, informó que el sistema cuenta con dos hidrantes instalados en la tubería de 2", 18 válvulas o registros de cierre temporal, sumadas a las que se incluyeron en el modelo en la línea de conducción, se tiene un total de 22 válvulas, en diámetros comprendidos entre 1 y 3 pulgadas. La siguiente tabla las discrimina por diámetro.

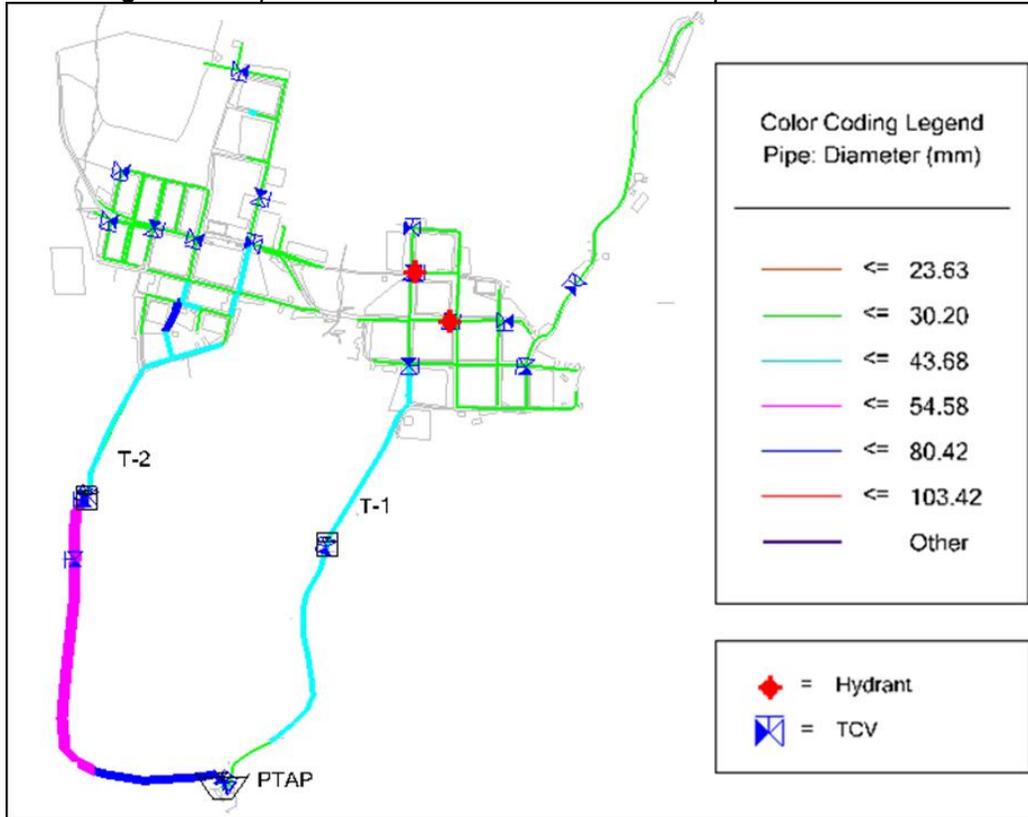
**Tabla 18. Catastro de válvulas.**

<b>Diámetro</b>	<b>Cantidad (unidad)</b>	<b>Cantidad (%)</b>
<b>1</b>	2	9,1%
<b>2</b>	15	68,2%
<b>2,5</b>	3	13,6%
<b>3</b>	2	9,1%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

En la siguiente imagen se presenta esquema de la red de distribución por diámetro nominal desde las líneas de conducción que salen de la PTAP y los tanques de almacenamiento T-1 y T-2, sin embargo, no se incluye esquema para las seis veredas que son atendidas por el prestador, y a las que se les suministra agua sin tratamiento (cruda).

**Imagen 12.** Esquema red de distribución área urbana por diámetro nominal.



Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

El prestador presentó el procedimiento para la reparación de daños de tuberías y accesorios del sistema de acueducto, junto con el manual general de operación y mantenimiento de la PTAP. Igualmente, adjunto soportes aleatorios que evidencian la realización de actividades de operación y mantenimiento. JAARP informó que no cuenta con información respecto a las vigencias en las cuales se adelantaron ampliaciones u optimizaciones realizadas en la red de distribución.

Conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, se tiene que el prestador no informó la fecha de actualización, no incluye aspectos como: profundidad y año de instalación, por lo que, se encuentra incumpliendo dicho artículo, que establece:

**“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.”

De igual manera, en relación al reporte en SUI relacionado con el formato “Catastro de redes”, no se evidencia el cargue respectivo desde el año 2014 al 2019, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD.

### **3.1.4 Plan maestro de acueducto**

En la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 el prestador informó que *“el municipio cuenta con el proyecto “Construcción plan maestro de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del municipio de Palestina, Huila, Fase I”, el cual, no ha iniciado obras debido a la pandemia del COVID 19. La Junta adjuntó comunicación No. 0089963 del 08/11/2018 del Viceministerio de Agua y Saneamiento Básico (VASB) del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) relacionada con el proyecto referido. Adicionalmente, no se conoce el estado actual del proyecto, cerca de año y medio después de expedición de la comunicación.”*

De lo anterior, complementariamente la JAARP remitió copia del contrato de obra No. 147 del 19 de noviembre de 2019 suscrito por la SOCIEDAD DE ACUEDUCTOS, ALCANTARILLADO Y ASEO DE AGUAS DEL HUILA S.A.E.S.P. y el CONSORCIO P310 en calidad de contratante y contratista, respectivamente.

El objeto del citado contrato de obra corresponde a *“Construcción plan maestro de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del municipio de Palestina, Huila, Fase I”,* por valor de \$6.141.626.814 M/CTE, una duración de 450 días calendario contados a partir de la fecha de suscripción del acta de inicio, previa legalización del contrato. Igualmente, se indica que, el contrato mantendrá vigencia por el plazo de ejecución y seis meses más. Dentro de la documentación remetida por el prestador, no se presenta la relacionada con el acta de inicio y estado actual del proyecto.

## **3.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto**

### **3.2.1 Cobertura de acueducto**

Con los radicados SSPD 20205290605312 y 20205290609562 el prestador informó que la cobertura de la prestación del servicio público de acueducto corresponde al 99%, sin embargo, no remitió las variables de cálculo que soporten dicho valor ni el período de reporte. No obstante, consultada la información reportada en el REC por el municipio de Palestina con fecha de actualización del 17 de agosto de 2020, la cobertura del servicio de acueducto sin soluciones particulares corresponde al 98,81%.

En la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020, la SSPD preguntó al prestador sobre este aspecto, para lo cual, indicó que corresponde a la división de la totalidad de predios que cuentan con el servicio entre la totalidad de predios urbanos del municipio. En consecuencia, y al carecer de los datos y su comportamiento en los años 2018 y 2019, se reiteró la solicitud de la SSPD en la misma mesa de trabajo virtual a través del acta respectiva.

No obstante, en la información remitida posteriormente por la Junta con los radicados 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922, no se adjuntaron los datos en los términos solicitados por la SSPD, además, en la explicación dada, no se tiene en cuenta los usuarios que tiene el prestador en la zona rural (6 veredas).

### 3.2.2 Presiones en red de distribución

El prestador no remitió la información en los términos solicitados por la SSPD respecto a los datos de presiones de servicio promedio mensual por sector hidráulico, fuente de información, frecuencia y metodología de lectura. En tal sentido, en la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020, se reiteró la solicitud, toda vez que en la jornada no se pronunció al respecto, sin que a la fecha se haya dado respuesta a este aspecto con los soportes respectivos.

Adicionalmente, al no remitir el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU y no reportarlo en el SUI, no es posible verificar los aspectos asociados a presiones de servicio y afines.

De igual manera, en relación a reporte en SUI relacionado con el formato “*Medición de Presión Sectores Hidráulicos*”, no se evidencia el cargue respectivo desde el año 2011 al 2020, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

### 3.2.3 Índice de Continuidad

El prestador informó que, tiene una continuidad de prestación del servicio público de acueducto de 24 horas al día para el único sector hidráulico del municipio. Igualmente, indicó que la PTAP funciona de 6:00 a. m. a 10:00 p. m. aproximadamente. No obstante, en la reunión de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 se le indicó al prestador que era necesario la remisión de la información del cálculo del indicador de continuidad mensual para los años 2018 y 2019 conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 (Datos en excel), toda vez que no se pronunció al respecto, además, dicha solicitud no fue atendida por la JAARP en los radicados No. 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 presentados como respuesta a la mesa de trabajo virtual.

Al verificar la información reportada por el prestador al SUI, se observa que JAARP no ha realizado los reportes del formato “*51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto*” desde el año 2011 a 2020, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Aunado a lo anterior, la junta no hizo entrega del cálculo del indicador conforme a lo solicitado en el requerimiento 20204250016401 del 7 de mayo de 2020, toda vez que, no lo realiza.

El CCU remitido con fecha de expedición del 07 de marzo de 2019 no cuenta anexo técnico según la Resolución CRA 873 de 2019, ni concepto de legalidad expedido por la CRA, que permita revisar las condiciones establecidas respecto a la continuidad en la prestación del servicio público de acueducto, a pesar que, en la mesa de trabajo virtual la SSPD solicitó su remisión, sin que a la fecha lo haya realizado. Adicionalmente, no lo ha reportado en el SUI, razón por la cual, no es posible verificar si el prestador cumple o no, con el índice de

continuidad. Sobre el particular, el prestador no se pronunció en los radicados No. 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 presentados como respuesta a la mesa de trabajo virtual adelantada.

### Suspensiones

El prestador remitió información del registro de suspensiones no programadas del servicio público de acueducto para los años 2018 y 2019, en los que detalla: fecha, barrio, red, horas de suspensión del servicio.

**Tabla 19. Registro de suspensiones años 2018 y 2019.**

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PALESTINA E.S.P</b> <b>NIT: 813006641-8</b>				REGISTRO DE SUSPENSIÓN EN EL SECTOR HIDRAULICO POR DAÑOS	
fecha	barrio	red	horas de sus.de agua	operario	motivo del daño
14/05/2018	gabriela.m 3.etapa	2" pulgadas	1 horas	gilberto galindez	daño de red de 2 pulgadas
16/07/2018	juan 23	2"pulgadas	3 horas	gilberto.galindez	daño en red de 2 pulgadas
25/10/2018	juan 23	2"pulgadas	2 horas	gilberto.galindez	daño en red de 2 pulgadas
8/04/2019	barrio villa café	3" pulgadas	1 horas	gilberto galindez	daño en red de 3 pulgadas
13/07/2019	juan 23	3"pulgadas	1:30 hora y media	gilberto galindez	falla geologica
19/09/2019	gabriela.m 3.etapa	2"pulgadas	3 horas	gilberto galindez	daño causado por usuario en red de 2"

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

De igual manera, en relación al reporte en SUI relacionado con el formato “Suspensiones servicio de acueducto”, no se evidencia el cargue respectivo desde el año 2009 al 2020, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

### 3.2.4 Índice de agua no contabilizada – IANC

El prestador remitió la información de agua producida y facturada (m<sup>3</sup>) discriminada mensualmente para los años 2018 y 2019. Aclaró que el dato de agua producida es tomado en el macromedidor a la salida de la PTAP. No se realiza compra ni venta de agua en bloque. En la siguiente tabla, se presenta el comportamiento mensual del indicador para los años 2018, 2019 y lo corrido de 2020.

**Tabla 20. IANC año 2018.**

MESES	AGUA PRODUCIDAD	AGUA FACTURADA	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA
FEBRERO	10.800	8.354	22,65
MARZO	8.640	7.161	17,12
ABRIL	8.100	6.614	18,35
MAYO	8.640	7.400	14,35
JUNIO	9.720	6.972	28,27
JULIO	10.260	7.677	25,18
AGOSTO	8.100	5.800	28,40
SEPTIEMBRE	8.640	7.094	17,89
OCTUBRE	9.720	7.216	25,76
NOVIEMBRE	10.800	7.797	27,81
DICIEMBRE	7.560	6.493	14,11

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Tabla 21. IANC año 2019.**

MESES	AGUA PRODUCIDAD	AGUA FACTURADA	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA
ENERO	9.720	8.405	13,53
FEBRERO	8.640	7.514	13,03
MARZO	9.720	6.987	28,12
ABRIL	8.640	7.768	10,09
MAYO	9.720	7.050	27,47
JUNIO	8.640	6.442	25,44
JULIO	9.720	7.307	24,83
AGOSTO	10.260	7.580	26,12
SEPTIEMBRE	8.100	6.541	19,25
OCTUBRE	9.720	6.783	30,22
NOVIEMBRE	10.800	7.983	26,08
DICIEMBRE	8.640	6.781	21,52

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Tabla 22. IANC año 2020.**

MESES	AGUA PRODUCIDAD	AGUA FACTURADA	INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA
ENERO	10.800	8.355	22,64
FEBRERO	9.720	7.931	18,41
MARZO	8.640	7.764	10,14

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

## **Programa de uso eficiente y ahorro de agua - PUEAA**

Mediante Resolución 1051 del 7 de abril de 2017 la Dirección Territorial Sur de la CAM aprobó el PUEAA presentado por la JAAARP para el municipio de Palestina en el departamento del Huila, por un período de cinco años.

Posteriormente, la CAM expidió la Resolución 3335 del 10 de diciembre de 2019, en cuyo artículo primero resolvió:

*“**ARTÍCULO PRIMERO:** Modificar el artículo primero de la Resolución 1051 del 7 de abril de 2.017 en el sentido de que se entienda para todos los efectos legales lo siguiente:*

*“**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, presentado por la Junta Administradora Acueducto Regional Palestina E.S.P. identificada con Nit. 813006641-8*

*(...)”*

A continuación, se presentan los programas y actividades contenidas en la Resolución 3335 del 10 de diciembre de 2019.

- **Proyecto No. 1:** Educación y sensibilización.

**Actividades:** Capacitación y sensibilización a la comunidad, campañas de sensibilización sobre uso eficiente y ahorro del agua, conformación de grupos comunitarios y material didáctico.

- **Proyecto No. 2:** Macro y micromedición.

**Actividades:** Instalación de macromedidores y micromedidores.

- **Proyecto No. 3:** Plan de manejo y ordenamiento Río Guarapas.

**Actividades:** Compra de predios aledaños a nacederos y programas de reforestación.

- **Proyecto No. 4:** Reposición y expansión del sistema.

**Actividades:** Reponer y expandir la red de distribución del acueducto.

- **Proyecto No. 5:** Reutilización de aguas residuales.

**Actividades:** Capacitación en reuso de agua y campañas informativas a la comunidad Palestinnense.

Adicionalmente, el prestador remitió copia del informe de seguimiento a la ejecución del PUEAA elaborado por la CAM con corte al 17 de diciembre de 2019. En el numeral 6

“Recomendación con respecto al cumplimiento de PUEAA” la CAM indicó que “De las 11 actividades objeto de seguimiento, se evidenció cumplimiento de 11”.

### Programa de reducción de pérdidas

El prestador no adjuntó el programa de micromedición, por lo cual, en la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020, se reiteró la solicitud por parte de la SSPD, sumado, a que debía informar el estado actual y remitir información de la implementación para los años 2018 -2020, junto con los soportes respectivos. De lo anterior, el prestador no remitió información.

### 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:

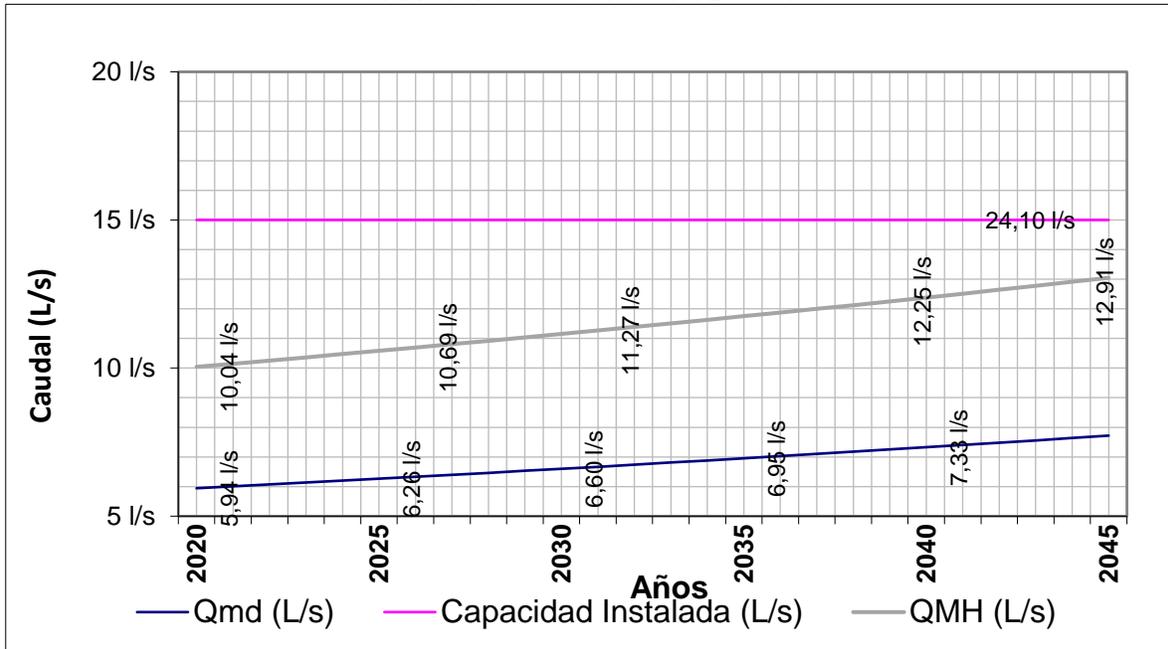
**Tabla 23.** Datos de entrada.

Año	Municipio	Población estimada <sup>1</sup>	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	DNETA residencial	Capacidad PTAP	IANC
[AAAA]		[hab]	[%]	[L/hab·día]	(l/s)	[%]
2020	Palestina	3.075	1,05	130	15	22,14

Fuente: Cálculos SSPD

<sup>1</sup> Relación entre el índice de ocupación por vivienda (3,18) y suscriptores (967) a diciembre de 2019.

