

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P.**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, octubre 2017**

**EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE
ORITO E.S.P.
Análisis 2014 - 2016**

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 Orito, en el departamento del Putumayo, en el marco de las funciones de inspección y vigilancia, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, incorpora análisis de la información correspondiente a los años 2014, 2015, 2016 y primer trimestre de 2017 (última visita adelantada en el mes de junio de 2017 por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y el reporte de información al SUI que realiza el prestador).

Es importante mencionar que la Empresa De Agua Potable y Saneamiento Básico del Municipio de Orito E.S.P., en adelante EMPORITO E.S.P. era pequeño prestador; sin embargo, el 24 de octubre de 2014 fue autorizada la actualización de RUPS como prestador que tiene más de 2500 suscriptores.

La empresa durante las vigencias evaluadas está generando las siguientes alertas que pueden poner en riesgo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

En la visita se pudo observar que en el sistema de tratamiento de agua potable no se realizaban los procesos de coagulación y desinfección, encontrándose crecimiento de algas en los filtros, lo que puede afectar la calidad del agua suministrada al municipio de Orito, evidenciándose esto en los resultados del Índice de Riesgo de calidad del agua para consumo humano del SIVICAP en donde se generó en el año 2014 y en la vigencia 2015 (cuatro meses) agua con riesgo Medio y Alto es decir agua no apta para el consumo humano.

De conformidad con el análisis adelantado y la visita efectuada al prestador, se identifican los siguientes aspectos:

No fue posible identificar de manera verídica el nivel de pérdidas que tiene el sistema de acueducto en el municipio, en razón a que no cuenta con instrumentos de micromedición instalados.

En el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes - CCU, ítem 4 se estableció como presión mínima 15 mca, sin embargo, se pudo establecer que el prestador no realiza toma de presiones en punto de la red, con el fin de conocer el cumplimiento del anexo técnico.

El prestador no realiza ningún tipo de análisis de control de la calidad del agua para consumo humano en aspectos físico, químico y microbiológico.

En cuanto a la información financiera reportada en el SUI la empresa presentó pérdidas operacionales para las vigencias 2014 y 2015, así como un comportamiento atípico al observarse un incremento de los ingresos por venta de servicio de

acueducto, en más del 225% para la vigencia 2016, según información suministrada en visita por la empresa, lo que generó un superávit operacional y neto.

En los capítulos subsiguientes se desarrollarán a fondo las alertas identificadas anteriormente.

1.2 Datos Generales del Prestador

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Orito en el departamento del Putumayo, está a cargo del prestador EMPORITO E.S.P. desde el 01/09/1997 cuya naturaleza corresponde a una empresa industrial y comercial del estado del orden municipal.

A continuación, se describen los datos generales del prestador, con base en la última actualización aprobada del RUPS del 27 de febrero de 2017, e información de la última visita adelantada en el mes de junio de 2017:

Tabla 1 Datos generales del prestador

| | |
|--|---|
| ID Empresa | 2214 |
| Razón Social | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. |
| Sigla | EMPORITO E.S.P. |
| Estado del Prestador | Operativo |
| Fecha de Inicio de operaciones | 01/9/1997 |
| Tipo de Sociedad | Empresa Industrial y Comercial del Estado |
| Servicios prestados | Acueducto, Alcantarillado y Aseo |
| NIT | 846000381 |
| Fecha de constitución | 10/12/1996 |
| Fecha última Actualización RUPS | 27/02/2017 |
| Nombre Representante Legal | Jonathan Ariel Mindineros |
| Cargo Representante Legal | Gerente |
| Fecha de Posesión Representante Legal | 01 de febrero de 2017 |
| Clasificación | Más de 2.500 suscriptores |
| Estado de la certificación del municipio de Orito | Certificado – Resolución SSPD 20164010054135 del 30 de sept de 2016 |
| Revisor Fiscal | No tiene |
| Contrato de condiciones uniformes | Contrato No. 2214-102757-16 Fecha de expedición: 1996-12-13 Fecha de actualización: 2017-05-29 Concepto de legalidad: 1996-12-13 |

Fuente: Consulta RUPS de 2017

1.3 Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹ dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, por lo menos una vez al año de conformidad con el siguiente calendario de reporte:

¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Imagen 1. Periodicidad de Actualización

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:

| 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 |

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015², en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Imagen 2. Reporte SUPS

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:

| DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO 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 |

De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización para la empresa debe ser realizada en el *“tercer mes del año, antes del 30 de marzo”*.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS se puede observar que la empresa tan solo en la vigencia 2017 reportó la información de forma oportuna.

A continuación, se presenta la relación de actualizaciones al SUI para los años de análisis:

Figura 1 Estado RUPS desde 2007 a 2017

| Resultados de la consulta | | | | | | | | | | |
|---------------------------|------------|---------|--------|--------|--------------|-------------------|---------------------|--------------------------|-------------------------|----------|
| # | Id Empresa | Empresa | Motivo | Estado | Quien Revisa | No. de imprimible | Fecha de imprimible | Número de Radicado ORFEO | Fecha de Radicado ORFEO | Acciones |

² Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación.

Tabla 2 Indicadores 2014 a 2017

| AÑO | SUSCRIPTORES (1) | | COBERTURA (2) (%) | | CONTINUIDAD (h/día) (3) | COBERTURA MICROMEDICIÓN (%) (4) | IANC (%) (5) |
|--------------|---------------------|-------|-------------------------|-----|-------------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| | ACUE | ALC | ACU | ALC | | | |
| Mayo de 2017 | 3340* | 3961* | 74 | 83 | 12 | 0 | Nd |
| 2016 | 3298 | 4010 | 68 | 82 | 12 | 0 | Nd |
| 2015 | 3184 | 3871 | 67 | 82 | 12 | 0 | Nd |
| 2014 | 3205 | 3782 | 70 | 83 | 12 | 0 | Nd |

Fuente: (1) visita junio de 2017 - *último dato mayo 2017, (2) visita junio de 2017, (3) Visita junio de 2017, (4) Visita junio de 2017

Estos indicadores se desarrollarán a profundidad en el capítulo 3 de la presente evaluación integral.

1.6 Resumen de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado

Actualmente, el sistema de acueducto del municipio de Orito es abastecido de la fuente superficial quebrada Yarumo, ubicada en la vereda Silvania. En esta fuente superficial, el recurso hídrico es captado mediante una captación lateral de fondo.

Una vez el agua es captada, es conducida por una línea de aducción de material PVC, diámetro de 14 pulgadas y longitud de 80 metros hasta llegar a dos desarenadores, los cuales trabajan en serie, y cuentan con una regleta para medir los niveles y calcular los volúmenes de agua; la función principal de los desarenadores es remover las partículas de cierto tamaño que la bocATOMA permite pasar.

El agua captada llega a una planta de tratamiento de agua potable compacta ubicada en la vereda la Florida.

El agua tratada es conducida al municipio de Orito por una tubería con un diámetro de 8" en material PVC y una longitud aproximada de 1219 metros. Por otro lado, se tiene otra línea de conducción con diámetro de 6" en material PVC y una longitud aproximada de 5267 metros para abastecer agua a siete barrios periféricos, los cuales son: el 7 de Agosto, la Libertad uno, la Libertad dos, las Vegas, Laureles, las Américas y las Brisas.

El municipio de Orito cuenta con alcantarillado combinado, operado completamente por gravedad. Estas aguas son dirigidas a tres diferentes plantas de tratamiento de aguas residuales para ser vertidas en la quebrada Sábalo y en la quebrada la Danta.

La empresa cuenta con Permiso de Saneamiento y Manejo de Vertimientos desde el mes de noviembre de 2008, prorrogada en el mes de septiembre de 2014 por 5 años.

Los detalles de los aspectos técnicos operativos se desarrollarán en el capítulo 3 de esta evaluación integral.