**Gráfica 3. Cálculo Oferta vs. Demanda**



Fuente: Cálculos SSPD

Es de precisar que, para este cálculo se utilizó el IANC promedio remitido por el prestador para el año 2019, así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Palestina, Huila, sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población. 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 la ciudad, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la Autoridad Sanitaria.

**Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.**

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 remitió acta de concertación de puntos de muestreo y lugares de muestreo en red de distribución suscrito el 29 de agosto de 2019 entre el prestador y la Autoridad Sanitaria, que contiene tres puntos, así:

- **Punto No. 1:** Casa del señor José Luis Bravo, barrio José Antonio Galán.
- **Punto No. 2:** Vereda El Portal al costado de la casa de la señora Samboní Rosana – Vía Pitalito.
- **Punto No. 3:** Ubicado en el árbol de la calle 3 No. 9-20 frente a la casa esquinera de la familia Herrera.

Igualmente, adjuntó acta final de recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo de calidad de agua para consumo humano suscrita el 29 de agosto de 2019 entre el prestador y la Autoridad Sanitaria.

De lo anterior, se tiene que, se concertaron menos puntos y lugares de muestreo que los que corresponde normativamente, situación, que requiere ser aclarada y soportada por el prestador.

Ahora bien, en el acta de reunión de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020, se solicitó al prestador, remitir registro fotográfico de los puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red de distribución debidamente identificados, sin embargo, no fueron enviadas.

Consultado el SUI, se evidencia que el prestador no ha reportado los siguientes formatos para las vigencias 2018 y 2019.

**Tabla 24. Formatos pendientes de cargue al SUI años 2018 y 2019**

AÑO	CÓDIGO	FORMATO
2018	199	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 1 (PDF o TIFF)
2018	185	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias rango 1.pdf
2018	186	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas rango 1.pdf
2018	130	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales rango 1.pdf
2018	196	Calidad actas de concertación puntos de muestreo rango 1 (pdf o tiff)
2019	199	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 1 (pdf o tiff)
2019	185	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias rango 1.pdf
2019	186	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas rango 1. pdf

AÑO	CÓDIGO	FORMATO
2019	130	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales rango 1.pdf
2019	196	Calidad actas de concertación puntos de muestreo rango 1 (PDF o TIFF)

Fuente: Consulta SUI, junio de 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 – administrado por el Instituto Nacional de Salud – INS, que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicado SSPD No. 20195290218912 del 21 de marzo de 2019 y No. 20205290386682 del 8 de abril de 2020 para las vigencias 2018 y 2019, se tienen los siguientes resultados del IRCA:

**Tabla 25. IRCA Vigilancia 2018 y 2019**

AÑO	ÁREA DE PRESTACIÓN	IRCA MENSUAL												MESES
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
2018	URBANO	0,0	19,4	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,8	1,9	0,0	0,0	0,0	12
2019	URBANO			1,9	21,3	1,9	1,9	0	1,8	1,9	0	1,9	1,9	10

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

De acuerdo con los resultados de vigilancia de la calidad del agua para febrero de 2018 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, el nivel de riesgo correspondió a “Sin riesgo”.

Para el año 2019, se tiene que, de los diez meses monitoreados por la autoridad sanitaria, en nueve suministró agua con nivel de riesgo “Sin riesgo”, es decir, agua apta para consumo humano, sin embargo, para el mes de abril, suministró agua con nivel de riesgo “Medio”, que corresponde a agua no apta para consumo humano, al reportar un valor superior al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Adicionalmente, el prestador remitió copia de las certificaciones sanitarias expedidas por la autoridad sanitaria para los 2018 y 2019, en las que se corrobora la información presentada en la tabla anterior.

Imagen 13. Certificación sanitaria año 2018 para JAARP.

1



GOBERNACIÓN DEL HUILA



Al contestar, por favor cite estos datos

RADICADO:  
**2019CS010512-1**  
FECHA: 2019-03-20

2019SAL00011852  
SGN-C054-F04

Secretaría de Salud Departamental

Neiva, Marzo 20 de 2019

Doctor:  
Carlos Eliecer Motta Pardo  
Alcalde  
Alcaldía de Palestina  
Calle 3 No 3-52  
Tel: 8315613  
Palestina / Huila

**Asunto: CERTIFICACIÓN SANITARIA PALESTINA**

**LA SUSCRITA SECRETARIA DE SALUD DEL HUILA  
CERTIFICA QUE:**

Se expide la certificación sanitaria, de la calidad del agua para consumo humano correspondiente a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA** para el año 2018, teniendo en cuenta los siguientes instrumentos de análisis.

1. Índice de riesgo de calidad de agua para consumo humano (IRCAApp) obtenidos mediante la vigilancia sanitaria de conformidad con los artículos 24, 25, 26 y 27 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
2. Índice de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora (IRABApp) obtenido según lo establecido en el Artículo 17 y 18 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
3. Buenas prácticas sanitarias de la persona prestadora (BPSpp) obtenidas de acuerdo a lo establecido en la Resolución 082 de 2009, referidos en la siguiente tabla.

Resultados obtenidos de los análisis del agua para consumo humano realizados a través de la vigilancia sanitaria a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA**.



GP 019 - 1

Carrera 20 No. 5B- 36; Neiva – Huila – Colombia PBX: 8701980 Ext 130  
Línea gratuita 01 8000 968 716; e-mail [ssalud@huila.gov.co](mailto:ssalud@huila.gov.co)  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co) · Twitter @HuilaGov · Facebook Gobernación del Huila – El Camino es la Educación

Página 1 de 1  
Página 1 de 2



SC4353 - 1

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

Imagen 14 Certificación sanitaria año 2018 para JAARP.

2




GOBERNACIÓN DEL HUILA

Al contestar, por favor cite estos datos

RADICADO:  
**2019CS010512-1**

FECHA: 2019-03-20

2019SAL00011852  
SGN-C054-F04

Secretaría de Salud Departamental

Mes	No. De muestras analizadas	IRCAApp (%)	Nivel de riesgo IRCAApp	Índice de Riesgo por Abastecimiento (IRABApp)	Nivel de Riesgo IRABApp	Buenas prácticas sanitaria municipales (BPSpp)	Nivel de riesgo BPSpp
Enero	1	0,0	SIN RIESGO	23	BAJO	6	SIN RIESGO
Febrero	1	19,4	MEDIO				
Marzo	1	0,0	SIN RIESGO				
Abril	1	0,0	SIN RIESGO				
Mayo	1	0,0	SIN RIESGO				
Junio	1	0,0	SIN RIESGO				
Julio	1	0,0	SIN RIESGO				
Agosto	1	1,8	SIN RIESGO				
Septiembre	1	1,9	SIN RIESGO				
Octubre	1	0,0	SIN RIESGO				
Noviembre	1	0,0	SIN RIESGO				
Diciembre	1	0,0	SIN RIESGO				

4. De acuerdo a los indicadores de la mencionada tabla y teniendo en cuenta la fórmula de cálculo  $(0.50 * IRCAApp + 0.20 * IRABApp + 0.30 * BPSpp)$ , el puntaje es: **7,4** Por lo tanto se expide el siguiente concepto sanitario por persona prestadora: **FAVORABLE**.

**Observación:** Los soportes de las acciones de inspección vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano, reposan en la dirección técnica de la Autoridad Sanitaria.



**GLORIA ESPERANZA ARAUJO CORONADO**  
Secretaría de Salud del Huila

Proyectó: Andrea del Pilar Alvarez Perdomo



GP 019 - 1

Carrera 20 No. 5B- 36; Neiva – Huila – Colombia PBX: 8701980 Ext 130  
 Línea gratuita 01 8000 968 716; e-mail [ssalud@huila.gov.co](mailto:ssalud@huila.gov.co)  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co) · Twitter @HuilaGob · Facebook Gobernación del Huila – El Camino es la Educación  
 Página 1 de 1



SC4353 - 1

Página 2 de 2

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Imagen 15. Certificación sanitaria año 2018 para JAARP.**

Al contestar, por favor cite estos datos

Radicado:  
2020CS008466-1  
Fecha: 2020-03-05

2020SAL00009717

**GOBERNACION DEL HUILA**  
Secretaría de Salud Departamental



**LA SUSCRITA SECRETARIA DE SALUD DEL HUILA**

**CERTIFICA Y/O HACE CONSTAR**

Se expide la certificación sanitaria, de la calidad del agua para consumo humano correspondiente a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA** para el año 2019, teniendo en cuenta los siguientes instrumentos de análisis.

- Índice de riesgo de calidad de agua para consumo humano (IRCAApp) obtenidos mediante la vigilancia sanitaria de conformidad con los artículos 24, 25, 26 y 27 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
- Índice de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora (IRABApp) obtenido según lo establecido en el Artículo 17 y 18 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
- Buenas prácticas sanitarias de la persona prestadora (BPSpp) obtenidas de acuerdo a lo establecido en la Resolución 082 de 2009, referidos en la siguiente tabla.

Tabla. Resultados obtenidos de los análisis del agua para consumo humano realizados a través de la vigilancia sanitaria a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA**.

MES AÑO 2019	No. DE MUESTRAS DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO ANALIZADAS (SIVICAP) 1	IRCA % (SIVICAP) 2	NIVEL DE RIESGO (SIVICAP)	Resultado de multiplicar los valores por mes de: ( 1 ) X ( 2 ) 3
Enero	NO REPORTA			
Febrero	NO REPORTA			
Marzo	1	1,9	SIN RIESGO	1,93
Abril	1	21,3	MEDIO	21,29



Carrera 20 No. 5B-36; Neiva – Huila – Colombia · PBX: 8701980 Ext130  
Línea gratuita 01 8000 968 716; e-mail ssalud@huila.gov.co  
www.huila.gov.co · Twitter @HuilaGov · Facebook Gobernación del Huila

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

**Imagen 16** Certificación sanitaria año 2018 para JAARP.

Al contestar, por favor cite estos datos

Radicado:  
2020CS008466-1  
Fecha: 2020-03-05

2020SAL00009717

**GOBERNACION DEL HUILA**  
Secretaría de Salud Departamental

  
GOBERNACION DEL HUILA  
Luis Enrique Dusson López  
GOBERNADOR

  
HUILA  
CRECE

**LA SUSCRITA SECRETARÍA DE SALUD DEL HUILA**

**CERTIFICA Y/O HACE CONSTAR**

Se expide la certificación sanitaria, de la calidad del agua para consumo humano correspondiente a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA** para el año 2019, teniendo en cuenta los siguientes instrumentos de análisis.

- Índice de riesgo de calidad de agua para consumo humano (IRCAApp) obtenidos mediante la vigilancia sanitaria de conformidad con los artículos 24, 25, 26 y 27 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
- Índice de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora (IRABApp) obtenido según lo establecido en el Artículo 17 y 18 de la Resolución 2115 de 2007, referidos en la siguiente tabla.
- Buenas prácticas sanitarias de la persona prestadora (BPSpp) obtenidas de acuerdo a lo establecido en la Resolución 082 de 2009, referidos en la siguiente tabla.

Tabla. Resultados obtenidos de los análisis del agua para consumo humano realizados a través de la vigilancia sanitaria a la persona prestadora **JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.** de la zona urbana del municipio de **PALESTINA**.

MES AÑO 2019	No. DE MUESTRAS DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO ANALIZADAS (SIVICAP) 1	IRCA % (SIVICAP) 2	NIVEL DE RIESGO (SIVICAP)	Resultado de multiplicar los valores por mes de: ( 1 ) X ( 2 ) 3
Enero	NO REPORTA			
Febrero	NO REPORTA			
Marzo	1	1,9	SIN RIESGO	1,93
Abril	1	21,3	MEDIO	21,29

  
ISO 9001  
SC4353-1  
SGN-C054-F04

Carrera 20 No. 5B-36; Neiva – Huila – Colombia · PBX: 8701980 Ext130  
Línea gratuita 01 8000 968 716; e-mail [ssalud@huila.gov.co](mailto:ssalud@huila.gov.co)  
[www.huila.gov.co](http://www.huila.gov.co) · Twitter [@HuilaGov](https://twitter.com/HuilaGov) · Facebook [Gobernación del Huila](https://www.facebook.com/GobernaciondelHuila)

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

### 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.

En la mesa de trabajo del 26 de mayo de 2020 se trataron temáticas asociadas al control de calidad del agua realizada por el prestador, consignándose en el acta, entre otros aspectos, lo siguiente:

*“(…), no remitió información alguna relacionada con los resultados mensuales de control de la calidad del agua suministrada a la población en los años 2018 y 2019. Al preguntarle a la Junta sobre este aspecto, el prestador informó que, sí realiza muestras de control de calidad del agua mensualmente, que cuenta con la información, por lo cual, la van a remitir a la SSPD en los términos solicitados por la entidad.*

*Adicionalmente, es necesario que el prestador informe la manera en la que realiza el control de calidad del agua a la población de las seis veredas a las que se les suministra agua sin tratar, remitiendo los soportes respectivos para los años 2018 y 2019.*

(…)

*el prestador informó que el laboratorio encargado del análisis de control de calidad de agua en la red para la junta administradora acueducto regional palestina es AMBILAB, sin embargo, no remitió información alguna relacionada con los resultados mensuales de control de la calidad del agua suministrada a la población en los años 2018 y 2019.”*

Ahora bien, revisada la información complementaria remitida por el prestador, se tiene lo siguiente:

**Tabla 26.** Muestra 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	29/01/2018	Tratada	No. 3 Barrio Los Lagos	pH	4,88	6,5 – 9,0
2018	28/02/2018	Tratada	No. 3 Barrio La Floresta	pH	4,87	6,5 – 9,0
2018	13/03/2018	Tratada	No. 2 Vereda El Portal	pH	5,15	6,5 – 9,0
2018	17/04/2018	Tratada	No. 2 Vereda El Portal	pH	4,56	6,5 – 9,0
2018	15/05/2018	Tratada	No. 3 Vereda El Portal	pH	4,33	6,5 – 9,0
2018	17/06/2018	Tratada	No. 2 Vereda El Portal	pH	4,46	6,5 – 9,0
2018	17/07/2018	Tratada	No. 3 Vereda El Portal	pH	4,76	6,5 – 9,0
2018	21/08/2018	Tratada	No. 3 Vereda El Portal	pH	4,52	6,5 – 9,0
2018	19/09/2018	Tratada	No. 3 Vereda El Portal	pH	4,71	6,5 – 9,0
2018	16/10/2018	Tratada	No. 3 Barrio El Portal	pH	4,10	6,5 – 9,0
2019	10/06/2019	Tratada	No. 1 Vía cueva los Guacharos	pH	4,60	6,5 – 9,0
2019	07/07/2019	Tratada	No. 3 Barrio La Floresta	pH	4,74	6,5 – 9,0
2019	11/08/2019	Tratada	No. 2 Barrio la Floresta frente a barrio el lago	pH	4,724	6,5 – 9,0

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	08/09/2019	Tratada	No. 1 Barrio La Floresta	pH	4,73	6,5 – 9,0
2019	06/10/2019	Tratada	No. 2 Diagonal Escuela Pre Escolar	---	---	---

Fuente: Palestina – Radicados SSPD 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922.

De la tabla anterior, se tiene que el laboratorio encargado del muestreo de la calidad del agua correspondió a AMBILAB S.A.S. ubicado en el municipio de Pitalito, Huila. Conforme a las certificaciones remitidas por el prestador, el mismo se encuentra participando en el Programa Interlaboratorios de Control de Calidad de Agua para Consumo Humano “Programa PICCAP año 2018” en los ítems de ensayo fisicoquímicos (Alcalinidad, calcio, cloro residual libre, cloruros, color, conductividad, dureza cálcica, dureza total, fosfatos, magnesio, pH, sulfatos, turbiedad) y microbiológicos (coliformes totales, mesófilos, E. Coli).

Adicionalmente, se tiene que incumplió los límites máximos permisibles para el parámetro de pH para todas las muestras tomadas en los meses de enero a octubre de 2018, así como las de los meses de julio a septiembre de 2019. Es importante aclarar que, en los reportes de resultados remitidos, se indica que el análisis del parámetro de pH fue subcontratado toda vez que, no está acreditado para AMBILAB S.A.S., sin embargo, no se indica el laboratorio ni presenta los soportes respectivos.

Sumado a lo anterior, se evidencia que para los parámetros color aparente y fluoruros los reportes de resultados indican (\*\*Variable subcontratada no acreditada), situación que no es clara ni se encuentra soportada.

Como complemento a la tabla 26, se tiene lo siguiente respecto a los parámetros, frecuencias mínimas y número mínimo de muestras que debe realizar el prestador (Artículos 21 y 22 Resolución 2115 de 2007):

**Tabla 27.** *Parámetros, frecuencias y número mínimo de muestras que debe realizar el prestador (Artículos 21 y 22 Resolución 2115 de 2007)*

<b>Parámetros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>No. de muestras por frecuencia</b>	<b>Observaciones</b>
<b>Turbiedad, Color aparente, pH, cloro residual libre o del desinfectante usado residual.</b>	<i>Mensual</i>	3	El prestador no tomó muestras de vigilancia de calidad del agua en los meses de noviembre y diciembre de 2018, así como de enero, febrero, marzo, abril, mayo, noviembre y diciembre de 2019, que incluyeran estos parámetros, incumpliendo así, con las frecuencias y parámetros establecidos. Para los meses monitoreados en los años 2018 y 2019 solo se tomó una muestra y no tres como lo señala la norma.
<b>E. Coli, Coliformes Totales</b>	<i>Mensual</i>	3	
<b>COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado</b>	<i>Anual</i>	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.

De igual manera, en relación a reporte en SUI relacionado con el formato “CALIDAD AGUA CARACTERISTICAS BASICAS - RANGO 1”, no se evidencia el cargue respectivo desde el año 20012 al 2020, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

### **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 párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del anterior Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, y que debe ser enviado a la SSPD para el seguimiento respectivo, 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.

Sobre el particular, el prestador adjuntó el documento denominado “*Estudio de riesgo y programas de reducción y planes de contingencia para el sistema de suministro de agua potable y consumo del municipio de Palestina*” para la vigencia 2019. Por lo descrito, en mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 la SSPD preguntó a la JAARP respecto al estado de avance y adopción del plan de trabajo correctivo y su ejecución, para lo cual, informó que revisaría la solicitud y remitirá lo concerniente a lo solicitado por la SSPD en los términos referidos en el requerimiento SSPD No. 20204250016401 del 7 de mayo de 2020, sin que, a la fecha haya atendido la solicitud.

Al no contar con la información integral sobre este aspecto, no es posible establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o por parte de la Autoridad Sanitaria.

### **3.3 Aspectos técnicos de alcantarillado**

En mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 el prestador informó lo siguiente respecto a la prestación del servicio público de alcantarillado en el municipio de Palestina, Huila:

“(..)

- *El servicio público de alcantarillado está a cargo del municipio de Palestina, quien desarrolla las actividades de administración, operación, inversión y mantenimiento. El rol de la Junta es facturar a los suscriptores dicho servicio de acuerdo con la información que reporta el municipio y con base en los consumos del servicio de acueducto. La atención de PQR y temas afines asociados al servicio público de alcantarillado, son atendidos directamente en la vía suscriptor – municipio.*

- *El municipio y la JAARP suscribieron un contrato de prestación de servicios en el que se detallan las obligaciones y condiciones particulares de las partes con relación a la prestación del servicio público de alcantarillado en el municipio de Palestina.*

(...)

*Sobre este punto, el prestador reiteró lo señalado al inicio de la reunión, en el sentido de que, el servicio público de alcantarillado está a cargo del municipio de Palestina, quien desarrolla las actividades de administración, operación, inversión y mantenimiento. El rol de la Junta es facturar a los suscriptores dicho servicio de acuerdo con la información que reporta el municipio y con base en los consumos del servicio de acueducto. La atención de PQR y temas afines asociados al servicio público de alcantarillado, son atendidos directamente en la vía suscriptor – municipio.”*

Por su parte, en la información remitida, la JAARP señaló que la cobertura del servicio público de alcantarillado a cargo del municipio de Palestina es de un 95% en su área urbana, sin embargo, solo se factura dicho servicio a 611 usuarios, que corresponde a la información entregada por el municipio prestador directo. Consultada la información reportada en el REC por el municipio de Palestina con fecha de actualización del 17 de agosto de 2020, la cobertura del servicio de alcantarillado sin soluciones particulares corresponde al 91,68%.

Con relación al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos -PSMV del municipio de Palestina, Huila, la JAARP remitió copia de la Resolución CAM No. 2808 del 4 de septiembre de 2016, con la cual, la CAM aprobó la modificación del cronograma del PSMV.

En la mesa de trabajo virtual referida, la SSPD solicitó al prestador remitir copia del contrato de prestación de servicios suscrito entre el municipio y la JAARP mencionado, relacionado con la prestación del servicio público de alcantarillado en el municipio de Palestina, explicando a su vez, el esquema institucional, legal, administrativo, comercial y técnico.

De lo anterior, remitió copia de los siguientes documentos:

**Tabla 28.** *Contratos de prestación de servicios y convenios de cooperación y apoyo.*

Tipo y número	Contratista	Contratante	Objeto	Valor del contrato	Plazo de ejecución
<b>Contrato de prestación de servicios No. 060 de 2019</b>	<b>JAARP</b>	Municipio de Palestina, Huila	Prestación de servicios de elaboración, distribución, administración y recaudo de las facturas del servicio de alcantarillado y aseo, administrados por el Municipio de Palestina Huila	\$12.600.000	Desde la firma del acta de inicio hasta el 31/12/2019

<b>Convenio de cooperación y apoyo No. 001 de 2019</b>	<b>JAARP</b>	Municipio de Palestina, Huila	Transferir los recursos económicos a la Junta Administradora para subsidiar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la vigencia fiscal 2019	\$102.142.105	Desde la firma del acta de inicio hasta el 31/12/2019 o hasta agotar presupuesto
<b>Convenio de cooperación y apoyo No. 001 de 2018</b>	<b>JAARP</b>	Municipio de Palestina, Huila	Transferir los recursos económicos a la Junta Administradora para subsidiar los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de la vigencia fiscal 2018	\$92.917.600	Desde la firma del acta de inicio hasta el 31/12/2019 o hasta agotar presupuesto
<b>Contrato de prestación de servicios No. 058 de 2018</b>	<b>JAARP</b>	Municipio de Palestina, Huila	Prestación de servicios de elaboración, distribución, administración y recaudo de las facturas del servicio de alcantarillado y aseo, administrados por el Municipio de Palestina Huila	----	Desde la firma del acta de inicio hasta el 30/12/2018

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

De lo anterior, se tiene que la información remitida está relacionada con actividades asociadas a temas de facturación y transferencia de recursos económicos por concepto de subsidios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias fiscales 2018 y 2019.

En consecuencia, la información remitida sobre este aspecto se tiene en cuenta para las acciones de inspección, vigilancia y control a las que haya lugar con el municipio de Palestina, garantizando en todo momento el debido proceso a las partes.

### **3.4 Plan de emergencia y contingencia - PEC**

De conformidad con las funciones otorgadas a la SSPD en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 3 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT, se consultó el SUI para las vigencias 2018 y 2019 evaluadas en la presente evaluación integral, encontrando que la JAARP no ha reportado el PEC para el municipio de Palestina en el departamento del Huila,

como se muestra en las siguientes imágenes. La misma situación se presenta para los años 2016 y 2017. Para el año 2018 el plazo de cargue se encuentra vencido desde el 19 de julio 2019, por su parte, para la vigencia 2019, venció el 19 de julio de 2020.

**Imagen 17. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado año 2019.**

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2019  
 DEPARTAMENTO: HUILA  
 MUNICIPIO: PALESTINA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	PALESTINA	1189	JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI, junio de 2020

**Imagen 18. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado año 2018.**

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2018  
 DEPARTAMENTO: HUILA  
 MUNICIPIO: PALESTINA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	PALESTINA	1189	JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI, junio de 2020

**Imagen 19. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado año 2017.**

--	--	--	--	--	--	--	--

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO: 2017  
 DEPARTAMENTO: HUILA  
 MUNICIPIO: PALESTINA  
 EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	PALESTINA	1189	JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI, junio de 2020

**Imagen 20. Reporte Plan de Contingencia Servicios públicos de acueducto y alcantarillado año 2016.**

Reporte de planes de contingencia y emergencia

AÑO:

2016

DEPARTAMENTO:

HUILA

MUNICIPIO:

PALESTINA

EMPRESA:

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	PALESTINA	1189	JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.	Acueducto	ND	Pendiente	ND

Fuente: Consulta SUI, junio de 2020

Teniendo en cuenta que el PEC debe ser reportado por el prestador al SUI, y que el medio oficial corresponde a dicho reporte, se establece que la JAARP no ha cumplido con esta obligación desde el año 2016 a la fecha, por lo cual, no es posible realizar la evaluación del PEC, a pesar de que el prestador remitió el documento elaborado el **20 de febrero de 2019**.

Adicionalmente, la SSPD en la mesa de trabajo virtual del 26 de mayo de 2020 le indicó al prestador lo siguiente:

*“que el documento debe ser reportado al SUI máximo el 19 de julio de 2020. Sobre el particular, se le recuerda que, el PEC debe tener en cuenta las disposiciones señaladas en las Resoluciones MVCT 0154 de 2014, No. 0527 de 2018 y la Circular Externa SSPD No. 2020100000114 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.*

*Adicionalmente, se le indicó 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

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los aspectos comerciales detallando las observaciones y hallazgos identificados después de la revisión de la información remitida por la JAARP mediante los radicados SSPD No. 20205290605312, 20205290609562, 20205290610142, 20205290610182, 20205290613532, 20205290804922, 20205290805372 y 20205290805382, así como, de la mesa de trabajo virtual adelantada con el prestador el 26 de mayo de 2020.

### 4.1 Descripción general

Su sede principal se encuentra ubicada en el municipio de Palestina, Huila ,donde se maneja un horario de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 5:00 p.m., generalmente atendido por el administrador o la secretaria, los cuales realizan las labores de recaudo, atención de PQR y gestión al cliente.

### 4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

La empresa cuenta con sistema de información comercial denominado GCI Total Versión 5.3, el cual, maneja módulos de estratos, conceptos de facturación, esquema de tarifas, estratos y tipos de PQR, entre otros, como se muestra a continuación:

*Imagen 21 Sistema de Información Comercial*

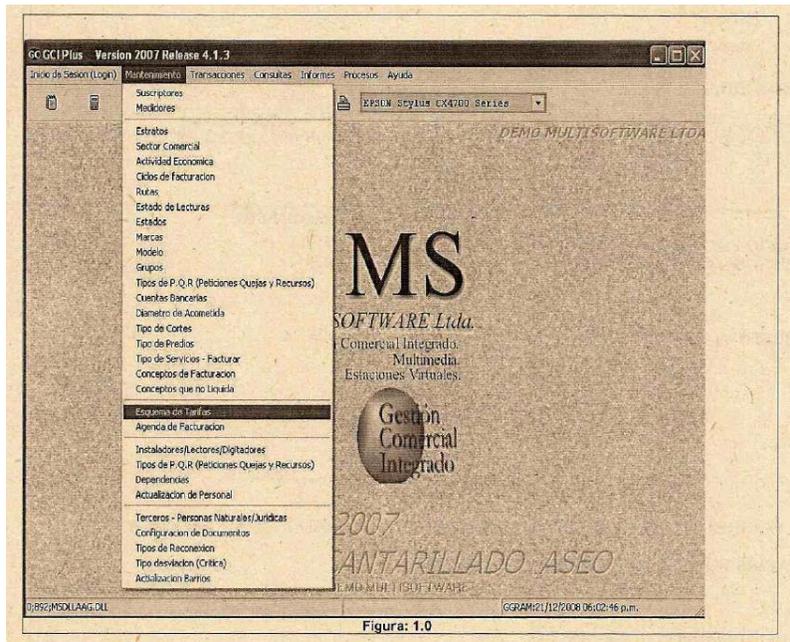


Figura: 1.0

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

### 4.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

El prestador adjunto el CCU, vigente para el servicio de acueducto, con fecha de expedición del 07 de marzo de 2019. Este CCU **NO** cuenta con anexo técnico según la Resolución CRA 873 de 2019, ni concepto de legalidad expedido por la CRA.

Se procedió a verificar en el reporte SUI como se observa a continuación:

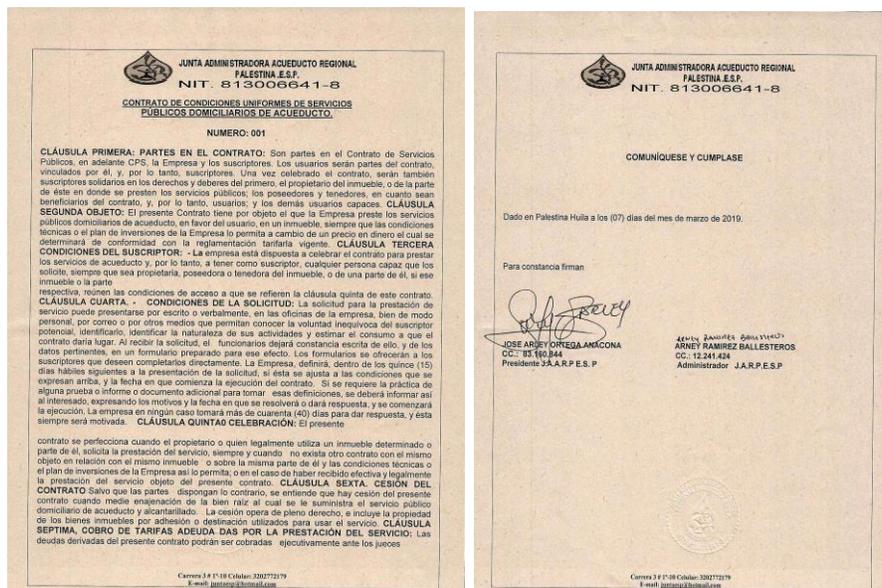
**Imagen 22. Información CCU**

Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
HUILA	JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.	2	1189	2019-09-26	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	0025	2005-10-01	2005-10-01	NO	ND	ND	
HUILA	JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DEL MUNICIPIO DE PALESTINA DEPARTAMENTO DEL HUILA	1	1189	2019-09-26	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	0025	2005-10-01	2005-10-01	NO	ND	ND	

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\\_adm\\_074](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074) – Junio 2020.

Encontrando que el prestador tiene 2 reportes del contrato 0025 de 01 de octubre de 2010 y no tiene cargado el CCU para las vigencias 2018 y 2019.

**Imagen 23. Contrato de condiciones uniformes 2019 acueducto**



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Durante la mesa de trabajo, como consta en el acta, el prestador afirmó haber socializado y contar con el CCU, el cual aplico para la vigencia 2018, sin embargo, dentro de la información remitida, allegó nuevamente el CCU del año 2019, el cual no cuenta con anexo técnico según la Resolución CRA 873 de 2019, ni con concepto de legalidad expedido por la CRA, limitando los aspectos de compromiso de prestación del servicio. De las evidencias de socialización aportadas por el prestador, se observa que fue publicado en la cartelera, sin embargo, no se puede identificar claramente la fecha de socialización.

#### 4.4 Catastro de suscriptores

Según lo informado por la JAARP trabaja con un catastro de suscriptores, el cual actualiza en su labor diaria de operación, de acuerdo con las novedades que se vayan encontrando, como nuevas solicitudes. La información fue allegada por el prestador en imágenes, aun cuando en la mesa de trabajo, esta información se le solicito digitalizada.

**Imagen 24** Catastro Suscriptores

RUTA		U-E	NOMBRE	DIRECCION	BARRIO	CODIGO	MEDIDOR	L-ANT	Letra	C
JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P Nit/C.C.No.813.006,641-8 Periodo:11/05/2019 - 10/06/2019 LISTADO TOMA DE LECTURAS Acueducto, Alcantarillado y Asec Pagina No.25 Ciclo: 1 Ruta: 1 Fecha de Lectura: ..... 0101										
53001001000	1-3	JAIMÉ MUÑOZ UNI	123 1 CAL 2 # 3 - 57 JUAN XXIII	53001	530010010	1	328	332		
53001001500	1-3	HUMBERTO ARIZA	123 1 CAL 2 # 3 - 37 JUAN XXIII	53001	530010015	1	3178	3188		
53001002000	1-3	HUMBERTO ARIZA	123 1 CAL 2 # 3 - 27 JUAN XXIII	53001	530010020	1	967	967		
53001002500	1-3	MODESTO ARTUNDUAGA	123 1 CAL 2 # 3 - 21 JUAN XXIII	53001	530010025	1	17450	17498	48	
53001003000	1-3	GUSTAVO COY CAMACHO	123 1 CAL 2 # 3 - 13 JUAN XXIII	53001	530010030	1	1130	1142		
53001003500	1-3	RAMIRO PINEDA MARIN	123 1 CRA 3 # 1A - 4 JUAN XXIII	53001	530010035	1	2558	2569	114	
53001004000	1-3	AMANDA RODRIGUEZ	123 1 CRA 3 # 2 - 30 JUAN XXIII	53001	530010040	1	5335	5346		
53001004500	2-	ARTURO ARTUNDUAGA	123 1 CRA 3 # 1A-31 JUAN XXIII	53001	530010045	1	2442	2444		
53001005000	1-3	MARIO ALBERTO GARAY	123 1 CRA 3 # 1 - 25 JUAN XXIII	53001	530010050	1	2215	2228		
53001005500	1-3	AIRA LIRIA GARAY	123 1 CRA 3 # 1 - 17 JUAN XXIII	53001	530010055	1	239	250		
53001005510	1-2	PATRICIA LOMBO	123 1 CARRERA 3 # 1A- 15 PALESTINA-	53001	530010055	1	356	361		
53001006000	1-3	RICARDO MUÑOZ PARRA	123 1 CRA 3 # 1A-03 JUAN XXIII	53001	530010060	1	8803	8859	66	
53001006500	1-3	MARIA EVELIA CORDOBA	123 1 CAL 1A # 2-59 JOSE ANTONIO	53001	530010065	1	2755	2764		
53001006510	1-2	JORGE ABAD ALBA LUGO	123 1 CARRERA 3 # 1 - 32 JOSE	53001	530010065	1	242	253		
53001006530	1-2	JORGE ABAD ALBA LUGO	123 1 CARRERA 3 # 1-32 JOSE ANTONIO	53001	530010065	1	142	150		
53001007000	1-2	FAIVER ORLANDO CRUZ	123 1 CRA 3 # 1-36 JOSE ANTONIO	53001	530010070	1	1180	1192		
53001007300	1-2	ROSA EULALIA MUÑOZ	123 1 CALLE 3 # 1 - 24 JOSE ANTONIO	53001	530010073	1	1033	1045		
53001007500	1-1	ORTIZ SILVA JORGE	123 1 CRA 3 # 1-12 JOSE ANTONIO	53001	530010075	1	936	937		
53001007505	1-2	COOTRANSPAL PALESTIN	123 1 CRA 3 # 1-06 JOSE ANTONIO	53001	530010075	1	69	69		
53001007510	1-1	ANCELMO IMBACHI	123 1 CALLE 1# 1- 62 JOSE ANTONIO	53001	530010075	1	1914	1928		
53001007702	1-1	ORLANDO SERRANO	123 1 CAL 1 # 2 - 52 JOSE ANTONIO	53001	530010077	1	0	0		
53001008000	1-1	JOSEFA FIGUEROA	123 1 CAL 1 # 2 - 40 JOSE ANTONIO	53001	530010080	1	3385	3412		
53001008010	5-	IGLESIA ADVENTISTA DEL	123 1 CALLE 1 # 2/56 JOSE ANTONIO	53001	530010080	1	552	552		
53001008015	1-1	NELSON HERNAN	123 1 CAL 1 # 2-18 JOSE A GALAN	53001	530010080	1	288	288		
53001008020	1-1	HERNANDO SOTELO	123 1 CAL 1 # 2 - 32 JOSE ANTONIO	53001	530010080	1	0	0		
53001008510	1-2	LUIS FELIPE VALENCIA	123 1 CAL 1 # 2 - 24 JOSE ANTONIO	53001	530010085	1	2	2		
53001008520	1-2	JAIRO BAMBAGUE	123 1 CRA 2 # 1 - 01 JOSE ANTONIO	53001	530010085	1	251	253		
53001008524	1-1	YORRICSON RENGIFO	123 1 CALLE 1 # 2-54 JOSE ANTONIO	53001	530010085	1	1311	1325		