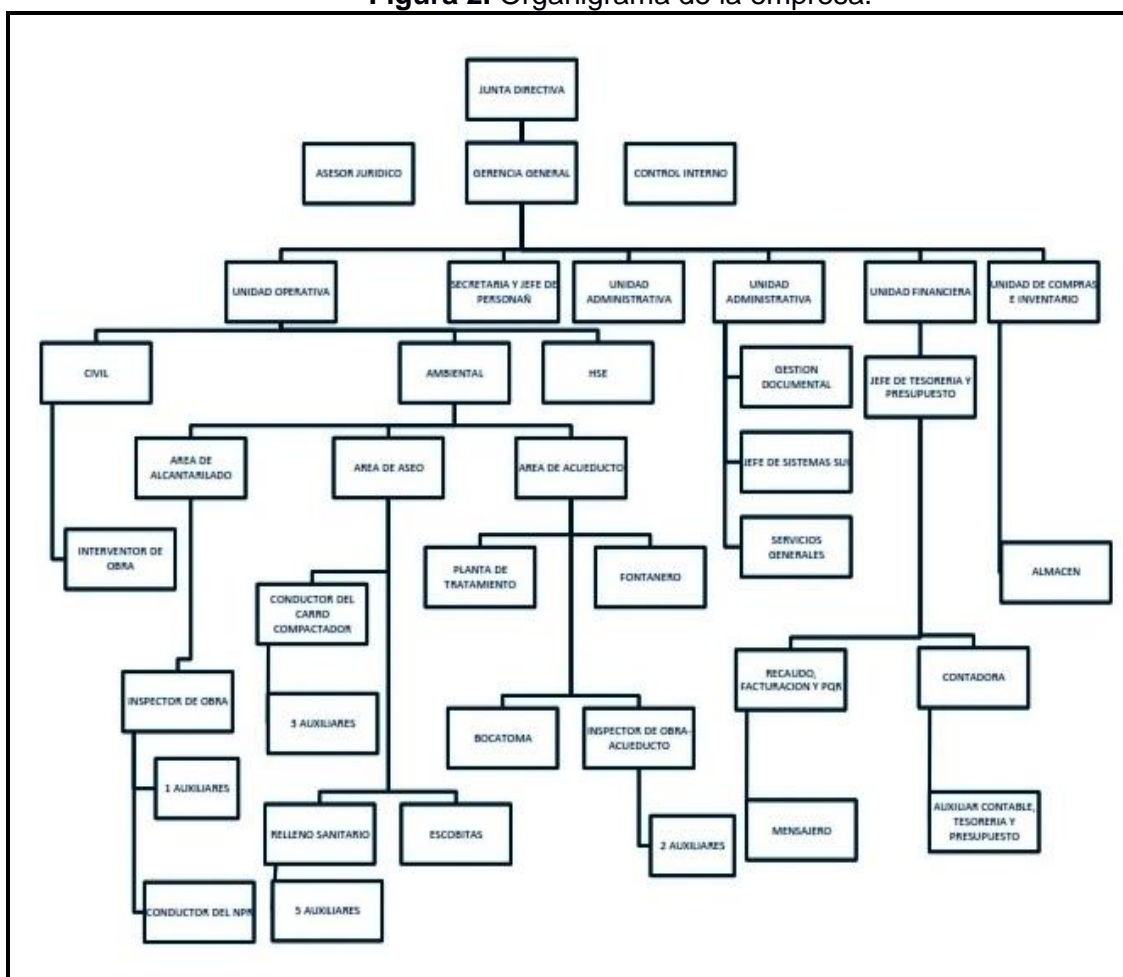
2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

2.1.1. Estructura Orgánica

A continuación, se presenta la estructura orgánica de la empresa conforme la información suministrada por el prestador en visita:

Figura 2. Organigrama de la empresa.



Fuente: Visita junio de 2017

2.1.2. Personal

Actualmente la empresa cuenta con 33 personas, en donde 7 se encuentran vinculados con contrato de trabajo, 26 por prestación de servicios y cinco son aprendices del Sena.

Tabla 3. Distribución organizacional del personal

| Área | Número de Empleados |
|----------------|---------------------|
| Administrativa | 15 |
| Acueducto | 6 |
| Alcantarillado | 2 |

| | |
|------|----|
| Aseo | 10 |
|------|----|

Fuente: Visita junio de 2017

2.1.3. Salario promedio.

El salario promedio de la vigencia 2014 es de \$1.349.875, vigencia 2015 es de \$1.464.316, vigencia 2016 es \$1.591.224 adicionalmente se hace la relación de empleados que actualmente laboran en la empresa.

Tabla 4. Relación de empleados actuales de la empresa:

| PERSONAL DE NÓMINA | | |
|--------------------|-----------------------------------|----------------|
| No | CARGO | SECTOR |
| 1 | GERENTE GENERAL | ADMINISTRATIVO |
| 2 | TESORERO Y JEFE DE PRESUPUESTO | ADMINISTRATIVO |
| 3 | RECAUDADOR | ADMINISTRATIVO |
| 4 | ALMACENISTA | ADMINISTRATIVO |
| 5 | SECRETARIA Y JEFE DE PERSONAL | ADMINISTRATIVO |
| 6 | CONDUCTOR DEL CARRO COMPACTADOR | ASEO |
| 7 | FONTANERO | ACUEDUCTO |
| CONTRATISTAS / OPS | | |
| No | CARGO | SECTOR |
| 8 | JURIDICO | ADMINISTRATIVO |
| 9 | CONTADOR | ADMINISTRATIVO |
| 10 | CONTROL INTERNO | ADMINISTRATIVO |
| 11 | INGENIERO CIVIL | ADMINISTRATIVO |
| 12 | INGENIERO AMBIENTAL | ADMINISTRATIVO |
| 13 | CELADOR | ADMINISTRATIVO |
| 14 | ARCHIVO | ADMINISTRATIVO |
| 15 | ASEO Y OFICIO VARIOS | ADMINISTRATIVO |
| 16 | MENSAJERO | ADMINISTRATIVO |
| 17 | AUXILIAR SUI | ADMINISTRATIVO |
| 18 | INSPECTOR ALCANTARILLADO | ALCANTARILLADO |
| 19 | AUXILIAR ALCANTARILLADO | ALCANTARILLADO |
| 20 | INSPECTOR DE ACUEDUCTO | ACUEDUCTO |
| 21 | AUXILIAR ACUEDUCTO | ACUEDUCTO |
| 22 | ASISTENTE PLANTA DE TRATAMIENTO | ACUEDUCTO |
| 23 | ASISTENTE PLANTA DE TRATAMIENTO | ACUEDUCTO |
| 24 | ASISTENTE EN EL RELLENO SANITARIO | ASEO |
| 25 | ASISTENTE EN EL RELLENO SANITARIO | ASEO |
| 26 | ASISTENTE EN EL RELLENO SANITARIO | ASEO |
| 27 | ASISTENTE EN EL RELLENO SANITARIO | ASEO |
| 28 | ESCOBITA | ASEO |
| 29 | ESCOBITA | ASEO |
| 30 | ASISTENTE COMPACTADOR | ASEO |
| 31 | ASISTENTE COMPACTADOR | ASEO |
| 32 | ASISTENTE COMPACTADOR | ASEO |
| 33 | BOCATOMA | ACUEDUCTO |

Fuente: Visita junio de 2017

2.1.4. Competencias Laborales del Personal

De acuerdo con la información suministrada en visita se observaron que para 6 operarios del sistema de acueducto fueron entregados certificados del curso denominado Operación y Mantenimiento de Plantas de Potabilización de Agua con una duración de 40 horas, dado en diciembre de 2016 por parte del SENA.

Es de precisar que no fueron suministrados los certificados en competencias laborales de los 8 operarios para los dos servicios.

2.2 ASPECTOS FINANCIEROS

La contabilidad de la empresa es manejada a través del software SYS APOLO el cual fue implementado a partir de marzo de 2017 con los módulos de presupuesto,

contabilidad, tesorería, cuentas por pagar, almacén, facturación, contabilidad y tesorería. El modulo recaudo se empezó a implementar desde el mes de noviembre de 2016 y en el momento de visita se encontraba en proceso de parametrización. Anteriormente la empresa manejaba el software Integrin.

La empresa certificó en el Sistema Único de información (SUI) sus estados financieros para los años 2014 y 2015, sin embargo, lo realizó por fuera de los términos establecidos en la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y no dispone de los anexos al plan contable de que trata el artículo 3.2.1.4 de la citada resolución.

Cabe aclarar que con respecto a los estados financieros 2015 y 2016, la información al 1 de enero y al cierre del 2015, no tiene efectos legales en NIIF y por ser una empresa clasificada en Resolución 414 de 2014, su información financiera oficial de la vigencia 2015 es la preparada bajo Plan Contable y todos sus anexos. Para la vigencia 2016 se analizó la información entregada en visita adelantada en junio de 2017, con el fin de verificar la situación financiera a 2016.

En la visita se identificó que la empresa no cuenta con revisor fiscal, y los estados financieros no se encontraron aprobados por la junta directiva.

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P.

-2214- Listar información correspondiente al año:

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE

| SERVICIO | ACTIVIDAD | PERIODO | Fecha Certificación (aaaa-mm-dd) | INFORMACION | RESUMEN |
|------------------------------------|-----------|---------|-------------------------------------|-------------|---------|
| ▶ ALCANTARILLADO | | A - 1 | 2015-06-23 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ASEO | | A - 1 | 2015-06-23 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS | | S - 1 | 2015-08-10 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ACUEDUCTO | | S - 1 | 2015-08-10 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ALCANTARILLADO | | S - 1 | 2015-08-10 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ASEO | | S - 1 | 2015-08-10 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS | | A - 1 | 2015-06-22 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |
| ▶ ACUEDUCTO | | A - 1 | 2015-06-22 00:00:00.0 | ▶ | ▶ |

PERIODO, S- Semestral A- Anual

2008 - Copyright © S.U.I. Todos los derechos reservados

EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P.

-2214- Listar información correspondiente al año: 2015

NO HAY DATOS DE ARCHIVOS VALIDADOS Y APROBADOS PARA ESTE AÑO

| ARCHIVOS VALIDADOS Y CERTIFICADOS PLAN CONTABLE | | | | | |
|---|-----------|---------|----------------------------------|-------------|---------|
| SERVICIO | ACTIVIDAD | PERIODO | Fecha Certificación (aaaa-mm-dd) | INFORMACION | RESUMEN |
| ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS | | A - 1 | 2016-04-07 00:00:00.0 | | |
| ACUEDUCTO | | A - 1 | 2016-04-07 00:00:00.0 | | |
| ALCANTARILLADO | | A - 1 | 2016-04-07 00:00:00.0 | | |
| ASEO | | A - 1 | 2016-04-07 00:00:00.0 | | |
| ESTADOS FINANCIEROS CONSOLIDADOS | | S - 1 | 2015-09-07 00:00:00.0 | | |
| ACUEDUCTO | | S - 1 | 2015-09-07 00:00:00.0 | | |
| ALCANTARILLADO | | S - 1 | 2015-09-14 00:00:00.0 | | |
| ASEO | | S - 1 | 2015-09-14 00:00:00.0 | | |

PERIODO. S- Semestral A- Anual

Fuente: Consulta SUI

2.1.1 Análisis del Balance General

Al cotejar la información suministrada en visita, con la reportada en el SUI para las vigencias 2014 y 2015, se observaron diferencias en los saldos arrojados en los estados financieros, como lo son las cuentas:

- 2306 - Operaciones de crédito públicos
- 2445 - Impuesto al valor agregado
- 2905 - Recaudos a favor de terceros
- 2905 Otros pasivos para la vigencia 2014 y para la vigencia 2015
- 2445 Impuesto al valor agregado.

Las notas a los estados financieros vigencia 2015 carecen de revelaciones donde se puedan establecer el origen de los saldos y las modificaciones de los mismos. A continuación, se realiza un análisis de las mayores variaciones de las cuentas según la información publicada y certificada en el SUI para las vigencias 2014 y 2015.

ACTIVO:

La empresa para la vigencia 2015 contaba con 12 cuentas de ahorro y una cuenta corriente, de las cuales 10 eran manejadas en el Banco Agrario y dos en el Banco de Bogotá; durante la vigencia 2015 y 2016 la empresa presuntamente realizó una depuración de las cuentas bancarias, y al momento de la visita la empresa contaba con cinco (5) cuentas de ahorro con el Banco Agrario, tres (3) en Bancolombia y una (1) en el BBVA. Actualmente el recaudo es manejado a través de la cuenta 0221068562 del BBVA.

El total de los activos incrementaron en un 9.45%, influenciados en su gran mayoría en el aumento de \$3.328 millones en la propiedad planta y equipo. Además, otros deudores incrementaron en 115.49% que equivale a \$457.6 millones.

PASIVOS:

Con base en la información reportada, los pasivos totales se incrementaron en un 9.38% para la vigencia 2015, y no se observaron pasivos no corrientes. Las cuentas por pagar se incrementaron en 7%. Debido a que no existe revelación en las notas a los estados financieros no fue posible establecer a través de los mismos el motivo de dicho incremento.

Para la vigencia 2015 la empresa pasó sus pasivos de no corrientes a corrientes, entre los que se encuentran las obligaciones laborales, los pasivos estimados provisiones y los otros pasivos. Sin embargo, al no contar con las notas a los estados financieros y a falta de información financiera suministrada durante visita, no fue posible establecer el origen de dichas modificaciones, esto debido al cambio de administración.

La empresa viene presentando un valor constante en las cuentas por pagar, subcuenta "operaciones de financiamiento" en las vigencias 2015 y 2016 por un valor de \$10.348.167, ante lo cual se observó que no existe certeza del origen de dichos valores ya que según lo manifestado por la contadora la empresa no tiene obligaciones financieras.

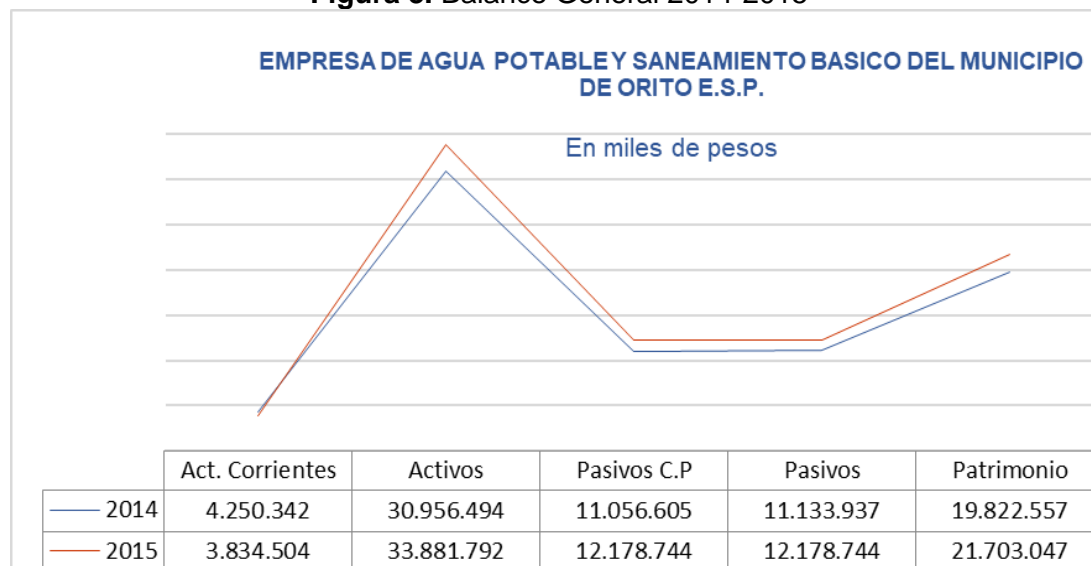
PATRIMONIO:

El patrimonio de la empresa se incrementó en razón de las utilidades derivadas del ejercicio de la sociedad para la vigencia 2015. A continuación, se presenta el balance general bajo PUC de los años 2014 y 2015.

Tabla 5. Balance General Vigencias 2014 - 2015 (PUC)

| DENOMINACION | 2014 | % | 2015 | % | Variación | % Var |
|---|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|-------------------------|---------------|
| EFFECTIVO | 408.691.162,00 | 1,32% | 154.810.000,00 | 0,46% | (253.881.162,00) | -62,12% |
| BANCOS Y CORPORACIONES | 408.691.162,00 | 1,32% | 154.810.000,00 | 0,46% | (253.881.162,00) | -62,12% |
| DEUDORES | 3.460.081.345,00 | 11,18% | 3.174.162.287,00 | 9,37% | (285.919.058,00) | -8,26% |
| SERVICIOS PÚBLICOS | 2.127.171.976,00 | 6,87% | 2.074.699.505,00 | 6,12% | (52.472.471,00) | -2,47% |
| OTROS DEUDORES | 396.305.834,00 | 1,28% | 853.981.627,00 | 2,52% | 457.675.793,00 | 115,49% |
| INVENTARIOS | 381.569.452,00 | 1,23% | 505.531.243,00 | 1,49% | 123.961.791,00 | 32,49% |
| MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS | 381.569.452,00 | 1,23% | 505.531.243,00 | 1,49% | 123.961.791,00 | 32,49% |
| Total Activo Corriente | 4.250.341.959,00 | 13,73% | 3.834.503.530,00 | 11,32% | (415.838.429,00) | -9,78% |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 26.393.318.543,00 | 85,26% | 29.721.459.767,00 | 87,72% | 3.328.141.224,00 | 12,61% |
| TERRENOS | 77.900.000,00 | 0,25% | 77.900.000,00 | 0,23% | - | 0,00% |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN TRÁNSITO | 141.850.450,00 | 0,46% | 141.850.450,00 | 0,42% | - | 0,00% |
| BIENES MUEBLES EN BODEGA | 8.508.199,00 | 0,03% | 13.208.199,00 | 0,04% | 4.700.000,00 | 55,24% |
| PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO EN MANTENIMIENTO | 1.900.000,00 | 0,01% | 1.900.000,00 | 0,01% | - | 0,00% |
| EDIFICACIONES | 16.573.633.290,00 | 53,54% | 17.744.518.968,00 | 52,37% | 1.170.885.678,00 | 7,06% |
| PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES | 9.086.236.430,00 | 29,35% | 12.412.717.661,00 | 36,64% | 3.326.481.231,00 | 36,61% |
| REDES, LÍNEAS Y CABLES | 5.689.104.051,00 | 18,38% | 5.689.104.051,00 | 16,79% | - | 0,00% |
| EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO | 33.162.195,00 | 0,11% | 33.162.195,00 | 0,10% | - | 0,00% |
| MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA | 24.308.743,00 | 0,08% | 24.308.743,00 | 0,07% | - | 0,00% |
| EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN | 40.102.804,00 | 0,13% | 40.102.804,00 | 0,12% | - | 0,00% |
| EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN | 493.183.603,00 | 1,59% | 493.183.603,00 | 1,46% | - | 0,00% |
| DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR) | (5.821.933.907,00) | -18,81% | (6.995.859.592,00) | -20,65% | (1.173.925.685,00) | 20,16% |
| PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR) | (42.617.963,00) | -0,14% | (42.617.963,00) | -0,13% | - | 0,00% |
| OTROS ACTIVOS | 312.833.710,00 | 1,01% | 325.828.452,00 | 0,96% | 12.994.742,00 | 4,15% |
| Total Activos | 30.956.494.212,00 | 100,00% | 33.881.791.749,00 | 100,00% | 2.925.297.537,00 | 9,45% |
| OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO | (857.318,00) | 0,00% | - | 0,00% | 857.318,00 | -100,00% |
| DEUDA PÚBLICA INTERNA DE CORTO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA | (857.318,00) | 0,00% | - | 0,00% | 857.318,00 | -100,00% |
| OBLIGACIONES FINANCIERAS | 803.543,00 | 0,00% | 10.348.167,00 | 0,03% | 9.544.624,00 | 1187,82% |
| FINANCIAMIENTO INTERNO | - | 0,00% | 10.348.167,00 | 0,03% | 10.348.167,00 | 0,00% |
| FINANCIAMIENTO EXTERNO | 803.543,00 | 0,00% | - | 0,00% | (803.543,00) | -100,00% |
| CUENTAS POR PAGAR | 11.056.658.428,00 | 35,72% | 11.830.339.801,00 | 34,92% | 773.681.373,00 | 7,00% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES | 8.072.902.918,00 | 26,08% | 8.804.399.000,00 | 25,99% | 731.496.082,00 | 9,06% |
| ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL EXTERIOR | 12.531,00 | 0,00% | - | 0,00% | (12.531,00) | -100,00% |
| ACREEDORES | 114.347.022,00 | 0,37% | 123.417.312,00 | 0,36% | 9.070.290,00 | 7,93% |
| RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE | 6.213.371,00 | 0,02% | 40.091.282,00 | 0,12% | 33.877.911,00 | 545,24% |
| RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA | 106.700.711,00 | 0,34% | 115.712.000,00 | 0,34% | 9.011.289,00 | 8,45% |
| IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR | 19.932.172,00 | 0,06% | 10.170.704,00 | 0,03% | (9.761.468,00) | -48,97% |
| IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA | (280.800,00) | 0,00% | (281.000,00) | 0,00% | (200,00) | 0,07% |
| AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS | 2.736.830.503,00 | 8,84% | 2.736.830.503,00 | 8,08% | - | 0,00% |
| OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL | - | 0,00% | 157.249.817,00 | 0,46% | 157.249.817,00 | 0,00% |
| SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES | - | 0,00% | 157.249.817,00 | 0,46% | 157.249.817,00 | 0,00% |
| PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES | - | 0,00% | 26.999.605,00 | 0,08% | 26.999.605,00 | 0,00% |
| PROVISIÓN PARA PRESTACIONES SOCIALES | - | 0,00% | 26.999.605,00 | 0,08% | 26.999.605,00 | 0,00% |
| OTROS PASIVOS | - | 0,00% | 153.807.000,00 | 0,45% | 153.807.000,00 | 0,00% |
| RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS | - | 0,00% | 153.807.000,00 | 0,45% | 153.807.000,00 | 0,00% |
| Total Pasivos Corrientes | 11.056.604.653,00 | 35,72% | 12.178.744.390,00 | 35,94% | 1.122.139.737,00 | 10,15% |
| OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL | 119.105.490,00 | 0,38% | - | 0,00% | (119.105.490,00) | -100,00% |
| SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES | 119.105.490,00 | 0,38% | - | 0,00% | (119.105.490,00) | -100,00% |
| PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES | 7.264.249,00 | 0,02% | - | 0,00% | (7.264.249,00) | -100,00% |
| PROVISIÓN PARA PRESTACIONES SOCIALES | 7.264.249,00 | 0,02% | - | 0,00% | (7.264.249,00) | -100,00% |
| OTROS PASIVOS | (49.037.001,00) | -0,16% | - | 0,00% | 49.037.001,00 | -100,00% |
| RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS | (49.037.001,00) | -0,16% | - | 0,00% | 49.037.001,00 | -100,00% |
| Total Pasivos | 11.133.937.391,00 | 35,97% | 12.178.744.390,00 | 35,94% | 1.044.806.999,00 | 9,38% |
| PATRIMONIO INSTITUCIONAL | 19.822.556.821,00 | 64,03% | 21.703.047.359,00 | 64,06% | 1.880.490.538,00 | 9,49% |
| CAPITAL FISCAL | 20.081.833.636,00 | 64,87% | 20.291.355.650,00 | 59,89% | 209.522.014,00 | 1,04% |
| RESULTADOS DEL EJERCICIO | (298.094.525,00) | -0,96% | 1.372.873.999,00 | 4,05% | 1.670.968.524,00 | -560,55% |
| SUPERÁVIT POR DONACIÓN | 3.314.000,00 | 0,01% | 3.314.000,00 | 0,01% | - | 0,00% |
| EFFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE | 35.503.710,00 | 0,11% | 35.503.710,00 | 0,10% | - | 0,00% |
| Total Patrimonio | 19.822.556.821,00 | 64,03% | 21.703.047.359,00 | 64,06% | 1.880.490.538,00 | 9,49% |
| Total Pasivo y Patrimonio | 30.956.494.212,00 | 100,00% | 33.881.791.749,00 | 100,00% | 2.925.297.537,00 | 9,45% |