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

El prestador afirmó contar con la información de sus suscriptores, sin embargo, esta no fue allegada en ninguna de las comunicaciones remitidas a esta entidad, por lo cual el prestador se encuentra incumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.1.1.2 que establece:

“(…) 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. La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial (…)”

#### 4.5 Suscriptores

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

**Tabla 29. Suscriptores Acueducto Año 2018.**

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Total Residencial</b>	<b>846</b>	<b>848</b>	<b>855</b>	<b>856</b>	<b>856</b>	<b>854</b>	<b>854</b>	<b>854</b>	<b>855</b>	<b>854</b>	<b>854</b>	<b>855</b>
<b>Estrato 1</b>	452	454	460	461	460	459	459	460	460	459	459	460
<b>Estrato 2</b>	321	321	322	323	324	323	323	323	324	324	324	324
<b>Estrato 3</b>	69	69	69	69	69	69	69	68	68	68	68	68
<b>Estrato 4</b>	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total No Residencial</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>
<b>Comercial</b>	66	66	65	65	65	65	65	65	66	67	67	67
<b>Industrial</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Oficial</b>	23	23	24	24	23	24	24	24	24	24	24	24
<b>Especial</b>	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>950</b>	<b>952</b>	<b>959</b>	<b>960</b>	<b>959</b>	<b>958</b>	<b>958</b>	<b>958</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>960</b>	<b>961</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Tabla 30 Suscriptores Acueducto Año 2019**

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
<b>Total Residencial</b>	<b>856</b>	<b>857</b>	<b>860</b>	<b>859</b>	<b>860</b>	<b>860</b>	<b>859</b>	<b>862</b>	<b>862</b>	<b>865</b>	<b>865</b>	<b>865</b>
<b>Estrato 1</b>	460	461	464	462	463	463	464	464	465	469	469	470
<b>Estrato 2</b>	325	325	325	326	326	326	324	327	325	324	324	323
<b>Estrato 3</b>	68	68	68	68	68	68	68	68	69	69	69	69
<b>Estrato 4</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>Total No Residencial</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>106</b>	<b>105</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>102</b>
<b>Comercial</b>	66	66	67	67	66	66	65	62	61	60	60	60
<b>Industrial</b>	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Oficial</b>	24	24	23	24	25	25	25	25	26	27	27	27
<b>Especial</b>	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
<b>TOTAL USUARIOS</b>	<b>961</b>	<b>962</b>	<b>965</b>	<b>965</b>	<b>966</b>	<b>966</b>	<b>964</b>	<b>964</b>	<b>964</b>	<b>967</b>	<b>967</b>	<b>967</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

La empresa tenía un total de 961 suscriptores para el servicio público de acueducto al cierre del año 2018 y 967 con corte al 31 diciembre de 2019, de los cuales, el 48% corresponde al estrato uno, seguido del estrato dos con 33% y el tres con el 7%, el restante 12% corresponden a usuarios estrato 4, uso comercial, industrial, oficial y especial, el 89% de sus usuarios se concentran en el uso residencial. De igual manera, se evidencia un aumento de 6 suscriptores en los meses de enero a diciembre del año 2019.

Es importante mencionar que, la información inicialmente remitida, no concuerda con lo allegado en sus últimas comunicaciones, ya que, al verificar los datos de sus usuarios, se evidenció que son totalmente diferentes a los reportados inicialmente, lo cual consta en el acta de la mesa de trabajo. Por lo anterior, se le consultó al prestador sobre dichas discrepancias, a lo que respondió que, pudo ser causada por el cambio del software.

En la última comunicación del prestador en relación a esta observación, manifestó “*Adjunto suscriptores por uso y estrato correspondientes a las vigencias 2018 – 2019 ya que la información dada anteriormente es errada*”, bajo el principio de buena fe se tuvieron en cuenta estos últimos datos, sin embargo, al analizar la información se encontró nuevamente que de acuerdo a la información inicialmente remitida no concuerda frente al valor de los usuarios por uso y por estrato, en esta ocasión para todos los meses como se evidencia en el “*Anexo Pregunta 11 - Producido y facturado de agua*” y “*Anexos Pregunta 7 - suscriptores por estrato y uso 2018 - 2019*”, así;

**Imagen 25 952 - Suscriptores Febrero de 2018**

JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.									
Núir: 01-41530000-5					NIT:813006641-8				
RESUMEN USUARIOS POR SERVICIOS									
Mes Facturado 2 FEBRERO Año Facturado 2018									
27/05/2020									
Pág. 1									
ESTRATO	No. USUA	USUARIOS QUE PAGAN EL SERVICIO					NO SE LES PRESTA EL SERVICIO		
		CONSUMO (m3)	Acueducto	Con Medidor	Alc/do.	Aseo	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
1 RESIDENCIAL									
1 BAJO-BAJO	454	5,152	453	453	216	229	1	238	225
2 BAJO	321	5,175	319	319	231	232	2	90	89
3 MEDIO-BAJO	69	1,005	69	69	43	43	0	26	26
4 MEDIO	4	17	4	4	0	0	0	4	4
<b>SUBTOTAL CATEGORIA</b>	<b>848</b>	<b>11,349</b>	<b>845</b>	<b>845</b>	<b>490</b>	<b>504</b>	<b>3</b>	<b>358</b>	<b>344</b>
2 NO RESIDENCIAL									
10 INDUSTRIAL	1	1	1	1	1	1	0	0	0
11 COMERCIAL	66	106	9	9	8	65	57	58	1
12 OFICIAL	23	1,344	22	22	17	18	1	6	5
13 ESPECIAL	14	189	14	14	12	11	0	1	2
<b>SUBTOTAL CATEGORIA</b>	<b>104</b>	<b>1,640</b>	<b>46</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>95</b>	<b>58</b>	<b>65</b>	<b>8</b>
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>952</b>	<b>12,989</b>	<b>891</b>	<b>891</b>	<b>528</b>	<b>599</b>	<b>61</b>	<b>423</b>	<b>352</b>
TOTAL USUARIOS EN LA BASE				972					
TOTAL REGISTROS SIN NINGUN SERVICIO O INACTIVOS				10					
TOTAL REGISTROS ACTIVOS				962					

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

*Imagen 26 940 - Suscriptores Febrero de 2018*

 <b>JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PALESTINA E.S.P</b> <b>NIT: 813006641-8</b>					
USO	ESTRATO	FEBRERO 2018			
		USUARIOS	CONSUMO	FACTURADO	RECAUDADO
RESIDENCIAL	1	460		4.126.627	1.833.508
	2	323		364.135	1.619.501
	3	68		1.164.481	165.733
	4	3		1.662.580	888.632
COMERCIAL		63		47.176	46.711
INDUSTRIAL		1		267.270	261.420
OFICIAL		22		4.348.390	2.947.150
<b>TOTAL</b>		<b>940</b>		<b>11.980.659</b>	<b>7.762.655</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Por lo anterior, y debido a que es constante la variación de los datos durante las vigencias evaluadas, se evidencia la baja calidad de información, por lo cual, la JAARP debe evaluar y establecer acciones que le permitan llevar información precisa y consistente respecto a sus suscriptores.

Adicionalmente, es importante mencionar que, la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar al SUI, la información de los suscriptores atendidos. Dado lo anterior, se verificó el referido sistema, evidenciando que, el prestador tiene información certificada hasta el año 2009, luego de esto el prestador no ha reportado los formularios en relación a los suscriptores de acueducto (01. Suscriptores – Acueducto).

**Tabla 31** Suscriptores

AÑO	SERVICIO	TÓPICO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2003	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	01. Suscriptores - Acueducto	Certificado
2004	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	01. Suscriptores - Acueducto	Certificado
2005	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	01. Suscriptores - Acueducto	Certificado
2005	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	Suscriptores Proyectoados	Certificado
2006	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	Suscriptores Proyectoados	Certificado
2007	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	Suscriptores Proyectoados	Certificado
2008	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	Suscriptores Proyectoados	Certificado

<b>AÑO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>TÓPICO</b>	<b>PERIODO</b>	<b>FORMATO</b>	<b>ESTADO</b>
<b>2009</b>	Acueducto	Comercial y de Gestión	Anual	5. Suscriptores Proyectados de Acueducto_4 1530000PAL ESTINA	Certificado
<b>2009</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Certificado
<b>2010</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2011</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2012</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2013</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2018</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2019</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente
<b>2020</b>	Acueducto	Técnico operativo	Anual	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Pendiente

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) – Junio 2020.

Por lo anterior es necesario que el prestador realice los reportes correspondientes de manera inmediata.

#### 4.6 Micromedición

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

**Tabla 32** Indicador de Micromedición Nominal

Periodo	Suscriptores urbanos y rurales	Suscriptores con medidor	Indicador
2019	960	960	100%

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Tabla 33.** Indicador de Micromedición Efectiva

Periodo	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
2019	960	948	98%

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Con los datos suministrados por el prestador, esta SSPD realizó el cálculo de los indicadores de micromedición nominal y efectiva, 960 micromedidores instalados, 948 se encuentran funcionando y 12 se encuentran dañados, por esta razón actualmente su facturación se está realizando por promedio, debido a que se encuentran nublados y no permiten la lectura del consumo, el prestador no informó sobre cambio de medidores o nuevas solicitudes.

Se puede observar que, para la vigencia 2019 ha contado con un indicador sobre el 95% en relación con la micromedición nominal y la micromedición efectiva, encontrando de esta manera, que el prestador estaría cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 “La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)” y en la Resolución MVCT 0330 de 2017 en su artículo 75 establece que es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto.

En cuanto al cargue de información en el SUI, la empresa no tiene reportada información relacionada con micromedición para la vigencia 2018 y 2019, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

#### 4.7 Tarifas

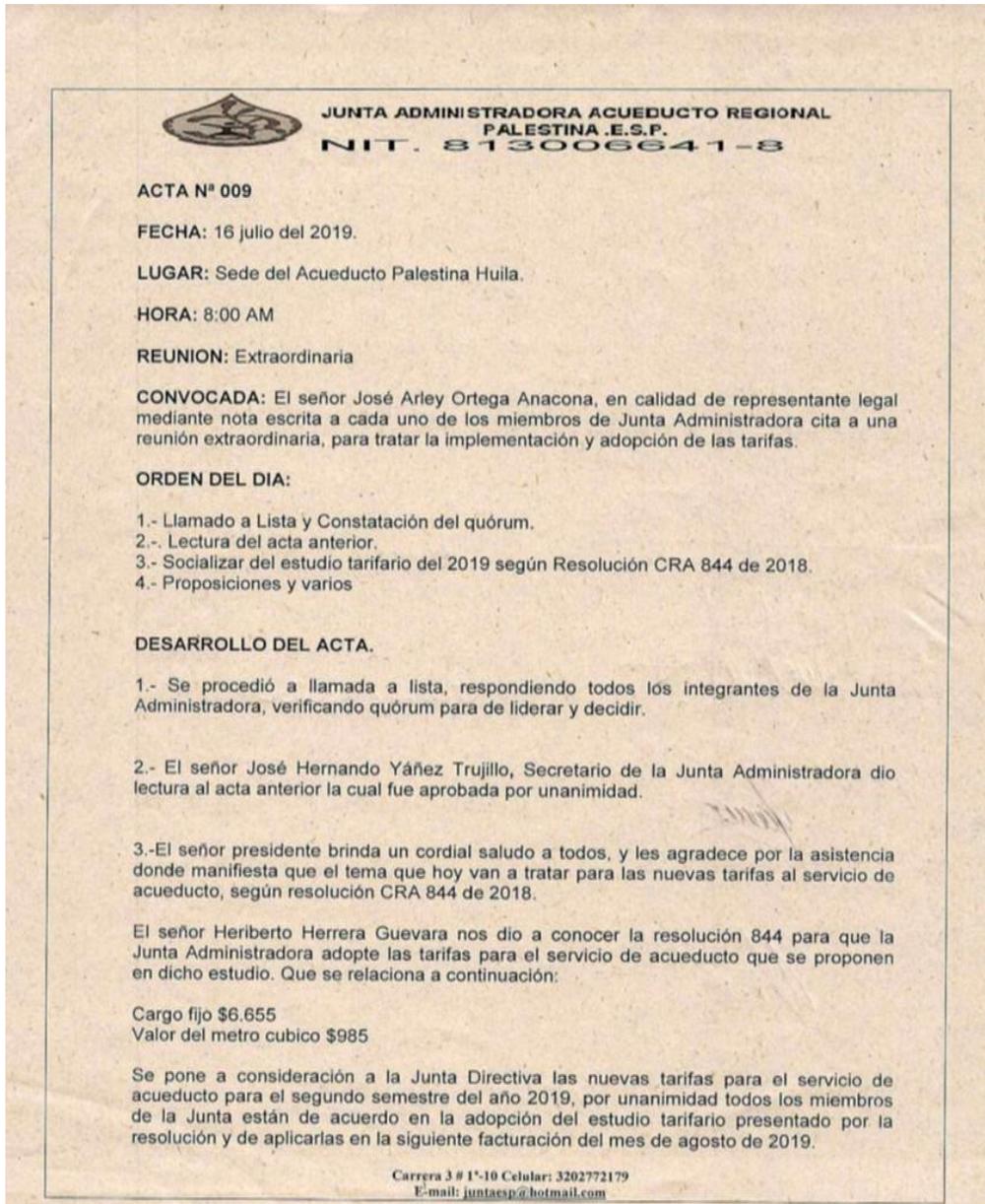
La JAARP, presta el servicio público domiciliario de acueducto y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores.

En ese sentido, a partir del 1° de enero del 2019, debía dar aplicación de las nuevas tarifas calculadas con base en la metodología de costos y tarifas expedida por la Comisión de

Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA a través de la Resolución CRA 825 de 2017.

Atendiendo el radicado SSPD No. 20204250016401 de 7 de mayo de 2020, el prestador remitió el acta No. 009 de 16 de julio de 2019, en la cual aprueban una tarifa igual a \$6.655 para el cargo fijo y \$985 para el cargo por consumo.

*Imagen 27 Acta No. 009 de 16 de julio de 2019*



The image shows a document titled 'ACTA N° 009' from the 'JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA .E.S.P.' with NIT. 813006641-8. The document details a meeting held on July 16, 2019, at the Palestina Huila office, starting at 8:00 AM. The meeting was extraordinary and convened by José Arley Ortega Anacona. The agenda included a quorum call, reading of the previous act, tariff study socialization, and proposals. The minutes describe the quorum call, the reading of the previous act, and a speech by the president. The main decision was the adoption of new tariffs: a fixed charge of \$6,655 and a consumption charge of \$985 per cubic meter. The document concludes with contact information for the organization.

**JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL  
PALESTINA .E.S.P.  
NIT. 813006641-8**

**ACTA N° 009**

**FECHA:** 16 julio del 2019.

**LUGAR:** Sede del Acueducto Palestina Huila.

**HORA:** 8:00 AM

**REUNION:** Extraordinaria

**CONVOCADA:** El señor José Arley Ortega Anacona, en calidad de representante legal mediante nota escrita a cada uno de los miembros de Junta Administradora cita a una reunión extraordinaria, para tratar la implementación y adopción de las tarifas.

**ORDEN DEL DIA:**

- 1.- Llamado a Lista y Constatación del quórum.
- 2.- Lectura del acta anterior.
- 3.- Socializar del estudio tarifario del 2019 según Resolución CRA 844 de 2018.
- 4.- Proposiciones y varios

**DESARROLLO DEL ACTA.**

- 1.- Se procedió a llamada a lista, respondiendo todos los integrantes de la Junta Administradora, verificando quórum para de liderar y decidir.
- 2.- El señor José Hernando Yáñez Trujillo, Secretario de la Junta Administradora dio lectura al acta anterior la cual fue aprobada por unanimidad.
- 3.-El señor presidente brinda un cordial saludo a todos, y les agradece por la asistencia donde manifiesta que el tema que hoy van a tratar para las nuevas tarifas al servicio de acueducto, según resolución CRA 844 de 2018.

El señor Heriberto Herrera Guevara nos dio a conocer la resolución 844 para que la Junta Administradora adopte las tarifas para el servicio de acueducto que se proponen en dicho estudio. Que se relaciona a continuación:

Cargo fijo \$6.655  
Valor del metro cubico \$985

Se pone a consideración a la Junta Directiva las nuevas tarifas para el servicio de acueducto para el segundo semestre del año 2019, por unanimidad todos los miembros de la Junta están de acuerdo en la adopción del estudio tarifario presentado por la resolución y de aplicarlas en la siguiente facturación del mes de agosto de 2019.