Figura 3. Balance General 2014-2015



Fuente: SUI

2.1.2 Estado de Resultados

El estado de resultados que a continuación se analiza, fue construido a partir de la información reportada por la empresa para los años 2014 y 2015 en el SUI.

De la información reportada para los años 2014 - 2015 se observó el incremento de los ingresos en un 72.47%, pasaron de \$1.277,4 millones en 2014 a \$2.203.3 millones en 2015, jalonados principalmente por el incremento en la venta del servicio de acueducto el cual pasó de \$527.8 millones a \$1.716 millones registrando un aumento del 225.2%

Al observarse un comportamiento atípico en el incremento de las ventas del servicio de acueducto en un 225.20%, la empresa informó en la visita que este corresponde a desfases del software al migrar información del software INTEGRIN al software SYS APOLO. En el acta de la visita quedó consignado “*que se encuentran trabajando con el fin de subsanar dichos inconvenientes*”.

En cuanto a los gastos, las depreciaciones tuvieron un impacto importante ya que incrementaron en 235%, es decir \$1.187 millones. Los sueldos y salarios aumentaron en 50,79%, sin que exista certeza del incremento de dichos saldos.

Los ingresos se incrementaron en \$2.013 millones, los cuales presuntamente obedecen a transferencias de la alcaldía producto de convenios interinstitucionales.

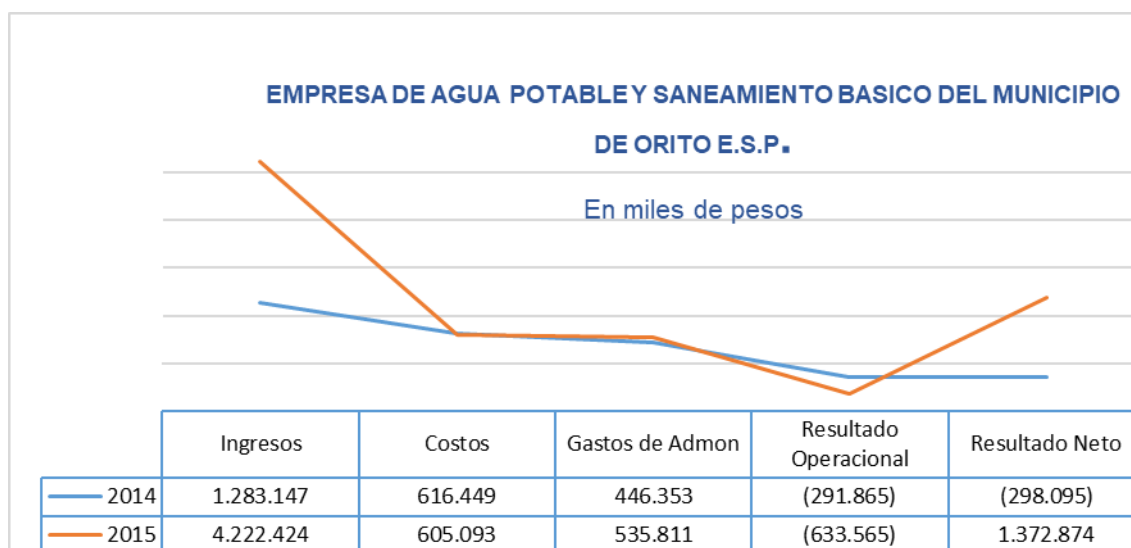
Ante la carencia de revelaciones en las notas a los estados financieros no fue posible establecer la certeza del origen de las diferencias de dichos saldos de una vigencia a otra.