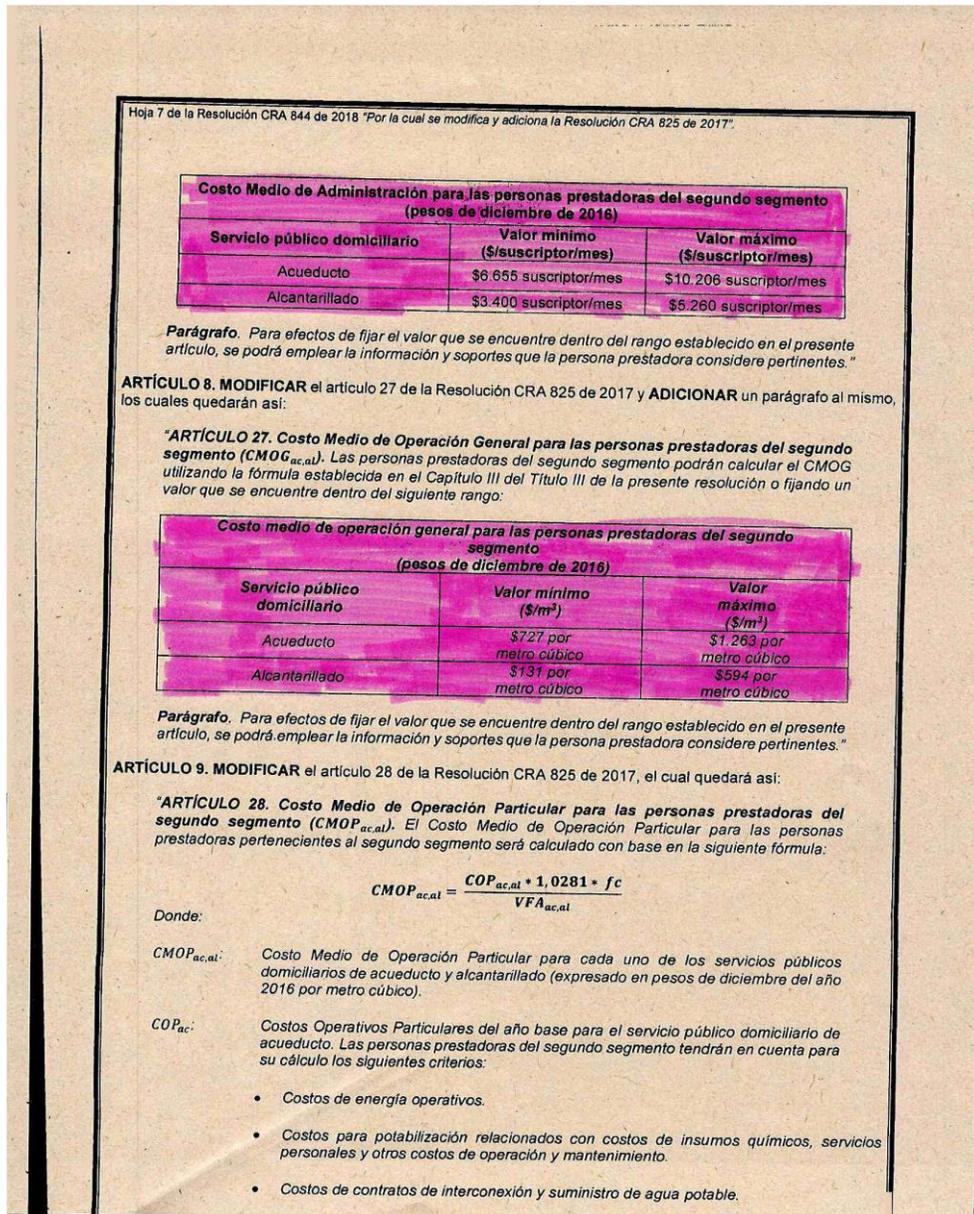
Carrera 3 # 1\*-10 Celular: 3202772179  
E-mail: juntaesp@hotmail.com

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

En la imagen se identifica que el tema a tratar es "(...) las nuevas tarifas al servicio de acueducto, según resolución CRA 844 de 2018."

Seguido, el prestador anexa la hoja No. 7 de la Resolución CRA 844 de 2018, resaltando los artículos 7 y 8.

**Imagen 28** Hoja No. 7 Resolución CRA 844 de 2018 presentada por el prestador



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Sin embargo, no presenta el estudio de costos. Por lo cual no es claro de donde provienen los valores aprobados en el acta No. 009 de 16 de julio de 2019.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la mesa de trabajo de evaluación integral realizada el 26 de mayo de 2020, se preguntó al prestador el origen de los valores, a lo que respondió que habían sido calculados bajo lo contenido en la Resolución CRA 844 de 2018; pero se estableció que no elaboró estudio de costos.

De acuerdo con lo anterior, a pesar de que en el acta No. 009 de 16 de julio de 2019 el prestador manifiesta aplicar la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 844<sup>2</sup> de 2018, no logró justificar como estableció los costos de referencia aprobados.

Al respecto, el prestador respondió que esas habían sido las tarifas aprobadas por la junta directiva.

Por lo cual, se le informó que debía de manera inmediata elaborar el estudio de costos, bajo un estricto cumplimiento de la resolución *ibídem*, la cual le permitía recuperar los gastos y costos asociados a la prestación, cumpliendo con los indicadores de calidad, continuidad, macromedición y micromedición establecidos en la misma.

Asimismo, se dejó el compromiso para que al 29 de mayo de 2020 elaborara el estudio de costos. Sin embargo, una vez revisada la información remitida mediante los radicados SSPD No. 20205290804922, 20205290805372 y 20205290805382 de 1 de junio de 2020, se establece que no envió información del componente tarifario.

En este sentido, a pesar de tener la oportunidad de controvertir lo indicado por esta Superintendencia en la mesa de trabajo de evaluación integral realizada el 26 de mayo de 2020, el prestador no se manifestó al respecto.

Tampoco se evidencia la comunicación a los usuarios de las nuevas tarifas, los soportes de la audiencia con los vocales de los comités de desarrollo y control social, y las comunicaciones a la CRA y a esta SSPD.

Cabe resaltar que, mediante radicado SSPD No. 20194600894541 de 18 de octubre de 2019, se requirió información de aplicación de la Resolución CRA No. 825 de 2017 y cumplimiento de la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001, sin que, a la fecha, el prestador haya dado respuesta.

Por lo tanto, se solicita al prestador que atienda los requerimientos realizados por esta entidad en el radicado citado.

Ahora bien, consultado en el SUI los formatos de tarifas aplicadas acueducto y factura del servicio acueducto PDF a partir de agosto de 2019, fecha en la cual inicia la aplicación de las tarifas aprobadas mediante el acta No. 009 de 16 de julio de 2019, se estableció que el prestador tiene pendiente a la fecha de elaboración, el formato de tarifas aplicadas para

---

<sup>2</sup> "Por la cual se modifica y adiciona la Resolución CRA 825 de 2017"

acueducto de los periodos de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019, y enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2020.

**Tabla 34** Estado de reporte de Información formatos de tarifas aplicadas para acueducto

AÑO	SERVICIO	TÓPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO
2019	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	JULIO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
				AGOSTO			
				SEPTIEMBRE			
				OCTUBRE			
				NOVIEMBRE			
				DICIEMBRE			
2020	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	ENERO	1328	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
				FEBRERO			
				MARZO			
				ABRIL			
				MAYO			

Fuente: SUI

En cuanto al formato “Factura del Servicio Acueducto PDF”, tiene pendiente los cargues de febrero, marzo, abril y mayo de 2020.

**Tabla 35** Estado de reporte de Información formato “Factura del Servicio Acueducto PDF”

AÑO	SERVICIO	TÓPICO	PERIODICIDAD	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO
2020	ACUEDUCTO	Comercial y de Gestión	MENSUAL	FEBRERO	148	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	Pendiente
				MARZO			
				ABRIL			
				MAYO			

Fuente: SUI

Sin embargo, con la información de las facturas reportadas para los meses de agosto de 2019 y enero de 2020, se estableció la siguiente información:

**Tabla 36** Facturas

Año	Periodo del servicio	Factura	Estrato/Uso	Cargo Fijo usuario/mes	Cargo por consumo (\$/m3)	PORCENTAJE % ACTUALIZACIÓN APLICADO	
2019	11/07/2019 - 10/08/2019	171501	1	\$ 2.662	\$ 392	-	
		171476	2	\$ 3.993	\$ 588		
		171201	3	\$ 5.657	\$ 833		
		171199	Comercial	\$ 9.983	No reporta		
		171239	Industrial	\$ 8.652	\$ 1.274		
		171242	Oficial	\$ 6.655	\$ 980		
2020	10/12/2019 - 10/01/2020	176065	1	\$ 2.662	\$ 392	0%	0%
		176101	2	\$ 3.993	\$ 588	0%	0%
		176050	3	\$ 5.657	\$ 833	0%	0%
		176164	Comercial	\$ 9.983	\$ 1.470	0%	No calculado
		176176	Industrial	\$ 8.652	\$ 1.274	0%	0%

		176179	Oficial	\$ 6.655	\$ 980	0%	0%
--	--	--------	---------	----------	--------	----	----

Fuente: SUI

De acuerdo con lo anterior, se corrobora que el prestador aplica desde el periodo de facturación de agosto de 2019 las tarifas aprobadas en el acta No. 009 de 16 de julio de 2019. Sin embargo, se identifica que aplica un valor en el cargo por consumo igual a \$980, el cual es inferior al aprobado (\$985).

#### **4.8 A su vez, entre los periodos analizados no se han realizado incrementos en las tarifas de cargo fijo y cargo por consumo. Facturación y recaudo**

##### **4.8.1 Proceso de facturación**

Los periodos de facturación que maneja el prestador son mensuales con fecha de corte el día 10 de cada mes, días anteriores los operarios realizan la lectura de los medidores y llevan la información a la oficina.

Con la información de las lecturas, el prestador las ingresa al software e inicia la impresión de facturas, el cual se demora entre 3 y 4 días, luego de esto, realiza la entrega de las facturas, por las mismas personas que toman las lecturas.

##### **4.8.2 Estructura de la factura**

De las facturas aportadas por el prestador para cada estrato en cuanto al cumplimiento a los requisitos de contenido definidos en la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA No. 873 de 2019 (cláusula 15), se tienen las siguientes observaciones:

Se revisaron las facturas allegadas por el prestador mediante radicado 20205290805382 el 01 de junio de 2020 encontrando que no cumplen con la totalidad de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019, tal como se indica a continuación:

**Tabla 37** Requisitos de la factura

Requisitos		¿Cumple?
1.	El nombre de la persona prestadora 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 de los servicios.	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 de los servicios.	SI
5.	El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	SI
6.	El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7.	El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	NO
8.	Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
9.	Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	NO
10.	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	SI

Requisitos	¿Cumple?
el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	
11. 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, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	NO
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	NO
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Por lo anterior, se tiene que, el prestador no está cumpliendo con los requisitos de factura, establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019, toda vez que incumple con 6 de los 14 requisitos de contenido mínimos de la factura.

Se procedió a verificar en el SUI el cargue de la facturación del servicio de acueducto, encontrando que el prestador a la fecha tiene pendientes (133) formatos y/o formularios del año 2006 y desde el 2012 al 2020 pendiente de certificar, por lo tanto, la inobservancia da lugar a un incumplimiento normativo, que además afecta la ejecución de acciones de inspección y vigilancia atribuidas a esta SSPD, definidas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

**Tabla 38** Formatos de Facturación pendientes en SUI

FORMATO - FORMULARIO	AÑO						2017	2018	2019	2020	Total Gener al
	2006	2007	2008	2009	2010	2011					
Consumo Facturado (CRA 004 - 2006)	1										1
Factura del Servicio Acueducto PDF		2	1	1	1	3					40
Facturación Acueducto IGAC	-	3	1	1	1	1	12	12	12	4	91
Usuarios Facturados (CRA 004 - 2006)	1										1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>133</b>

Fuente: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028) – Junio 2020.

En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 o aquellas que la deroguen, sustituyan o modifiquen.

**Imagen 29 Factura de prestación del servicio**

**JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P.**  
 PALESTINA - HUILA  
 Carrera 3 No 1a - 10 Jose Antonio Galan  
 NIT. 813006641-8

**TOTAL A PAGAR 116,000**  
 PAGUESE SIN RECARGO HASTA PAGO INMEDIATO  
 FECHA DE SUSPENSION 2019-10-15  
 FECHA DE EMISION 22/09/2019

PERIODO DEL SERVICIO 10/08/2019 11/09/2019	DIAS FACTURA 32	CODIGO 530010080	NR MEDIDOR 53001008	RUTA 53001008000
NOMBRE DEL USUARIO <b>JOSEFA FIGUEROA PARRA</b>		USO RESID	ESTRATO 1 BUENA	FACTURA DE VENTA Nro. 00172180
DIRECCION DEL USUARIO CAL 1 # 2 - 40		LEC ANTERIOR 3478	LEC ACTUAL 3510	CONSUMO 32
BARRIO JOSE ANTONIO GA		FECHA ULTIMO PAGO - VALOR DEUDA ANTERIOR MESES 08/04/2020 36,200 76,935 2		

LIQUIDACION DEL CONSUMO				ALCANTARILLADO					
RANGO	CONSUMO	COSTO	SUBSID/CONTRI	TOTAL	RANGO	CONSUMO	COSTO	SUBSID/CONTRI	TOTAL
00-13	13	12,740.0	-7644	5,096	00-13	13	4,680.0	-2808	13
14-40	19	18,620.0		18,620	14-40	19	6,840.0	0	19

	VALOR NETO
1 CARGO FIJO DE ACUEDUCTO	2,662
2 CONSUMO DE ACUEDUCTO	23,716
3 CARGO FIJO DE ALCANTARILLADO	1,360
4 VERTIMIENTO DE ALCANTARILLADO	8,712
5 ASEO	2,391
6 DEUDA ANTERIOR	76,935
7 ACUE. INT. MORA	107
8 ALCA. INT. MORA	37
9 ASEO. INT. MORA	10
71 INTERESES ACUMULADOS DE DEUDA	65
98 AJUSTE AL CENTAVO (50\$)	5

¡NO OLVIDE! EL AHORRO DEL AGUA SE VERA REFLEJADO EN SU FACTURA  
 ¡GRACIAS POR CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE!

DATOS HISTORICOS DEL CONSUMO						
HIST-1	HIST-2	HIST-3	HIST-4	HIST-5	HIST-6	PROMEDIO
36	34	27	30	36	32	32

NOMBRE	JOSEFA FIGUEROA PARRA	CODIGO	53001008000
DIRECCION	CAL 1 # 2 - 40	TOTAL A PAGAR	116,000
PERIODO DEL SERVICIO	10/08/2019 11/09/2019	USO	RESIDENCIAL
FACTURA DE VENTA	Nro. 00172180	RUTA	53001008000
		TOTAL A PAGAR	116,000

DESPENDE PARA LA EMPRESA

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**4.8.3 Facturación total y recaudo**

La empresa entregó la siguiente información relacionada con la facturación y recaudo de los años 2018 y 2019:

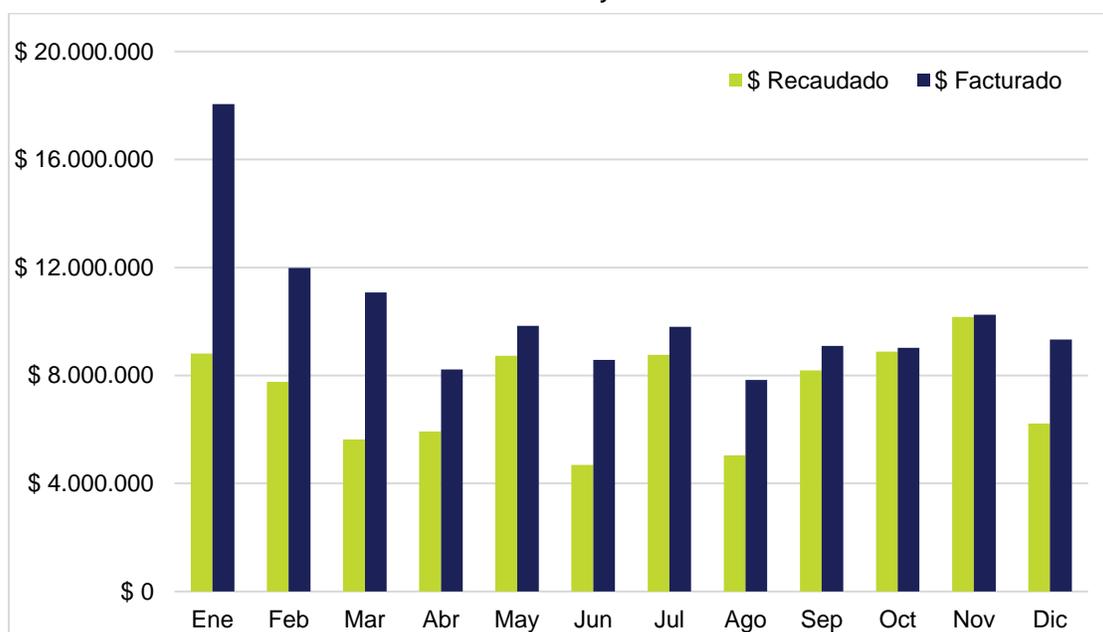
**Tabla 39. Facturación y Recaudo 2018.**

MES	M3 Facturados	\$ Recaudo	\$ Facturación	Índice de Recaudo
Ene	16.461	\$ 18.049.756	\$ 8.809.662	48,81%
Feb	NR	\$ 11.980.659	\$ 7.762.655	64,79%
Mar	13.192	\$ 11.070.828	\$ 5.633.951	50,89%
Abr	9.118	\$ 8.223.275	\$ 5.923.293	72,03%

MES	M3 Facturados	\$ Recaudo	\$ Facturación	Índice de Recaudo
May	10.770	\$ 9.842.404	\$ 8.735.138	88,75%
Jun	9.450	\$ 8.581.906	\$ 4.689.029	54,64%
Jul	11.080	\$ 9.802.672	\$ 8.764.440	89,41%
Ago	8.793	\$ 7.839.571	\$ 5.037.910	64,26%
Sep	10.237	\$ 9.097.417	\$ 8.182.644	89,94%
Oct	10.804	\$ 9.026.175	\$ 8.888.691	98,48%
Nov	11.852	\$ 10.254.771	\$ 10.172.229	99,20%
Dic	10.375	\$ 9.335.051	\$ 6.216.960	66,60%
<b>total</b>	<b>122.132</b>	<b>\$ 123.104.485</b>	<b>\$ 88.816.602</b>	<b>72,15%</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Gráfica 4 Facturación y Recaudo 2018**



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

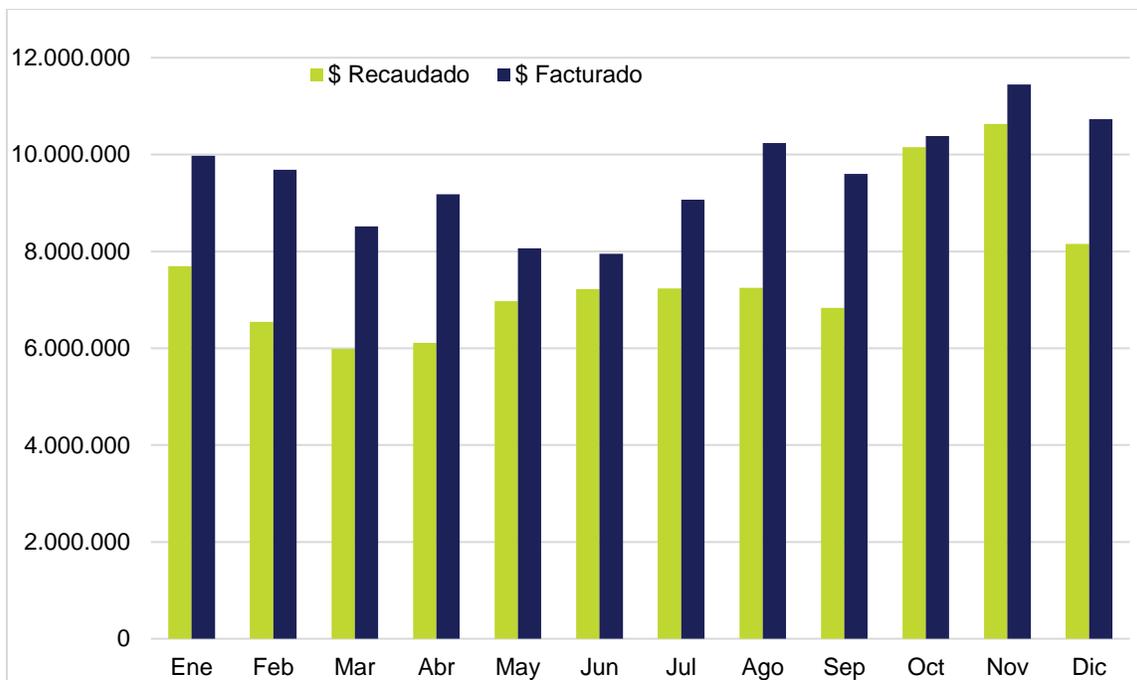
**Tabla 40 Facturación y Recaudo 2019.**

MES	M³ Facturados	\$ Recaudo	\$ Facturación	Índice de Recaudo
Ene	12.772	\$ 9.975.991	\$ 7.697.565	77,16%
Feb	11.214	\$ 9.687.738	\$ 6.542.588	67,53%
Mar	9.656	\$ 8.518.141	\$ 5.987.558	70,29%
Abr	9.981	\$ 9.182.580	\$ 6.112.134	66,56%
May	9.305	\$ 8.065.306	\$ 6.972.101	86,45%
Jun	9.013	\$ 7.949.987	\$ 7.223.202	90,86%
Jul	10.038	\$ 9.068.131	\$ 7.231.927	79,75%
Ago	10.066	\$ 10.239.876	\$ 7.245.057	70,75%

MES	M <sup>3</sup> Facturados	\$ Recaudo	\$ Facturación	Índice de Recaudo
Sep	9.462	\$ 9.602.519	\$ 6.836.277	71,19%
Oct	10.539	\$ 10.383.437	\$ 10.151.290	97,76%
Nov	11.564	\$ 11.448.228	\$ 10.632.792	92,88%
Dic	10.546	\$ 10.729.180	\$ 8.152.589	75,99%
<b>total</b>	<b>124.156</b>	<b>\$ 114.851.114</b>	<b>\$ 90.785.080</b>	<b>79,05%</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Gráfica 5 Facturación y Recaudo 2019**



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Según la información presentada, el prestador facturó un promedio mensual de \$ 10.258.707 y \$ 9.570.926 para los años 2018 y 2019, respectivamente, para el servicio público de acueducto, así mismo, se puede observar que el recaudo corriente para estas vigencias fue de 72% y 79% respectivamente. Se evidencia que el prestador mejoró su recaudo para el 2019 con respecto al 2018. Sin embargo, llama la atención el mes de enero de 2018, ya que es el mes donde la JAARP ha realizado la facturación más alta por valor de \$ 18.049.756, por lo cual, se solicita aclaración al respecto.

De igual manera, en relación al reporte en SUI relacionado con facturación y recaudo, no se evidencia el cargue respectivo, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compileria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 o aquellas que la deroguen, sustituyan o modifiquen.

#### 4.8.4 Cartera

El prestador allegó esta información de la siguiente manera:

**Tabla 41 Cartera**

Vigencia	Usuarios con cartera	Valor
2018	104	\$ 13.151.993
2019	116	\$ 21.096.924
<b>Total</b>		<b>\$ 34.248.917</b>

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

De acuerdo a la información presentada por el prestador, cuenta con el listado de sus usuarios y los valores adeudados, sin embargo, estos no se encuentran discriminados por edades u otra descripción. La cartera asciende a \$13.151.993 en el año 2018 y \$21.096.924 en el año 2019, así mismo la anterior no detalla los servicios, esta información fue allegada en el componente financiero, adicionalmente, no remite información sobre gestión de cobro frente a esta cartera.

Por lo anterior, se insta al prestador para que realice las acciones que le permitan generar una mejor cultura de pago en sus suscriptores, al igual que el detalle de las mismas, con el propósito de recuperar dicha cartera de manera gradual y efectiva.

#### 4.9 Subsidios y Contribuciones

Para las vigencias 2018 y 2019 el prestador está obligado a aplicar los porcentajes de subsidios y contribuciones de conformidad con el acuerdo 025 de fecha 09 de septiembre de 2017, “*por medio del cual se aprueban los factores de subsidios y contribuciones para los usuarios de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de palestina para las vigencias 2018 – 2022*”, el cual establece los siguientes montos de subsidios y contribuciones, los cuales se encuentran dentro de lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, así:

**Tabla 42.** Montos de subsidios y contribuciones vigencia 2018 y 2019 conforme a Acuerdo No. 025 de 09/09/2017.

Estrato/uso	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<b>Estrato 1</b>	-60%	-60%	-60%
<b>Estrato 2</b>	-40%	-40%	-40%
<b>Estrato 3</b>	-15%	-15%	-15%
<b>Estrato 5</b>	+50%	+50%	+50%
<b>Estrato 6</b>	+60%	+60%	+60%
<b>Comercial</b>	+50%	+50%	+50%
<b>Industrial</b>	+30%	+30%	+30%

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Por lo tanto, se procedió a revisar las facturas aportadas por el prestador, encontrando lo siguiente:

**Tabla 43. Revisión facturas 2018 y 2019.**

Fecha	Año	Nº. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
10 Feb - 10 Mar	2018	154623	1	-60%
10 Nov - 10 Dic	2018	163252	1	-60%
10 Ago - 11 Sep	2019	172180	1	-60%
11 Dic - 10 Ene	2019	164238	1	-60%
10 Abr - 10 May	2018	156490	2	-32%
10 Nov - 10 Dic	2018	163262	2	-40%
11 Dic - 10 Ene	2019	164214	2	-40%
11 Abr - 10 May	2019	168228	2	-40%
10 Feb - 10 Mar	2018	154448	3	-15%
11 Nov - 10 Dic	2018	163239	3	-15%
11 May - 10 Jun	2019	169144	3	-15%
11 Dic - 10 Ene	2019	164267	3	-15%
10 Feb - 10 Mar	2018	154537	Comercial	50%
10 Mar - 10 Abr	2018	155567	Comercial	50%
11 Abr - 10 May	2019	168288	Comercial	50%
11 Feb - 10 Mar	2019	166246	Comercial	50%
10 Nov - 10 Dic	2018	163368	Industrial	30%
11 Dic - 10 Ene	2019	164333	Industrial	30%
10 Feb - 10 Mar	2018	154563	Oficial	60%
11 Feb - 10 Mar	2019	166615	Oficial	0%
10 Ago - 11 Sep	2018	172294	Especial	50%
11 Jul - 10 Ago	2019	171437	Especial	50%

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Por lo anterior, se evidencia que los acuerdos antes mencionados se aplicaron de manera adecuada para el estrato 1, 3, usos industriales y comerciales, también se encontró que el prestador está aplicando un porcentaje de contribución del 50% al uso especial.

Sin embargo, de las facturas remitidas por el prestador para el estrato 2, se verificaron 4 encontrando una factura, a la cual le aplico un porcentaje del 32% durante el año 2018, mientras que el acuerdo establece un 40% de subsidio durante las vigencias 2018 y 2019, adicionalmente, de las facturas que el prestador reporta en SUI se encontró que, para los usuarios de uso oficial durante la vigencia 2018 aplico un 60% de contribución.

Por consiguiente, verificados los factores de subsidio y contribución aplicados por el prestador en las facturas estrato 2 y uso oficial remitidas de la vigencia 2018, se observa que **NO** fueron aplicados adecuadamente, de acuerdo con los factores de subsidio y contribución aprobados por el Concejo Municipal en el Acuerdo No. 025 de 9 de diciembre de 2017, hallazgo que debe ser aclarado por el prestador.

Imagen 30 Factura estrato 2 del año 2018.

		<b>TOTAL A PAGAR</b> 14,300	
JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P. PALESTINA - HUILA Carrera 3 No 1a - 10 Jose Antonio Oalan NIT. 813006641-8		PAGUESE SIN RECARGO HASTA 15-JUN-2018 FECHA DE SUSPENSION 2018-6-15 FECHA DE EMISION 20/05/2018	
PERIODO DEL SERVICIO 10/04/2018 10/05/2018	DIAS FACTURA 30	CODIGO 5300100730	NR MEDIDOR 53001007
NOMBRE DEL USUARIO ROSA EULALIA MUÑOZ		USO RESID	ESTRATO 2 BUENA
DIRECCION DEL USUARIO CALLE 3 # 1 - 24 BARRIO JOSE ANTONIO GA		LEC.ANTERIOR 905	LEC.ACTUAL 915
		RUTA 53001007300	
		FACTURA DE VENTA Nro. 00156490	
		CONSUMO 10	
LIQUIDACION DEL CONSUMO RANGO CONSUMO COSTO SUBSID/CONTR TOTAL 00-13 10 8,600.0 -2750 5,850		ALCANTARILLADO RANGO CONSUMO COSTO SUBSID/CONTR TOTAL 00-13 10 2,950.0 -1180 10	
		VALOR NETO	
1 CARGO FIJO DE ACUEDUCTO		2,111	
2 CONSUMO DE ACUEDUCTO		5,850	
3 CARGO FIJO DE ALCANTARILLADO		691	
4 VERTIMIENTO DE ALCANTARILLADO		1,770	
5 ASE0		3,897	
98 AJUSTE AL CENTAVO (50\$)		-19	
INO OLVIDE! EL AHORRO DEL AGUA SE VERA REFLEJADO EN SU FACTURA ¡GRACIAS POR CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE!			
DATOS HISTORICOS DEL CONSUMO HIST-1 HIST-2 HIST-3 HIST-4 HIST-5 HIST-6 PROMEDIO 9 10 8 10 9			
NOMBRE DIRECCION PERIODO DEL SERVICIO 10/04/2018 10/05/2018 FACTURA DE VENTA Nro. 00156490	ROSA EULALIA MUÑOZ CALLE 3 # 1 - 24	CODIGO 53001007300	TOTAL A PAGAR 14,300
	USO RESIDENCIAL2	RUTA 53001007300	14,300



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Imagen 31 Abril y Factura uso oficial 2018 -Enero.

CODIGO: 5300-3029-005 -					Ser. Medidor 88888888		Fecha Impresión	
NOMBRE: PARQUE PRINCIPAL					Contrato No.		19/10/2019	
DIRECCIONCENTRO					Periodo Facturado ENERO			
CONSUMO PROMEDIO HISTORICO			Periodos	2	Fecha Expedición		25/01/2018	
Lect. Anterior	Lect. Actual	Consumo	Otro Consumo	Uso		NO RESIDENCIAL		
456	456	0	0	OFICIAL		CONSUMO PROMEDIO 0.0000		

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO		CONSUMO ULTIMOS 6 PERIODOS (M3)					
Rango	\$/m3	Cons m3	Costo	\$/m3	Costo	Ultimo	2	3	4	5	6
1- 13	\$975.00	0	\$0.00	\$295.00	\$0.00	0	0	0	0	0	0
14 - 40	\$975.00	0	\$0.00	\$295.00	\$0.00	PAGUE SIN RECARGO CON RECARGO HASTA					
41 - MAS	\$975.00	0	\$0.00	\$295.00	\$0.00	17/02/2018			17/02/2018		

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO		OTROS A COBRAR	
Cargo fijo	\$3,518.00	\$1,152.00	\$7,500.00	Otros		\$0.00	
Costo consumo	\$0.00	\$0.00	Total Deuda Anterior				
Cuota conexión	\$0.00	\$0.00			\$15,000.00		
Costos reconexión	\$0.00						
Cuota Medidor	\$0.00						
Cta. Diferida	\$0.00	\$0.00	\$0.00	Subtotal	\$27,172.00		
Deuda Anterior	\$5,657.00	\$1,843.00	\$7,500.00				
Subsidio/Contribución	\$2,111.00	\$691.00	\$0.00	Ajuste al Peso	\$26.00		
Recargo por mora	\$1.00	\$0.00	\$1.00	TOTAL A PAGAR			
<b>VALOR SERVICIOS</b>	<b>\$11,287.00</b>	<b>\$3,686.00</b>	<b>\$15,001.00</b>	<b>\$30,000.00</b>			

!NO OLVIDE! EL AHORRO DEL AGUA SE VERA REFLEJADO EN SU  
!GRACIAS POR CUIDAR ELMEDIO AMBIENTE!

FACTURA No.	<b>152592</b>	Periodo Facturado	ENERO - 2018	Total a Pagar	<b>\$30,000.00</b>
	1 5 2 5 9 2 3	Periodos:	2		
Código Suscriptor 5300-3029-005 -	CENTRO	PARQUE PRINCIPAL			


(415)53003029005 (8020)00152592(3900)0000030000

Fuente: SU1

#### 4.9.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador allego información sobre los subsidios facturados de la siguiente manera:

**Imagen 30** Cuenta de cobro subsidios Facturados al municipio.

**CUENTA DE COBRO**  
**ALCALDIA MUNICIPAL DE PALESTINA HUILA**  
**NIT: 891102764-1**  
**DEBE A:**  
**JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL**  
**PALESTINA E.S.P**  
**NIT.813006641-8**  
**LA SUMA DE**  
**(\$49.853. 356.00)**

**CUARENTA NUEVE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS M/CTE**

**OBJETO:** transferir los recursos económicos a la junta administradora para Subsidiar los servicios públicos de **ACUEDUCTO** de los estratos I, II y III del Municipio de Palestina Huila, según convenio N° 001 del 2018 cobro correspondiente al mes de **enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2018.**

SUBSIDIO DE LOS EXTRACTOS I,II Y III	VALOR DE SUBSIDIO ACUEDUCTO
Enero	4.802.127
Febrero	4.516.780
Marzo	3.635.266
Abril	3.491.672
Mayo	3.586.733
Junio	4.177.155
Julio	4.312.064
Agosto	3.990.622
Septiembre	4.289.461
Octubre	4.363.068
Noviembre	4.452.778
Diciembre	4235630
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>49.853.356</b>

TOTAL, DE SUBSIDIO DE LOS EXTRACTOS I, II Y III DEL MES ENERO A DICIEMBRE 2018  
ACUEDUCTO: **-49.853. 356.00**

Palestina Huila, 27 de diciembre de 2018

**ARNEY RAMIREZ BALLESTEROS**  
Administrador J.A.A.R.P.E.S.P  
C.C 12241424 de Pitalito- Huila.

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

**Imagen 31 Acta de terminación transferencia subsidios 2018.**

	<b>MUNICIPIO DE PALESTINA</b> NIT. 891.102.764-1	Código: F-SG-030
	<b>ACTAS</b>	Fecha: 01-Abril-2015
		Versión No. 001
		Página 1 de 1

**ACTA DE TERMINACION**

Contrato No.	001/2018
Contratante:	MUNICIPIO DE PALESTINA
Fecha de inicio del Objeto Contractual:	02 DE FEBRERO DE 2018
Objeto Contractual:	TRANSFERIR LOS RECURSOS ECONÓMICOS A LA JUNTA ADMINISTRADORA PARA SUBSIDIAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA VIGENCIA FISCAL 2018
Contratista:	JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P. NIT: 813006641-8
Representante legal.	JOSE ARLEY ORTEGA ANACONA CC. 83.160.844 expedida en Palestina Huila
Valor del Contrato.	NOVENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISIETE MIL SEISCIENTOS PESOS MLCTE (\$92.917.600)
Certificado de Disponibilidad Presupuestal.	2018000002
Banco de Proyectos:	2018415300016 del 02 de Enero de 2018
Rubro:	2303101301 – 2303110801 - 2303120701
Fuente:	250101 – 250201 - 250101
Supervisor	SECRETARÍA DE HACIENDA Y TESORERÍA
Plazo:	El presente contrato tiene una vigencia a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 27 de Diciembre de 2018
Forma de pago:	EL MUNICIPIO se compromete a transferir a LA JUNTA, con relación al consumo subsidiable de manera mensual los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo previa presentación de las cuentas de cobros y visto bueno del supervisor.
Fecha de suscripción de la presente Acta de terminación.	27 DE DICIEMBRE DE 2018
Valor total:	\$92.917.600
Aporte del municipio.	\$92.917.600
Aporte de la Junta:	0

En la Secretaría de Gobierno y Dirección administrativa oficina de Contratación de Palestina Huila, se reúnen el señor **HERIBERTO HERRERA GUEVARA**, Secretario Hacienda y Tesorería, en calidad de Supervisor y **LA JUNTA DE ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P. RL/ JOSE ARLEY ORTEGA ANACONA**, Contratista, con el fin de realizar el acta de terminación del convenio 001 de 2018.