Tabla 6. Estado de Resultados. Vigencias 2014 - 2015

| DENOMINACION | 2014 | % | 2015 | Variación | % Var. |
|--|-------------------------|----------------|---------------------------|---------------------------|-----------------|
| INGRESOS | 1.283.146.732 | 100,00% | 4.222.423.998 | 2.939.277.266 | 229,07% |
| VENTA DE SERVICIOS | 1.277.487.223,00 | 99,56% | 2.203.336.325,00 | 925.849.102,00 | 72,47% |
| SERVICIO DE ACUEDUCTO | 527.815.694,00 | 41,13% | 1.716.443.546,00 | 1.188.627.852,00 | 225,20% |
| SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 262.933.926,00 | 20,49% | 268.078.734,00 | 5.144.808,00 | 1,96% |
| SERVICIO DE ASEO | 514.100.133,00 | 40,07% | 525.264.045,00 | 11.163.912,00 | 2,17% |
| DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB) | (27.362.530,00) | -2,13% | (306.450.000,00) | (279.087.470,00) | 1019,96% |
| COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN | 616.449.120 | 48,25% | 605.092.534 | (11.356.586) | -1,84% |
| COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS | 616.449.120,00 | 48,04% | 605.092.534,00 | (11.356.586,00) | -1,84% |
| SERVICIOS PUBLICOS | 616.449.120,00 | 48,04% | 605.092.534,00 | (11.356.586,00) | -1,84% |
| Servicios Públicos | 616.449.120,00 | 48,04% | 605.092.534,00 | (11.356.586,00) | -1,84% |
| UTILIDAD BRUTA | 661.038.103 | 51,52% | 1.598.243.791 | 937.205.688 | 141,78% |
| GASTOS | 964.792.137,00 | 75,19% | 2.244.457.465,00 | 1.279.665.328,00 | 132,64% |
| ADMINISTRACIÓN | 446.353.060,00 | 34,79% | 535.810.843,00 | 89.457.783,00 | 20,04% |
| SUELDOS Y SALARIOS | 142.734.430,00 | 11,12% | 192.486.757,00 | 49.752.327,00 | 34,86% |
| CONTRIBUCIONES IMPUTADAS | - | 0,00% | 16.052.196,00 | 16.052.196,00 | 0,00% |
| CONTRIBUCIONES EFECTIVAS | 22.105.286,00 | 1,72% | 17.291.933,00 | (4.813.353,00) | -21,77% |
| APORTES SOBRE LA NÓMINA | 4.751.300,00 | 0,37% | 6.744.000,00 | 1.992.700,00 | 41,94% |
| GENERALES | 248.874.336,00 | 19,40% | 254.288.791,00 | 5.414.455,00 | 2,18% |
| IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS | 27.887.708,00 | 2,17% | 48.947.166,00 | 21.059.458,00 | 75,52% |
| PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES | (506.549.638,00) | -39,48% | (1.695.998.000,00) | (1.189.448.362,00) | 234,81% |
| DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO | 504.519.940,00 | 39,32% | 1.691.938.000,00 | 1.187.418.060,00 | 235,36% |
| AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES | 2.029.698,00 | 0,16% | 4.060.000,00 | 2.030.302,00 | 100,03% |
| TRANSFERENCIAS | | | | | |
| UTILIDAD OPERACIONAL | (291.864.595) | -22,75% | (633.565.052) | (341.700.457) | 117,07% |
| OTROS INGRESOS | 5.659.509,00 | 0,44% | 2.019.087.673,00 | 2.013.428.164,00 | 35576,02% |
| FINANCIEROS | 5.648.349,00 | 0,44% | 6.602.632,00 | 954.283,00 | 16,89% |
| EXTRAORDINARIOS | 11.160,00 | 0,00% | 13.491.491,00 | 13.480.331,00 | 120791,50% |
| AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES | - | 0,00% | 1.998.993.550,00 | 1.998.993.550,00 | 0,00% |
| OTROS GASTOS | 11.889.439,00 | 0,93% | 12.648.622,00 | 759.183,00 | 6,39% |
| INTERESES | 337.292,00 | 0,03% | 51.300,00 | (285.992,00) | -84,79% |
| FINANCIEROS | 9.654.243,00 | 0,75% | 9.868.000,00 | 213.757,00 | 2,21% |
| EXTRAORDINARIOS | 1.897.904,00 | 0,15% | 2.729.322,00 | 831.418,00 | 43,81% |
| UTILIDAD NETA | (298.094.525,00) | -23,23% | 1.372.873.999,00 | 1.670.968.524,00 | -560,55% |

Fuente: Consulta SUI

Figura 4. Estado de Resultados. Vigencias 2014-2015



Fuente: SUI 2014 y 2015

2.1.3 Análisis Específico de las Cifras del año 2016

El primer aspecto importante que se debe tener en cuenta para el análisis de las cifras del año 2016, es que no son comparables con las cifras de los años 2014 y 2015, debido a los cambios en los Marcos Normativos de Información Financiera NIIF. Por lo tanto, a continuación se presenta un análisis de la información que fue entregada en la visita del mes de junio de 2017.

Los Estados Financieros entregados en visita por el prestador, se encuentran firmados por el gerente de la empresa y por la contadora de la misma, y son llevados bajo plan único de cuentas, por lo que presuntamente estaría incumpliendo la obligación de llevar la contabilidad bajo los nuevos marcos normativos.

Con el fin de realizar un análisis de situación financiera de la empresa para la vigencia 2016, considerando las deficiencias de las notas a los estados financieros, se enuncian las principales evidencias significativas que incidieron en la situación financiera para dicha vigencia:

ACTIVOS

Dentro de los activos, se puede observar, que la mayor representatividad corresponde a la propiedad de planta y equipos, cuyo valor a la vigencia 2016 fue de \$29.669 millones, seguida de la cuenta deudores por valor de \$4.658 millones, de los cuales \$2.953 pertenecen a servicios públicos.

PASIVOS

En cuanto a los pasivos se observa las cuentas por pagar por valor de \$11.844 millones de los cuales \$8.760 corresponde a bienes y adquisiciones nacionales.

Según informe de gestión de la vigencia 2016 realizado por el anterior gerente de la empresa, se evidenció:

“en la actualidad existen obligaciones las cuales provienen de diferentes demandas realizadas a la entidad por el no pago de obligaciones de años anteriores y que en la actualizada la Empresa no cuenta con los recursos ni el

presupuesto suficiente para el cumplimiento de las mismas las cuales ascienden a \$817.763.676 es importante aclarar que la entidad de acuerdo al proceso de embargo se realizó la consignación de los recursos generados por facturación de los meses de septiembre y octubre por lo tanto los gastos generados por el cumplimiento de su objeto social se han cubierto con los subsidios incumplimiento obligaciones contraídas con entidades como CORPOAMAZONIA que pueden traer consecuencias para la entidad”.

La empresa afronta embargos judiciales por valor de \$470.113.688.

Tabla 7. Embargos Judiciales

| CUENTA | NOMBRE | ENTIDAD | VALOR |
|-----------------------|-----------------------------------|---------------|----------------------|
| 1488-7 | Convenios | Banco Bogota | \$220.171.416 |
| 1147 | Recursos propios | Banco Agrario | \$60.884.661 |
| 0091-3 | Recursos SGP | Banco Agrario | \$77.371.550 |
| 210-1 | Confinanciación Municipal y dptal | Banco Agrario | \$68.9894.542 |
| 221-5 | Contrucción relleno santa isabel | Banco Agrario | \$42.791.519 |
| TOTAL EMBARGOS | | | \$470.113.668 |

Fuente: Informe de gestión vigencia 2016”

INGRESOS

Con relacion a los ingresos se observa su composición asi:

Tabla 8. Composición Ingresos Vigencia 2016

| INGRESO | VALOR | % |
|-------------------------------------|---------------|--------|
| VENTA DE SERVICIO DE ACUEDUCTO | 649.010.036 | 42,28% |
| VENTA DE SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 313.877.176 | 20,45% |
| VENTA DE SERVICIO DE ASEO | 572.086.403 | 37,27% |
| TOTAL VENTA DE SERVICIOS | 1.534.973.615 | 100% |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Si se revisa la situación respecto del año anterior, se puede concluir que los Ingresos por venta de servicios para el 2016 obtuvieron una reducción del 63,64%. Esto se da por el incremento injustificado presentado en la vigencia 2015 cuando presuntamente obedeció a desfases en el software lo que generó un duplicado en la información de facturación, según información suministrada en visita.

El costo de venta registro una disminución del 23,24% para el 2016, al igual que los gastos se redujeron en un 42.33%.

En términos de resultados, la empresa paso en la vigencia 2014 a tener una pérdida neta de \$298 millones a una utilidad neta de \$1.372.8 millones para las vigencias 2015 y de \$231 millones para la vigencia 2016.

En la operación del prestador, se puede observar que los resultados son negativos, evidenciando que los costos de venta y operación fueron incrementando de año a año alcanzando el mayor porcentaje de 2014 a 2015, de igual forma, se presenta un impacto negativo de los ingresos al tener una disminución significativa.

2.1.6 Alertas identificadas que generan impacto en la situación financiera del prestador

La situación financiera de la vigencia 2015 no es razonable como se ha evidenciado frente a las ventas del servicio de acueducto, en razón a que de conformidad con la información analizada, este ítem obtuvo un incremento atípico del 225.20% presuntamente por desfases en el sistema.

Otro incremento significativo está relacionado con los gastos, los cuales se aumentaron en \$1.279,6 millones que corresponde a 132.64%, con relación a la vigencia 2014. De igual forma, la cuenta ajustes de ejercicios anteriores incrementó en \$1.998.9 millones, de esta manera la utilidad neta para la vigencia 2015 fue de \$1.372.8 millones. Al no contar con las notas a los estados financieros es incierta la razonabilidad de las cifras.

Según el informe de gestión de la vigencia 2016 se establece entre otras observaciones:

- Los estados financieros a 31 de octubre de 2016, como el balance general y el estado de actividad económica y social de EMPORITO E.S.P., no reflejan la realidad económica de la entidad ya que los saldos presentados requieren de un proceso de saneamiento contable en donde se logre identificar los saldos reales de los activos, pasivos y patrimonios.
- Las cuentas por cobrar por servicios públicos no coinciden con los valores generados en el software Integrin, generando una diferencia significativa entre la información contable, la de facturación y recaudo.
- Existen saldos de avances y anticipos de vigencias anteriores que no se encuentran legalizados. Incluso desde que se inició el proceso contable en la entidad se registraron saldos iniciales los cuales no se les identificó el tercero, lo que genera mayores inconvenientes para el proceso de saneamiento.
- Las cuentas de inventario y de otros activos presentan saldos que no coinciden con la realidad de los productos que existen en la entidad.
- Los activos que conformen la propiedad planta y equipo son uno de los mayores problemas de la empresa, ya que estos requieren de un avalúo para conocer la existencia de los mismos y la verdadera vida útil de los mismos.
- En relación con los proveedores la entidad presenta saldos que son irreales y en especial los recursos pendientes por legalizar por convenios que presentan un porcentaje significativo dentro de los pasivos y afectan los ingresos de la entidad, generando en muchas ocasiones utilidades que no reflejan la situación económica real de la misma, presentado un patrimonio significativo, pero si se tienen presente las situaciones antes mencionados presentaría una disminución del patrimonio reflejando la realidad económica de la empresa.
- Todos los dineros de saldos de convenios se encuentran embargados. Es necesario que se revise el motivo del embargo y el estado de los procesos, para entender como pueden afectar a la empresa.
- La empresa tiene en su contra los siguientes procesos judiciales:
 - Proceso contractual No. 2015-0048: Incumplimiento del contrato 308 de 2011.
 - Proceso ejecutivo No. 2015-636: para la ejecución del contrato 307 de 2011, de la empresa con el señor Henry Alberto Viveros con lo cual decretó el embargo de las cuentas de la empresa, por sumas adeudadas al contratista por valor de \$248.573.959

- Proceso 2012-184. Reparación directa por perjuicios ocasionados por daños en alcantarilla en la casa.
- Sentencia proceso 2011-262 por medio del cual condenaron a la empresa a cubrir daños materiales y morales por la muerte de expleado que se cayó del carro compactador.
- Existe tres (3) liquidaciones de contratos suscritos de años anteriores que no fueron pagados.

2.1.7. Estado de la cartera:

Tabla 9. Estado de la cartera vigencias 2014-2015 (reporte estados financieros)

| CUENTA | 2014 | % PARTICIPA | 2015 | % PARTICIPA | DIFERENCIA | % |
|--|----------------------|----------------|----------------------|----------------|---------------------|----------------|
| 140802 Servicio De Acueducto | 672.883.499 | 33,53% | 501.305.000 | 29,52% | -171.578.499 | -25,50% |
| 140803 Servicio De Alcantarillado | 327.692.185 | 16,33% | 270.561.000 | 15,93% | -57.131.185 | -17,43% |
| 140804 Servicio De Aseo | 1.006.142.840 | 50,14% | 926.508.000 | 54,55% | -79.634.840 | -7,91% |
| TOTAL CARTERA SERVICIOS | 2.006.718.524 | 100,00% | 1.698.374.000 | 100,00% | -308.344.524 | -15,37% |
| 140808 Subsidio Servicio De Acueducto | 56.649.770 | 47,03% | 167.514.676 | 44,51% | 110.864.906 | 195,70% |
| 140809 Subsidio Servicio De Alcantarillado | 30.932.205 | 25,68% | 82.061.345 | 21,81% | 51.129.140 | 165,29% |
| 140810 Subsidio Servicio De Aseo | 32.871.477 | 27,29% | 126.749.484 | 33,68% | 93.878.007 | 285,59% |
| TOTAL CARTERA SUBSIDIOS | 120.453.452 | 100,00% | 376.325.505 | 100,00% | 255.872.053 | 212,42% |

Fuente: SUI

La empresa presentó el reporte en el SUI de su cartera a corto plazo dentro de los estados financieros, en el mismo se observó que en cuanto a las cuentas por cobrar por prestación de servicios, el de aseo es la cartera de más representatividad, estando por encima del 50% para ambas vigencias, seguida de las cuentas por cobrar por concepto del servicio de acueducto con una participación del 29.52% para la vigencia 2015.

La cartera por prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo disminuyó en un 15.37% para la vigencia 2015. El valor de la cartera por servicios públicos para la vigencia 2016 fue de \$2.953 millones estableciéndose un incremento de 1.255 millones que corresponde al 73,91%; durante la visita no fue posible establecer a que corresponde dicho incremento, como tampoco su distribución por servicios debido a las deficiencias que presenta al migrar la información del software Integrin al sys apolo.

En cuanto a la cartera por subsidios adeudados por el municipio de Orito se incrementó para la vigencia 2015 en un 212.42%.

2.1.8. Cartera por edades

Tabla 10. Cartera Por Edades

| CARTERA POR EDADES VIGENCIA 2014-2015-2017 MAYO 2017 | | | | | | TOTAL CARTERA |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|---------------|
| AÑO | 1 A 30 | 31 A 60 | 61 A 180 | 181 A 360 | MAS DE 360 | |
| 2014 | 5.222.900 | 4.881.900 | 19.240.000 | 30.979.200 | 498.889.500 | 559.213.500 |
| % | 0,93% | 0,87% | 3,44% | 5,54% | 89,21% | 100,00% |
| 2015 | 7.907.200 | 3.942.000 | 18.260.000 | 25.670.300 | 528.244.200 | 584.023.700 |
| % | 1,35% | 0,67% | 3,13% | 4,40% | 90,45% | 100,00% |
| 2016 | 19.007.400 | 10.263.900 | 30.788.800 | 58.126.200 | 694.655.000 | 812.841.300 |
| % | 2,34% | 1,26% | 3,79% | 7,15% | 85,46% | 100,00% |
| 2017- MAYO | 5.241.869 | 2.733.969 | 24.625.259 | 16.674.028 | 354.523.453 | 403.798.578 |
| % | 1,30% | 0,68% | 6,10% | 4,13% | 87,80% | 100,00% |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

De la anterior información suministrada en visita se observó que, para todas las vigencias evaluadas, más del 85% de la cartera es superior al año, situación que no aparece reflejada en los estados financieros.

Para la vigencia 2015 la cartera fue de \$584 millones mientras que lo reflejado en los estados financieros fue de \$1.698.3 millones. De esta manera se refleja la ausencia de conciliación entre las áreas de contabilidad y el área comercial.

Según informe de gestión vigencia 2016 (5 de enero de 2016 a 31 de enero de 2017) firmado por la anterior gerente de la empresa, señora Victoria Eugenia Vargas Enciso, se evidenció:

- *“mediante resolución No. 183 del 20 de marzo de 2016 se adoptó el reglamento de cartera y cobro de la cartera vencida con la finalidad de blindaje recursos a la empresa, según resolución No. 0314 del 13 de junio de 2016, se adopta el procedimiento para la depuración de cartera, logrando de esta manera identificar aquellos evasores del pago. A la fecha se han realizado 165 acuerdos de pago, de esta forma ha permitido recuperar cartera por medio del inventivo al usuario de exoneración de intereses y la adopción de cinco planes de financiación”.*

2.1.7 Indicadores Financieros

Con base en la información financiera disponible en SUI se realizó el cálculo de los indicadores financieros para las vigencias 2014 y 2015. Para la vigencia 2016 la empresa debió llevar la contabilidad bajo los nuevos marcos normativos y en visita de junio de 2017 se observó que la realizó bajo Plan Único de Cuenta - PUC, de esta manera el cálculo de los indicadores se realiza basada en la información publicada en el SUI.

Tabla 11. Indicador de rentabilidad

| De Rentabilidad | Formula | 2014 | 2015 |
|--------------------------------|---|---------|---------|
| Margen Operacional de Utilidad | $\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$ | -22,85% | -28,75% |
| Margen Neto de Utilidad | $\frac{\text{Utilidad neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$ | -23,33% | 62,31% |
| Rendimiento del Activo | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$ | -0,94% | -1,87% |
| Rendimiento del Patrimonio | $\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$ | -1,47% | -2,92% |

Los anteriores indicadores reflejan que la empresa no fue rentable en las vigencias evaluadas, los ingresos recibidos por la prestación de los servicios no fueron suficientes para equilibrar operacionalmente la empresa.

Al presentarse un incremento de los gastos en un 132.64 % para la vigencia 2015 agudizó la mala situación financiera de la empresa, por cada peso vendido la empresa pierde un 22.85% para la vigencia 2014 y un 28.75% para la vigencia 2015.

El margen neto de utilidad tiene un comportamiento positivo debido a que la empresa presentó ajustes de ejercicios anteriores por valor de \$1.998 millones, sin embargo en visita no fue posible establecer a que obedece dicho rubro.

| | | | |
|-----|-----------------------------------|-------|------|
| ROA | Utilidad Neta*100 Activo Total | -0,96 | 4,05 |
| ROE | Utilidad neta*100 Patrimonio | -1,50 | 6,33 |

Para la vigencia 2014 la empresa no fue rentable esto reflejó que los indicadores relacionados con la rentabilidad del patrimonio y al activo fueran negativos, mientras que para la vigencia 2015 este panorama cambió debido a que generó utilidad neta.

Tabla 12. Indicadores de liquidez 2014 a 2015

| De Liquidez | Formula | 2014 | 2015 |
|--------------------|---|-----------------|-----------------|
| Razón Corriente | $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 0,38 | 0,31 |
| Capital de Trabajo | Activo Corriente - Pasivo Corriente | (6.806.262.694) | (8.344.240.860) |
| Prueba Ácida | $\frac{\text{Activo Corriente} - \text{deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$ | 0,07 | 0,05 |
| Solidez | $\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$ | 2,78 | 2,78 |

Al igual que los indicadores de rentabilidad, los indicadores de liquidez no tienen un comportamiento favorable, la empresa no tuvo respaldo de sus activos corrientes para pagar sus obligaciones a corto plazo, agudizando la situación de la empresa. En cuanto al indicador de solidez, refleja un comportamiento estable, esto debido a que la empresa no posee endeudamiento a largo plazo para la vigencia 2015.

Tabla 13. Indicadores de cartera

| | | 2014 | 2015 |
|------------------------------|--|--------|--------|
| Numero de Días de la Cartera | $\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$ | 599,44 | 338,98 |
| Rotación de Cartera | $\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$ | 0,60 | 1,06 |

En cuanto a los indicadores de gestión de cartera aunque muestran un leve incremento para la vigencia 2015, sus resultados no son alentadores ya que la empresa demora mas de un año en recuperar su cartera y la rotación fue de apenas un mes para la vigencia 2015.