**HERIBERTO HERRERA GUEVARA**  
Supervisor del Contrato



**J.A.A.R. PALESTINA E.S.P**  
RL/ JOSE ARLEY ORTEGA ANACONA

**"PORQUE AMO MI PUEBLO"**  
**GOBIERNO DE BUENOS PROYECTOS**  
 Sitio Web: [www.palestina-huila.gov.co](http://www.palestina-huila.gov.co) e-mail: [contratacion@palestina-huila.gov.co](mailto:contratacion@palestina-huila.gov.co)  
 Conmutador: (57) (8) 8315647 Ext. 113 Fax: 105 Calle 3 No. 3 – 52

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Según lo reportado por el prestador para la vigencia del año 2018, la empresa realizó el cobro de \$49.853.356 al municipio de Palestina, por el concepto subsidios para el servicio público de acueducto, se observa que este valor fue cancelado en su totalidad por el municipio, junto con la administración y recaudo de las facturas del servicio de alcantarillado y aseo, los cuales son administrados por la junta, como se observa en el acta de terminación del convenio 001 de 2018, en la cual consta que la junta recaudo un total de \$92.917.600.

**Imagen 32 Convenio 001 de 2018 clausula 4.**

**CLAUSULA CUARTA: VALOR.** El monto del presente contrato será el que corresponda al valor, el cual para efectos eminentemente fiscales se establece en la suma de **NOVENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISIETE MIL SEISCIENTOS PESOS MLCTE (\$92.917.600)**, que corresponde al valor proyectado de los subsidios para doce meses de la vigencia fiscal del 2018. Estipulados de la siguiente manera: El valor de **NOVENTA Y DOS MILLONES NOVECIENTOS DIECISIETE MIL SEISCIENTOS PESOS MLCTE (\$92.917.600)**. Para el caso del costo de la facturación, elaboración, distribución y recaudo será para el acueducto área rural precio base metro cúbico \$860, el acueducto área urbana precio base metro cúbico \$975, alcantarillado subsidio al consumo precio metro cúbico \$276 y alcantarillado subsidio cargo fijo precio base \$1,152.

**PARAGRAFO.** Se subsidiará los siguientes servicios de acueducto, aseo y alcantarillado hasta los 16 m<sup>3</sup>.

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

El prestador aplica el rango de consumo básico de la resolución CRA 750 de 2016 “Por la cual se modifica el rango de consumo básico”, como se observa en la sección “4.9 subsidios y contribuciones”, el prestador aplicó un subsidio a 13 m<sup>3</sup>.

Respecto a la vigencia 2019 el prestador allego el convenio 001 de 2019:

**Imagen 33 Convenio 001 de 2019**

	MUNICIPIO DE PALESTINA NIT. 891.102.764-1	Código: F-SG-030 Fecha: 01-Enero-2015 Versión No. 001 Página 1 de 7
	CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	

**CONVENIO DE COOPERACIÓN Y APOYO No. 001 DE 2019 CELEBRADO ENTRE EL MUNICIPIO DE PALESTINA Y LA JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PALESTINA E.S.P**

CONVENIO No.	001 de 2019
ENTIDAD TERRITORIAL:	MUNICIPIO DE PALESTINA HUILA
REPRESENTA LEGAL:	CARLOS ELIECER MOTTA PARDO
IDENTIFICACION:	83.161.067 expedida en Palestina Huila
DIRECCION Y TELEFONO:	EDIFICIO CASA MUNICIPAL
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS:	JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PALESTINA E.S.P.
NIT.:	813.006.641-8
REPRESENTANTE LEGAL	JOSE ARLEY ORTEGA ANACONA
IDENTIFICACION:	83.160.844 de PALESTINA - HUILA
DIRECCION Y TELEFONO:	CARRERA 3 N° 1ª-10 PALESTINA 8315590
OBJETO:	TRANSFERIR LOS RECURSOS ECONÓMICOS A LA JUNTA ADMINISTRADORA PARA SUBSIDIAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE LA VIGENCIA FISCAL 2019
VALOR TOTAL:	CIENTO DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCO PESOS MLCTE ( \$ 102. 142.105)
APORTE DEL MUNICIPIO:	CIENTO DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCO PESOS MLCTE ( \$ 102. 142.105)
CERTIFICADOS DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL:	20190000011
PLAZO:	El presente contrato tendrá vigencia a partir de la suscripción del acta de inicio hasta el 31 de diciembre de 2019 o hasta agotar presupuesto.

Entre los suscritos a saber: **CARLOS ELIECER MOTTA PARDO**, identificado con cedula de ciudadanía número 83.161.067, expedida en Palestina – Huila, quien actúa en nombre y representación del Municipio de Palestina, en su calidad de Alcalde Municipal, quien para efectos del presente convenio se denominará **EL MUNICIPIO** y por otra parte la **JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DE PALESTINA E.S.P.** entidad de carácter comunitario y sin ánimo de lucro, identificada con el Nit: 813.006.641-8, y NUIR

PROYECTÓ: Apoyo Continuada	SUPERVISADO POR: Secretaria de Gobierno Dirección Administrativa y Financiera	REVISADO TEXTO LEGAL: Asesor Jurídico
NOMBRE: Anyela Córdoba Pérez	NOMBRE: Heriberto Herrera Guevara, J.A. de Hacienda y Tesorería	NOMBRE: Ricardo Julio Hurtado Muñoz
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

**"PORQUE AHOÍ MI PUEBLO"**  
GOBIERNO DE BUENOS PROYECTOS  
Sitio Web: www.palestina-huila.gov.co e-mail: govtransp@palestina-huila.gov.co  
Comunicador: (57) (8) 8315547 Ext. 113 Fax: 105 Calle 3 No. 3 - 52

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

De los soportes sobre el giro realizado por la alcaldía en el año 2019:

**Imagen 34** Cuenta del prestador en el banco agrario

Banco Agrario de Colombia		ESTADO DE CUENTA CORRIENTE NORMAL			
NOMBRE: JUNTA ADMINISTRADO A DE ACUEDU. DIRECCIÓN: NO EXISTE DIRECCION CIUDAD: FALTA DEPART		MES: NOVIEMBRE AÑO: 2019 NÚMERO DE CUENTA: 339450000130 OFICINA: PALESTINA			
RESUMEN DE MOVIMIENTO					
SALDO ANTERIOR: 56.768.090,32 TOTAL ABONOS: 3 TOTAL CARGOS: 12		VALOR: 62.455.304,00 SALDO ACTUAL: 110.872.974,32 PROMEDIO MES: 86.741.519,26			
INFORMACION IMPORTANTE					
ESTIMADO CLIENTE: PARA SU COMODIDAD, AHORA USTED PUEDE ACTUALIZAR SUS DATOS BASICOS COMO TELEFONOS DE CONTACTO Y DIRECCIONES, A TRAVES DE NUESTRA LINEA GRATUITA DE CONTACTO BANAGRARIO 018000 915000 O DESDE BOGOTA AL 5948500, SERVICIO 24 HORAS.		www.bancoagrario.gov.co Banca Agropecuaria · Banca Personas · Banca Oficial · Banca Empresarial · Banca Microfinanzas			
DIA	DESCRIPCION DE LA TRANSACCION	OFICINA	No. DCTO	VALOR	SALDO
01	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-1.360.492,00	55.417.598,32
01	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-5.402,00	55.412.196,32
01	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-858.899,00	54.553.297,32
01	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.436,00	54.549.861,32
01	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-858.899,00	53.690.962,32
01	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.436,00	53.587.526,32
01	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-872.235,00	52.815.291,32
01	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.489,00	52.811.802,32
01	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-872.235,00	51.939.567,32
01	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.489,00	51.936.078,32
13	CR CTA CTE RECIBIDO ACH	INTERNET BANCA	00000000	15.103,00	51.951.178,32
14	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	54.435.354,00	106.386.532,32
14	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	8.000.850,00	114.387.382,32
26	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-3.504.390,00	110.882.992,32
26	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-14.018,00	110.872.974,32
DIA	DESCRIPCION DE LA TRANSACCION	OFICINA	No. DCTO	VALOR	SALDO
23	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-513.216,00	84.485.941,32
23	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-1.263,00	84.484.688,32
27	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	5.268.000,00	99.752.688,32
27	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	27.149.008,00	126.901.694,32
30	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-1.360.492,00	126.551.202,32
30	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-6.402,00	126.646.800,32
30	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-858.899,00	124.686.901,32
30	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.436,00	124.683.465,32
30	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-858.899,00	123.824.566,32
30	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.436,00	123.821.130,32
30	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-872.235,00	122.948.895,32
30	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.489,00	122.946.406,32
30	INTERNET TRANSFERENCIAS ENTRE TERCEROS INTE	INTERNET BANCA	00000000	-872.235,00	122.073.171,32
30	GRAVAMEN A MOVIMIENTO FINANCIERO	INTERNET BANCA	00000000	-3.489,00	122.069.682,32
30	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	5.080.410,00	131.150.092,32
30	ABONO TRASLADO PROPIO O DB ORIG	INTERNET BANCA	00000000	4.027.650,00	135.177.742,32

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Según lo reportado por el prestador para el año 2019, la empresa realizó el cobro de \$35.310.985 al municipio de Palestina, por el concepto de subsidios para el servicio público de acueducto de los meses de enero a agosto de 2019, no allega soportes sobre cuentas de cobro remitidas al municipio de los meses septiembre a diciembre de 2019, sin embargo, según la información enviada por el prestador el municipio está al “*día sano fuera de deudas*”, no se adjunta acta de terminación del convenio o soporte alguno.

El prestador aplica el rango de consumo básico de la resolución de la CRA 750 de 2016 “*Por la cual se modifica el rango de consumo básico*”,

#### **Imagen 35** Convenio 001 de 2019 clausula 4

**CLAUSULA CUARTA: VALOR.** El monto del presente contrato será el que corresponda al valor, el cual para efectos eminentemente fiscales se establece en la suma de **CIENTO DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCO PESOS ML/CTE (\$ 102. 142.105)**, que corresponde al valor proyectado de los subsidios para doce meses de la vigencia fiscal del 2019. Estipulados de la siguiente manera: El valor de **CIENTO DOS MILLONES CIENTO CUARENTA Y DOS MIL CIENTO CINCO PESOS ML/CTE (\$ 102. 142.105)** Para el caso del costo de la facturación, elaboración, distribución y recaudo será para el acueducto área rural precio base metro cúbico \$860, el acueducto área urbana precio base metro cubico \$975, alcantarillado subsidio al consumo precio metro cúbico \$276 y alcantarillado subsidio cargo fijo precio base \$1,152.

**PARAGRAFO.** Se subsidiará los siguientes servicios de acueducto, aseo y alcantarillado hasta los 16 m<sup>3</sup>.

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Como se observa en la sección “*4.8.2 Estructura de la factura*”, el prestador aplicó un subsidio a 13 m<sup>3</sup>.

## **4.10 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos**

### **4.10.1 Descripción general**

La empresa atiende las quejas y reclamos en su respectiva oficina, donde los recibe ya sea el administrador o la secretaria, en el área administrativa cuentan con 2 empleados, el horario de atención es de 08:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

**Imagen 36** Punto de atención PQR



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020



**JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO  
REGIONAL DE PALESTINA E.S.P**

**NIT: 813006641-8**

1. INTRODUCCION.....	4
2. OBJETIVO .....	5
3. TERMINO Y DEFINICIONES.....	6
4. CONDICIONES GENERALES.....	10
4.1 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS .....	10
4.2 DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCION AL PUBLICO.....	11
5. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR.....	11
6. PRESENTACION Y TRAMITE DE UNA PETICION, QUEJA O RECLAMO....	14
6.1 PQR ESCRITA.....	14
6.2 PQR VERBAL.....	14
7. TRAMITE GENERAL DE UNA PETICION, QUEJA, O RECLAMACION.....	19
8. GENERACION DE RESPUESTA.....	20
8.1 FORMALIDAD DE REPUESTA.....	21
8.2 CONTENIDO DE LA RESPUESTA.....	21
9. RECURSOS.....	22
9.1 RECURSO DE REPOSICION .....	23
9.2 RECURSO DE APELACION .....	23
9.3 RECURSO DE QUEJA.....	24
10. GENERACION DE RESPUESTA O DECISION RECURSO DE REPOSICION Y APELACION.....	24
10.1 REPOSICION.....	24
10.2 APELACION.....	24
10.3 AMPLIACION DE TERMINOS.....	25
11. TRAMITE DE RECURSOS.....	26
12. SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO.....	27
13. DESISTIMIENTO.....	28
14. TRAZABILIDAD DE DERECHOS DE PETICION.....	29

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

El prestador allega el manual de atención de peticiones quejas y reclamos para el servicio público de acueducto con fecha de febrero de 2019.

#### **4.10.2 Formatos de atención al usuario**

De la documentación remitida por el prestador, allegó un formato diligenciado mediante el cual atiende las PQR en su oficina de atención:

### Imagen 40 Formato PQR 2018

**JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL PALESTINA E.S.P**  
NIT. 813006641-8

FECHA			REGISTRO DE NOVEDADES	0415
DIA	MES	AÑO		
30	01	2018		

POR MEDIO DE LA PRESENTE SE MODIFICA EL VALOR DE LA FACTURA No. 140267  
CORRESPONDIENTE AL SEÑOR(A): Ernestina Joaqui  
MATRICULADO CON EL CODIGO No. 5300-3034-500, POR EL SIGUIENTE CONCEPTO:  
mal tomada la lectura  
4697.4772  
4697.4732 real

*[Firma]*  
Vo. Bo. ADMINISTRADOR

POR LO ANTERIOR SE DETERMINO QUE EL NUEVO VALOR A CANCELAR SEGUN COMPROBANTE DE DESCUENTO  
No. \_\_\_\_\_ ES DE:

ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	TOTAL
22.895	7.140	2590	32.600

OTROS:  
Jaime Maldonado

TOTAL \$ 32.600

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Para la vigencia 2019 el prestador no allega formatos preestablecidos, allega comunicaciones remitidas por sus usuarios de forma escrita.

### Imagen 41 Petición

  
Empresa Social del Estado  
CAMILO TRUJILLO SILVA  
Palestina Huila  
NIT. 813.011.505-4

**ESECTS-128**  
Palestina Huila, abril 09 de 2019

Señores  
**JUNTA ADMINISTRADORA ACUEDUCTO REGIONAL**  
Atn. Sr. ARNEY RAMIREZ  
Gerencia  
Ciudad

**Asunto:** Aviso oportuno por cortes de agua

Cordial Saludo

La presente tiene por objeto solicitar muy respetuosamente su valiosa colaboración en el aviso "oportuno" de los cortes que tengan lugar por mantenimiento, por arreglos, o por aquellos inesperados para solucionar imprevistos, toda vez que los cortes no anunciados de la semana pasada hicieron necesario activar nuestro plan de contingencia, pero por desconocer el tiempo fuera de servicio, igual se presentaron ciertas dificultades para la prestación de los servicios.

Por lo anterior, agradecemos que se dé aviso oportuno de los cortes y el tiempo fuera de servicio; bien sea de forma verbal a los siguientes números (038 - 8321621 o 3183472685) o por escrito al correo [gerencia@esectspalestinahuila.gov.co](mailto:gerencia@esectspalestinahuila.gov.co).

Nuevamente agradecemos su atención y valioso apoyo sobre el particular.

Cordialmente,

*[Firma]*  
**MARTHA ROCÍO TORRES CUBILLOS**  
Gerente

  
**11 ABR 2019**  
**RECIBIDO**  
ARNEY RAMIREZ  
08:40 P.M.

"Atención Humanizada a su Servicio"  
Sitio web: [www.esectspalestinahuila.gov.co](http://www.esectspalestinahuila.gov.co); correo: [gerencia@esectspalestinahuila.gov.co](mailto:gerencia@esectspalestinahuila.gov.co)  
Comunicador: 831 5621 431 5622; Atención al Usuario: Ext. 101 y 111 fax 103  
Calle 21 B No. 7 2008 y 2108/9 (2008)  
Dirección: Carrera 8 No. 3-13 Barrio El Lago  
Palestina Huila - Colombia

Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

De la información remitida por el prestador para PQR se tiene que la información se encuentra incompleta, toda vez que, en el radicado 20204250016401 del 7 de mayo de 2020 y en la mesa de trabajo, se le solicitó específicamente información de PQR, como consta en el acta y en el mencionado radicado.

#### **4.10.3 Estadísticas PQR**

En relación a las estadísticas de PQR mensual, discriminada por uso y estrato con clasificación y descripción de causales (tabla en Excel), la JAARP, indicó:

*“la reclamación más frecuente es por consumos altos.  
La empresa de los 960 suscriptores que maneja solo mensualmente se quejan 2 o 3 personas, lo cual diría que el PQR que se recibe mensualmente sería del 1% o diferencial de 2%.”*

Por lo anterior se tiene que, el prestador no remitió la información correspondiente a estadísticas de PQR en los términos señalados en los radicados de solicitud y en la mesa de trabajo. Asimismo, no cuenta con una base en la que registre las PQR realizadas por sus usuarios, aun cuando su sistema de información comercial, cuenta con la opción tipo de PQR como se observa en la sección *“4.2 Sistema de Información Comercial”*.

#### **4.10.4 Acciones para disminuir PQR**

Con respecto a la descripción de las acciones empresariales para disminuir las reclamaciones, la JAARP, manifestó:

*“La junta administradora acueducto Regional palestina cuenta con oficina de peticiones, Quejas y Reclamos, de los usuarios, quienes son los clientes y la razón de ser de la institución, la atención al usuario se va convirtiendo en una política de respeto al ciudadano por parte de nuestra entidad.  
En la cual nuestra necesidad es atender de forma integral y eficaz a nuestros suscriptores.*

*Siempre buscando resolver sus dudas e inquietudes y buscando el mejor bienestar para nuestros suscriptores.”*

Por lo anterior se tiene que, el prestador no remitió la información relacionada con las acciones desarrolladas o a desarrollar para la disminución de las PQR, en los términos señalados en los radicados de solicitud y en la mesa de trabajo.

#### **4.10.5 Expedientes 2018 y 2019**

El prestador remitió, el soporte de un reclamo, ver *imagen 40* para la vigencia 2018, mientras que para el 2019 envió 4 expedientes, los cuales se recibieron de forma escrita, encontrando que la empresa dio solución satisfactoriamente a 2 PQR y de los 2 restantes no allegó su respuesta, como se observa a continuación.