Tabla 14. Ebitda

| | | |
|------------------------|--------------|----------------|
| EBITDA | -770.526.525 | -2.280.615.886 |
| Rentabilidad EBITDA | -60,32% | -103,51% |
| Coficiente Operacional | 43,54% | -25,19% |

Como se puede observar, los resultados en términos de beneficio bruto, son negativos, lo que concluye en la capacidad de la empresa para generar beneficios, considerando únicamente su actividad productiva. Se asume que esto obedece al aumento en los gastos y en los costos, como se mencionó anteriormente.

2.1.8 Análisis Convergencia hacia NIF

2.1.8.1 CLASIFICACIÓN.

La empresa inicialmente se clasificó erróneamente como grupo 2, por lo que mediante radicado SSPD 20165290870192 de 20 de diciembre de 2016, la empresa solicitó la reversión de los formularios de clasificación, la cual fue aprobada mediante radicado 20174000110001 de 1 de marzo de 2017

En cumplimiento de la Resolución SSPD 20141300055955 de 2014, la empresa debía clasificarse según los marcos normativos establecidos en la Resolución 414/14, por lo tanto, tiene la obligación de aplicar dicho marco normativo para la elaboración y presentación de sus estados financieros, de acuerdo con los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 8 de septiembre al 31 de diciembre de 2014
- Período de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2015
- Primer período de aplicación: 1 enero al 31 de diciembre de 2016

En visita se observó que, la empresa presuntamente no cumplió con los nuevos marcos normativos para la aplicación y presentación de la información financiera durante la vigencia 2015 y 2016.

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1. Sistema de acueducto

A continuación, se presenta análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos incumplimientos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en junio de 2017, y los reportes de información al SUI.

Es importante aclarar que los hallazgos encontrados en la visita se basan en las obligaciones establecidas por la Resolución 1096 del 2000, la cual fue derogada por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017. Es preciso manifestar que la visita se adelantó en el marco de lo dispuesto por la Resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que las condiciones de operación se presentaron durante la vigencia de dicha resolución.

3.1.1. Fuentes de abastecimiento

Actualmente, el sistema de acueducto del municipio de Orito es abastecido de la fuente superficial quebrada Yarumo ubicada en la vereda Silvania.

Esta quebrada tiene un caudal concesionado de 75 lps mediante Resolución 0898 de 12 de agosto de 2003, vigente por 25 años. En la siguiente tabla se describen los datos más relevantes de dicho acto administrativo:

Tabla 15. Información Resolución No. 0898

| Nombre de la fuente | Caudal Concesionado (L/s) | Fecha inicio Concesión | Fecha de vencimiento | Estado |
|---------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|---------|
| Quebrada Yarumo | 75 | 12 de agosto de 2003 | Agosto de 2028 | Vigente |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Ahora bien, una vez consultada la información en SUI se puede observar que la empresa no ha diligenciado el formato Registro de fuentes, conforme los plazos establecidos en la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³.

3.1.2 Captación

El agua para tratamiento de la fuente superficial quebrada Yarumo captada mediante una captación lateral de fondo, con un caudal de diseño de 75 lps, utilizando para tal fin la cabeza hidráulica que genera una presa de 1.00 de altura, la cual permite el ingreso de agua, que antes cruza por una especie de malla sostenida con boyas que evitan el paso de flotantes por una rejilla lateral de 1.20 metros de lado a una cámara de 4.00 metros de largo por 1,60 metros de ancho que permiten la sedimentación de gran cantidad de piedras y arenas.

En visita a la infraestructura se pudo evidenciar la presencia de residuos (troncos), frente a lo cual el prestador informó que se debían a una creciente que hubo la noche del día 19 de junio, y se observó que al momento de la visita se encontraba realizando mantenimiento.

Figura 5. Captación Quebrada Yarumo



Fuente: Visita junio de 2017

Al validar la información en SUI por parte del prestador, se observa que no ha reportado información respecto a la estructura de captación.

Adicionalmente, se pudo observar durante la visita que el prestador no cuenta con instrumentos de macromedición que permitan medir los caudales que se captan para tratamiento. En ese sentido, el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución No. 1096 de 2000⁴, modificada por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 1 (Derogado por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017 párrafo 4 artículo 73). Es preciso aclarar que para este caso la resolución citada se encontraba vigente, así como todos sus efectos, dado que las condiciones de operación fueron identificadas antes de la promulgación de la nueva resolución.

³ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información – SUI de los Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las Resoluciones 20094000015085, 20104000006345, y 20104010018035.

⁴ Resolución 1096 de 2000, "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – R.A.S", artículo 1096.

De igual forma, el prestador no suministró plan de mantenimientos de los años 2015 y 2016, ni soportes de ejecución de los mismos, dado que manifestó no tener registro de estos.

3.1.3 Aducción y desarenador

Una vez captada el agua es conducida por una línea de aducción de material PVC, diámetro de 14 pulgadas y longitud de 80 metros hasta llegar a dos desarenadores, los cuales trabajan en serie y tienen una especie de regleta, cuya función principal es remover las partículas de cierto tamaño que la bocatoma permite pasar.

Figura 6. Desarenadores



Fuente: Visita junio de 2017

Luego de los desarenadores la tubería sigue siendo en PVC con diámetro de 14 pulgadas hasta la vía, es decir, una longitud de 220 metros, posteriormente el diámetro es reducido a 12 pulgadas, después a 10 pulgadas y finalmente, antes de llegar a la planta de tratamiento de agua potable, el diámetro de la tubería se disminuye a 8 pulgadas, en donde para estos tres últimos diámetros se tiene una longitud de tubería de 8310 metros, para obtener una longitud total de 8340 metros desde la bocatoma hasta el entrada de la planta de tratamiento de agua potable.

El prestador no suministró cronograma ni soportes de ejecución del plan de mantenimiento para los desarenadores y las tuberías de aducción dado que no tenía registro de estos.

3.1.4 Sistemas de Tratamiento de Agua Potable

El sistema de tratamiento de agua potable es de tipo compacta y está ubicado en la vereda la Florida. El caudal de diseño es de 100 lps, para la operación según información de la empresa los caudales oscilan entre 60 lps y 120 lps, generando en este último caudal pérdidas de agua, por lo que lo ideal es trabajar con 70 lps para cumplir con el caudal concesionado en la captación.

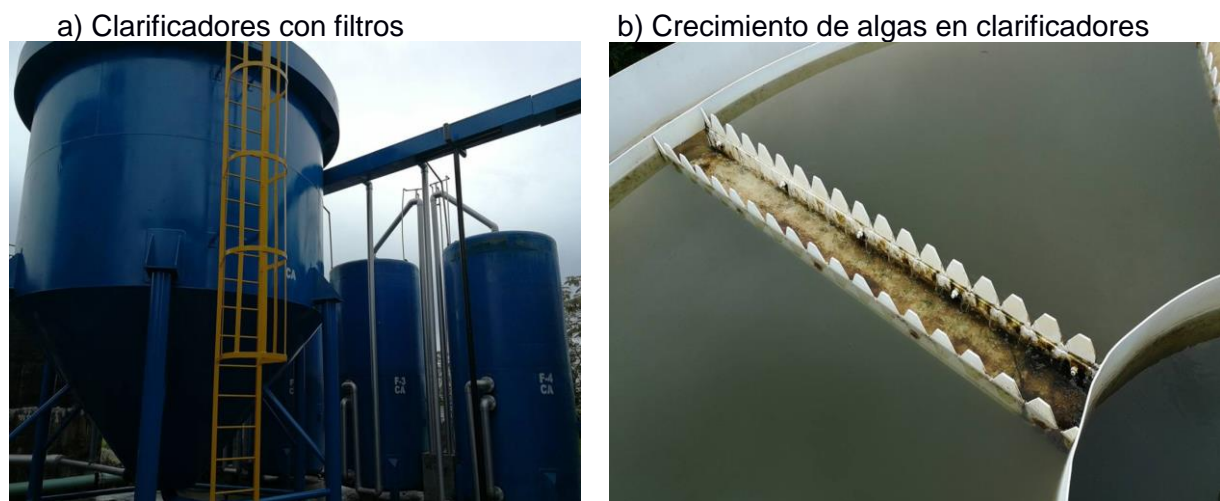
En la visita se pudo observar que se cuenta con instrumento de macromedición a la entrada de la planta, sin embargo, a la salida del sistema no se observó ningún instrumento de macromedición instalado, por lo que, se presume incumplimiento de la Resolución 1096 de 2000, modificada por la Resolución 668 de 2003, artículo 86, numeral 3 (Derogado por la resolución 330 del 8 de junio de 2017), se mantiene para este caso la resolución citada dado que las condiciones de operación fueron visitadas antes de la promulgación de la nueva resolución.

El proceso de este sistema consta de básicamente de 4 clarificadores los cuales se encuentran después del macro medidor. Cada clarificador tiene 4 filtros que trabajan por retroflujo. El caudal que llega a cada filtro es dividido equivalentemente. El prestador informó que los clarificadores trabajan en serie, sin embargo, la idea es que por lo general se trabaje con tres clarificadores mientras el otro se encuentra en mantenimiento.