### Imagen 38 Quejas sin respuesta - 2019

Palestina Huila  
04 de Marzo del 2019.  
Señores: Junta Administradora Acueducto Regional Palestina.  
Gloria Sobeto

La presente es para poner una queja con la persona que hace lectura de los contadores por lo cual las lecturas no coincide la lectura del recibo con la lectura del contador.  
En el recibo con código 530041915 aparece con lectura actual 1559 y en el contador aparece con 0048 y en el otro recibo con código 530041975 aparece con lectura actual 1550 y en el contador aparece 166.  
Por lo cual exijo tomar cartas en el asunto.

Atentamente:  
Alvaro Gómez Ruano.  
CC: 4.632.246  
Alvaro Gómez

*Recibo 5-11-2019-19*

Palestina Huila 28 de agosto de 2019

Señores  
Junta Administradora Acueducto Regional Palestina Huila

De manera atenta y respetuosa solicito se me haga llegar las facturas de consumo de los servicios prestados por esta empresa de los meses de julio y agosto a la dirección de residencia carrera 10 N 3-37 barrios Gabriela Mistral de palestina Huila.

Ya que me acerque el día 15 de agosto a la oficina para solicitar la factura de pago pero no obtuve respuesta del gerente porque lo que dijo es que tenía que informar a la directiva.

Solicito las facturas para cancelar el servicio ya que desde el día 12 de agosto me encuentro sin el servicio de acueducto recurso vital, por haber sido suspendido por un funcionario de la empresa por orden del gerente.

Realice una solicitud el 20 de junio del 2019 sobre el cobro al cual me encuentro sujeta, la respuesta no fue satisfactoria ya que la deuda viene desde el año 2011 y la respuesta de la solicitud me la enviaron desde el año 2015 por tal razón no está clara la información.

De acuerdo a la ley 142 art 155 tengo derecho a solicitar las facturas por los servicios prestados por esta empresa para estar al día con los consumos

Atentamente.

*Maria Elena Imbachi*  
MARIA ELENA IMBACHI  
CC/26554253 de Palestina Huila  
Usuaría.



Fuente: Palestina – Radicado SSPD 20205290805382, 20205290805372 y 20205290804922 del 01/06/2020

Por lo anterior, el prestador no está cumpliendo con lo establecido en su manual de atención de PQR, ya que, no se evidencia número de radicado como lo establece la sección “5 trámite general de de una petición, queja, reclamación – item i. en todos los casos una vez radicado el PQR, el usuario recibirá el número de de radicado que proporcione la Junta Administradora Acueducto Regional de Palestina E.S.P. E.S.P.”, para ninguno de los expedientes remitidos, asimismo, no remite la respuesta que hubiera dado lugar al cierre del proceso de PQR de las solicitudes, según estipula la sección “6. Generación de respuesta ” del referido manual.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, el prestador está incumpliendo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994 el cual establece:

*“la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”*

En relación a reporte en SUI relacionado con este aspecto, no se evidencia cargue, situación que limita las acciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD. En ese sentido, el prestador, debe adelantar lo pertinente para realizar el reporte de información y dar cumplimiento a la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 o aquellas que la deroguen, sustituyan o modifiquen.

## 5 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

### 5.1 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 44.** Periodicidad de Actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015

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

**Imagen 39.** 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 identificado con ID. 1189, JUNTA ADMINISTRADORA DEL ACUEDUCTO REGIONAL DEL MUNICIPIO DE PALESTINA E.S.P., debe realizarse en el “*En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo*”, cada año.

No obstante, una vez verificada la información de las actualizaciones del RUPS se puede observar que, tal y como se muestra en la siguiente imagen, el prestador no realizó actualización durante la vigencia 2018 y cuenta con una actualización aprobada extemporáneamente para el año 2019 conforme a las Resoluciones antes citadas para las vigencias 2018 y 2019.



## **6 ACCIONES DE LA SSPD**

- Mediante los oficios SSPD No. 20194601179561 del 31 de diciembre de 2019, No. 20194600078911 del 18 de febrero de 2019, 20184600841811 del 1° de junio de 2018 y 20184600574991 de 26 de abril de 2018, se solicitó al prestador cargar información pendiente de reporte al SUI.
- Mediante los oficios SSPD No. 20194600778631 del 26 de septiembre de 2019, No. 20194600392311 del 30 de mayo de 2029 se reiteró al prestador cargar información pendiente de reporte al SUI.
- Con el oficio SSPD No. 20184601465711 del 26 de noviembre de 2019 se requirió al prestador reportar al SUI la información financiera.
- A través de los oficios SSPD No. 20194600267511 y 20194600263371 del 29 de abril de 20219, No. 20194600373591 del 29 de mayo de 2019 se solicitó al prestador el reporte al SUI del Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Con el oficio SSPD No 20184601375391 del 5 de octubre de 2018 se solicitó al prestador adelantar las acciones de mitigación por Fenómeno de Niño - Periodo de Sequía del 2018 al 2019.
- Mediante comunicación SSPD No. 20184600508651 del 16 de abril de 2018 se solicitó al prestador adelantar las acciones preventivas para afrontar posible desarrollo de la primera temporada invernal 2018.
- Con el oficio SSPD No. 20194600045251 del 31 de enero de 2019 se solicitó al prestador actualizar el RUPS.

## **7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **7.1 Aspectos administrativos**

- La empresa no tiene implementado un sistema de control interno, incumpliendo con lo establecido en el artículo 49 de la Ley 142 de 1994 y la Ley 87 de 1993.
- La empresa no está obligada en realizar elección de revisor fiscal en cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el parágrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990.

## 7.2 Aspectos financieros

- La empresa no realizó el cargue de información financiera para las vigencias 2016 a 2018 al SUI, incumpliendo lo establecido en las 201613000013475 de 2016, 20161300016975 de 2016, 20171300042935 de 2017, 20171300082805 de 2017, 201810000024475 de 2018, 20191000006825 de 2019 y 20201000004205 de 2020.
- La empresa no definió políticas contables para el manejo de la cartera, como tampoco realizó una revelación conforme a lo establecido en las *“normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos del Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público”* establecidas por la Contaduría General de la Nación.
- Las notas contables de los estados financieros, no cuentan con los criterios mínimos de revelación, debido a que estas deben ser descripciones o desagregaciones de los hechos económicos incorporados en los estados financieros, presentando información que no se observa a primera vista en los mismos, pero que es relevante para entender de fondo cualquier componente dentro de la estructura de los estados financieros, las exigencias mínimas de revelación se encuentran contenidas en las normas para cada criterio y componente, lo cual debe contener información de reconocimiento y medición a cada hecho económico.
- La empresa tuvo incrementos en todos los rubros que compone los estados financieros, lo que indica que la empresa se encuentra en curva de crecimiento financiero frente al año inmediatamente anterior, lo cual presenta un panorama favorable para la misma.
- Aunque los indicadores de liquidez y rentabilidad muestran un comportamiento favorable para la vigencia 2019, los relacionados con el manejo de cartera presentan un comportamiento negativo, al incrementarse los saldos de la misma en un porcentaje más elevado del incremento de las ventas, esto reflejándose en el bajo rendimiento del indicador eficiencia de recaudo. La empresa deberá emprender acciones con el fin de controlar que este indicador se vea incrementado para próximas vigencias.

### 6.1 Aspectos Técnicos Operativos.

- La JAARP presta el servicio público de acueducto en la zona urbana del municipio de Palestina y las veredas Sinaí, San Isidro, Delicias, Santa Bárbara, Líbano y Samaria.
- El agua captada proviene del Río Guarapas en la vereda Villas del Macizo, cuyo caudal de agua promedio para el año 2019 fue de 2,63 m<sup>3</sup>/s, según las mediciones realizadas por el prestador. La JAARP cuenta con concesión de agua vigente otorgada por la CAM a través de la Resolución 0047 del 14/01/2016 y una vigencia de diez años.
- Se presentan diferencias entre la información reportada al SUI y la remitida con relación a los siguientes tópicos: concesiones de agua y línea de aducción.

- Cuenta con una PTAP tipo Mudpack- 10 construida en el año 2005, con caudal de diseño de 15 l/s en la que se adelantan procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y cloración.
- Los dos operarios de la PTAP cuentan con los CCL vigentes en la norma *“Nivel avanzado – Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas”*.
- Se desconoce el manejo de residuos generados por el proceso de potabilización, así como, de la autorización ambiental para su realización.
- El prestador informó que cuenta con un laboratorio de control de calidad donado por Aguas del Huila S.A. E.S.P., sin embargo, no presenta certificados de calibración de los equipos que permita verificar su estado de calibración y afines.
- En la estructura de captación no se realiza medición del caudal captado, ya que no cuenta con estructura para adelantarla. La medición del agua que ingresa a la PTAP se realiza en el macromedidor ubicado en la entrada, mientras que, los datos de agua distribuida son tomados del macromedidor a la salida de la PTAP. Se desconoce si los tanques de almacenamiento cuentan con sistema de macromedición y su estado técnico operativo actual.
- La JAARP presentó los manuales de operación y mantenimiento de la PTAP, del laboratorio, del lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento, el procedimiento para la reparación de daños de tuberías y accesorios del sistema de acueducto, junto con los soportes de ejecución respectivos.
- No ha reportado los formularios / formularios: registro de conducciones de agua, de tanques de almacenamiento, catastro de redes, medición de presiones en sectores hidráulicos, continuidad en la oferta del servicio de acueducto, suspensiones servicio de acueducto, calidad agua, PEC, entre otros asociados al componente técnico de acueducto y sus actualizaciones en los casos que aplica, según lo descrito en el desarrollo de la presente evaluación integral.
- La JAARP No presentó información del catastro de redes y la configuración de estructuras de aducción, tanques de almacenamiento, control de calidad del agua en las seis veredas atendidas, tenido en cuenta que se suministra agua sin tratamiento (cruda), datos técnicos de estas estructuras, como: capacidad neta, estado técnico. Adicionalmente, no informó si estas estructuras cuentan con sistemas de macromedición. Igualmente, no remitió datos de presiones de servicio en red de distribución, programa de micromedición, registro fotográfico de los puntos y lugares de muestreo de calidad del agua en red de distribución debidamente identificados,
- El estado físico de los tanques de almacenamiento T-1 y T-2 presentan grietas, humedad, bajo mantenimiento, no están señalizados, presentan crecimiento de vegetación en su parte externa. Adicionalmente, hay presencia de escombros en el T-1. Las situaciones anteriores, podrían afectar la calidad del agua que se suministra

a la población. No remitió soportes del lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento para el año 2018.

- Se suscribió el contrato de obra corresponde a “*Construcción plan maestro de acueducto y alcantarillado sanitario y pluvial del municipio de Palestina, Huila, Fase I*”, con una duración de 450 días calendario, el cual se encuentra suspendido con ocasión del estado de emergencia por la materialización del COVID-19.
- La cobertura de la prestación del servicio público de acueducto corresponde al 99%, sin embargo, no remitió las variables de cálculo que soporten dicho valor ni el período de reporte, incluido el sector rural atendido.
- Al no remitir el anexo técnico del CCU, no es posible verificar los aspectos asociados a presiones de servicio, calidad y continuidad del agua, y temáticas afines.
- La JAARP informó, que tiene una continuidad de prestación del servicio público de acueducto de 24 horas al día para el único sector hidráulico del municipio, Sin embargo, no remitió información del cálculo del indicador de continuidad mensual para los años 2018 y 2019 conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El IANC promedio para los años 2018 y 2019 correspondieron a 21,81 y 22,14%, respectivamente. Los datos de agua producida son tomados en el macromedidor a la salida de la PTAP.
- Cuenta con PUEAA aprobado por la CAM a través de las resoluciones No. 1051 del 7 de abril de 2017 y No. 3335 del 10 de diciembre de 2019. Según el último informe de seguimiento a la ejecución del PUEAA elaborado por la CAM con corte al 17 de diciembre de 2019. La CAM estableció que evidenció cumplimiento de la totalidad de actividades.
- De acuerdo con la información disponible y reportada por la JAARP, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Palestina, Huila, sería suficiente para abastecer la demanda actual de la población, sin embargo, 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.
- 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 deben ser cinco, sin embargo, solo cuenta con tres puntos concertados, materializados y recibidos a conformidad por la autoridad sanitaria en el año 2019.
- De acuerdo con los resultados del SIVICAP en el mes de febrero de 2018 se suministró agua no apta para consumo humano con nivel de riesgo “*Medio*”, al igual que en el mes de abril de 2019, al reportar valores superiores al 5% establecido en la Resolución 2115 de 2007. Dicha situación se ratifica con las certificaciones

sanitarias expedidas por la autoridad sanitaria para los 2018 y 2019 presentadas por la JAARP.

- De las muestras de control de calidad del agua tomadas por el prestador a través del laboratorio AMBILAB S.A.S. se tiene que incumplió los límites máximos permisibles para el parámetro de pH para todas las muestras analizadas en los meses de enero a octubre de 2018, así como las de los meses de julio a septiembre de 2019, se indica que el análisis del parámetro de pH fue subcontratado toda vez que, no está acreditado para AMBILAB S.A.S., sin embargo, no se indica el laboratorio ni presenta los soportes respectivos.

De manera complementaria, no se tomaron muestras de control de calidad del agua suministrada a la población en los meses de noviembre y diciembre de 2018 y de enero, febrero, marzo, abril, mayo, noviembre y diciembre de 2019, a pesar que el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007 estableció una frecuencia mínima “mensual” y número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia “tres” para los parámetros de turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado.

Para los meses monitoreados en los años 2018 y 2019 solo se tomó una muestra y no tres como lo señala la norma. Igualmente, no remitió información de los análisis de los parámetros de COT y residual de coagulante cuya frecuencia mínima de monitoreo es “anual” correspondiente a dos muestras por cada frecuencia, y de E. Coli y coliformes totales, situación contraria a lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

- La JAARP adjuntó el documento denominado “*Estudio de riesgo y programas de reducción y planes de contingencia para el sistema de suministro de agua potable y consumo del municipio de Palestina*” para la vigencia 2019, sin embargo, no remitió información respecto al estado de avance y adopción, el plan de trabajo correctivo y su ejecución.
- Respecto al servicio público de alcantarillado la JAARP informó que, el municipio de Palestina, Huila desarrolla las actividades de administración, operación, inversión y mantenimiento del mismo. El rol de la Junta es facturar a los suscriptores dicho servicio de acuerdo con la información que reporta el municipio y con base en los consumos del servicio de acueducto. La atención de PQR y temas afines asociados al servicio público de alcantarillado, son atendidos directamente en la vía suscriptor – municipio.

No obstante, la JAARP señaló que la cobertura de este servicio corresponde al 95% de su área urbana, facturándose dicho servicio a 611 usuarios, cuenta con PSMV aprobado por la CAM a través de la Resolución CAM No. 2808 del 4 de septiembre de 2016.

- La JAARP no ha reportado al SUI el PEC para el municipio de Palestina, Huila para los años 2016 al 2018. Para la vigencia 2019 vence el 19 de julio de 2020. Teniendo en cuenta que el PEC debe ser reportado por el prestador al SUI, y que el medio

oficial corresponde a dicho reporte, se establece que la JAARP no ha cumplido con esta obligación desde el año 2016 a la fecha, por lo cual, no es posible realizar la evaluación del PEC, a pesar de que el prestador remitió el documento elaborado el **20 de febrero de 2019**.

### **7.3 Aspectos comerciales**

- El CCU del prestador no tiene anexo técnico, por consiguiente no cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA.
- El prestador se encuentra incumpliendo con lo dispuesto en el Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.1.1.2, al no contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores.
- El prestador debe aclarar por qué la información inicialmente remitida no concuerda con la información frente al número de suscriptores en las vigencias 2018 y 2019.
- La empresa actualmente cuenta con una cobertura de micromedición nominal del 100% y efectiva igual a 98%, cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- Las facturas emitidas por el prestador, no cumplen con la totalidad de requisitos mínimos establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019.
- El prestador allega información de su cartera con nombre de usuario y valor sobre su cartera por vigencias 2018 y 2019, con una sumatoria total de \$ 34.248.917 a la fecha, sin embargo, no remite información sobre su gestión de cobro.
- La empresa tiene un indicador de recaudo del 79%.

El prestador debe aclarar específicamente como está realizando el cálculo y que valores está aplicando a suscriptores de estrato 2 y uso oficial, debido a las irregularidades detalladas en la sección *“4.9 Subsidios y Contribuciones”*.

- La JAARP debe verificar el rango de consumo básico que se encuentra aplicando, de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016.
- Según información remitida por el prestador el municipio se encuentra al día y cancela el valor facturado por concepto de subsidios puntualmente.
- El prestador no allega evidencias que permitan verificar que lleve un control de manera detallada de las peticiones, quejas o recursos y respuestas que se dieron incumpliendo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

### **7.4 Aspectos tarifarios**

- De acuerdo con lo identificado en la mesa de trabajo realizada el 26 de mayo de 2020 y en el numeral 4.7 de la presente evaluación, realizó una inadecuada aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017.
- Por otro lado, se identifica que el prestador aprobó las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, para el cálculo del CMA y CMOG, mediante el acta No. 009 de 16 de julio de 2019, incumpliendo lo establecido en el artículo 37 de la resolución ibídem.
- Dar respuesta al radicado SSPD No. 20194600894541 de 18 de octubre de 2019, por medio del cual se requirió, entre otros, información del cumplimiento de la sección 5.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001.
- Reportar en el SUI los formatos de tarifas aplicadas acueducto y factura del servicio acueducto PDF, que a la fecha tenga en estado pendiente.
- Manifestarse respecto a la diferencia encontrada entre la tarifa aplicada a partir de la facturación de agosto de 2019 (\$980) y la tarifa aprobada mediante el acta No. 009 de 16 de julio de 2019 (\$985).

Proyectó: Christian Fabián Puerto Gómez – Contratista Técnico Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA  
 Javier Eduardo Araujo Reyes – Contratista Tarifario Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA  
 Juan Camilo Gómez Hernández – Contratista Comercial Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA  
 Leidy Marcela Montoya Forero - Contratista Financiera Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

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

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