El proceso de coagulación no es realizado de manera adecuada, dado que no se aplica diariamente el Hidróxido de Calcio, y Sulfato de aluminio para la aglomeración de flocs. De igual forma, el proceso de desinfección tampoco se realiza de manera correcta al no aplicarse el cloro para el proceso de desinfección de manera diaria.

A continuación, la imagen de uno de los clarificadores con sus respectivos filtros:

Figura 7. Clarificadores con filtros



Fuente: Visita junio de 2017

Como se observa en la figura anterior, en la parte superior de los clarificadores existe crecimiento de algas. Se puede identificar que este crecimiento es presentado al aplicarse insumos químicos de manera intermitente y no diariamente, es decir, durante el proceso de tratamiento del agua no se está realizando la coagulación al no aplicarse Hidróxido de Calcio, ni Sulfato de aluminio diariamente, al igual que la no aplicación diaria de cloro para el proceso de desinfección como se mencionó anteriormente.

El prestador argumentó realizar nuevas inversiones a corto plazo, como lo es en el tablero de control (PLC), donde se lleva un control general de la planta, presentando las diversas variaciones que pueda tener, sin embargo, no suministro información para cuando se realizarían

También se han realizado otro tipo de inversiones (no se suministró por parte del prestador fuente de recursos), como lo es un equipo al final de tratamiento de la planta, donde se realizan las mediciones de cloro, turbiedad, pH, entre otros para conocer las condiciones a las que se dirige el agua a los tanques de almacenamiento, sin embargo, no se encontró en funcionamiento, como se muestra a continuación:

Figura 8. Tablero medidor de parámetros



Fuente: Visita junio de 2017

Los residuos producidos en el proceso de potabilización son dispuestos en la quebrada el Sábalo sin tratamiento previo. Además, no se cuenta con permiso de vertimientos de estos residuos de la PTAP. Por lo tanto, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142, el cual establece lo siguiente:

“Concesiones y permisos sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirá licencia o contrato de concesión, deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes”. (Subrayado fuera del texto original)

En el sistema de tratamiento se cuenta con un área que fue habilitada para ubicar el laboratorio para análisis de muestras de control del proceso de potabilización. Sin embargo, en la visita adelantada se pudo identificar que no se toman muestras dado que no se contaba con equipos para análisis.

Es de precisar que el prestador manifestó no realizar el test de jarras, dado que, al no contar la planta de tratamiento con los dosificadores, no hay parámetros físico-químicos que analizar, por lo que se presenta un presunto incumplimiento del artículo 108 de la Resolución 1096 de 2000⁵.

⁵ Derogada por la Resolución 330 del 2017.

Figura 9. Laboratorio de Emporito.

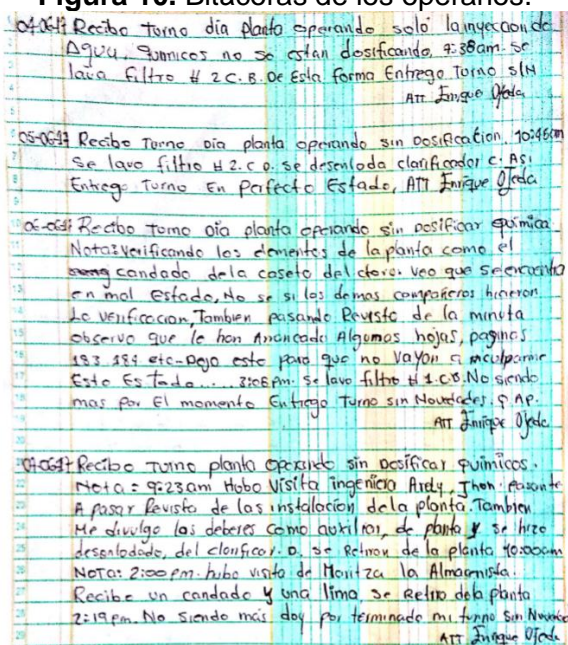


Fuente: Visita junio de 2017

En la visita se pudo identificar que el prestador no lleva en el sistema de tratamiento registros de control de la operación en donde se registren cantidad de agua captada en la entrada de la planta de tratamiento, cantidad de agua suministrada contabilizada por medidores de red, resultados de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua y resultados de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo presentándose un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

Los operarios llevan bitácora en donde entre otras cosas se registran las condiciones en la que cada operario recibe el estado de la planta de tratamiento, tal y como se muestra a continuación:

Figura 10. Bitácoras de los operarios.



Fuente: Visita junio de 2017

Operación y Mantenimiento

El prestador entregó las evidencias de los mantenimientos realizados a los filtros de la PTAP, las cuales son llenadas a mano y describen la actividad realizada con su respectiva fecha y hora del desarrollo de la actividad, sin embargo, no se suministró el cronograma de mantenimiento de esta planta de tratamiento.

A continuación, se muestra un ejemplo de las evidencias suministradas para esta planta de tratamiento las cuales fueron entregadas para este año 2016:

Imagen 4. Evidencia mantenimiento filtros PTAP

| FORMATO No. 01 | | LAVADO PLANTA TRATAMIENTO AGUA PARA CONSUMO HUMANO | | | | | |
|--|--------|--|-------------------------------------|---------|-------------|-------------------|-------------|
| Empresa de Agua Potable y Saneamiento Básico de Orito EMPORITO E.S.P. | | | | | | | |
| Elaboró: | | | Revisó: ING. VICTORIA VARGAS ENCISO | | Va. Bo. | | |
| ING. ARELY FIGUEROA USAMA | | | Cargo: Gerente General | | | | |
| FECHA | HORA | FLOCULADOR | SEDIMENTADOR | FILTROS | TAN. ALMACE | OPERADOR EN TURNO | RESPONSABLE |
| 08.12.16 | 9am | | | 3.C.D | | epesley yate | |
| 09.12.16 | 9am | | | 2.C.B | | epesley yate | |
| 10.12.16 | 8:30am | | | 4.C.B | | epesley yate | |
| 11.12.16 | 8am | | | 7.C.B | | epesley yate | |
| 12.12.16 | 7am | | | 7.C.D | | epesley yate | |
| 13.12.16 | 7:30am | | | 3.C.B | | epesley yate | |
| 14.12.16 | 7:20am | | | 2.C.B | | epesley yate | |
| 15.12.16 | 7:30am | | | 7.C.B | | epesley yate | |
| 16.12.16 | 8am | | | 3.C.A | | epesley yate | |
| 17.12.16 | 2 pm | | | 2.E.A | | epesley yate | |
| 18.12.16 | 9am | | | 7.C.B | | epesley yate | |
| 19.12.16 | 7am | | | 3.C.C | | epesley yate | |
| 20.12.16 | 8:30am | | | 4.C.B | | epesley yate | |
| 21.12.16 | 9am | | | 4.C.A | | epesley yate | |
| 22.12.16 | 8am | | | 3.C.A | | epesley yate | |
| 23.12.16 | 7:30am | | | 3.C.D | | epesley yate | |
| 24.12.16 | 7:30am | | | 3.C.C | | epesley yate | |
| 25.12.16 | 7:10am | | | 7.E.B | | epesley yate | |
| 26.12.16 | 7:30am | | | 2.C.D | | epesley yate | |
| 27.12.16 | 7:30am | | | 7.C.A | | epesley yate | |
| 28.12.16 | 7:40am | | | 4.C.B | | epesley yate | |
| 29.12.16 | 7:40am | | | 3.C.C | | epesley yate | |
| 30.12.16 | 7:40am | | | 3.C.B | | epesley yate | |
| 31.12.16 | 7:40am | | | 2.C.A | | epesley yate | |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Es de precisar que para la vigencia 2015 el prestador solo suministro evidencias para los meses de febrero, abril, septiembre y para la vigencia 2016 solo de los meses febrero, mayo, julio, octubre y diciembre, mientras que para los meses de enero a junio de 2017 no suministro información.

3.1.5 Tanques de almacenamiento

El sistema cuenta con dos tanques de almacenamiento, localizados posterior a la planta de tratamiento los cuales están construidos en concreto y externamente presentan pequeñas fisuras. La capacidad total de estos tanques es de 2600 m3.

Estos son divididos internamente por un bloque como se muestra en la figura 11, el prestador manifestó que se les hizo internamente mantenimiento 2 meses antes al momento de la visita, sin embargo, no suministró soportes de dicho mantenimiento. El agua es conducida de la PTAP a los tanques de almacenamiento por una tubería de PVC de 8 pulgadas.

A continuación, se resume la información respecto a los tanques de almacenamiento:

Tabla 161. Información capacidad tanques almacenamiento.

| TANQUES | DISEÑO | DIÁMETRO TUBERÍAS TANQUES | MATERIAL TUBERÍAS | CAPACIDAD |
|-----------------|----------|---------------------------|-------------------|-----------|
| Tanque concreto | Cuadrado | 8 pulgadas | PVC | 1300 m3 |
| Tanque concreto | Cuadrado | 8 pulgadas | PVC | 1300 m3 |

Fuente: Información suministrada por el prestador.

A continuación, en la figura 11 se presentan los tanques de almacenamiento:

Figura 11. Tanques de Almacenamiento.

a. Parte externa tanques almacenamiento.



b. Parte externa tanques.



Es de precisar que una vez consultado el SUI, el prestador no ha reportado información a SUI desde el año 2009 en el formato registro de tanques de almacenamiento, que se debe reportar anual una vez, de acuerdo con el artículo 2.4.2.18 de la resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, por lo que habría un presunto incumplimiento por parte del prestador.

3.1.6 Conducciones

El agua proveniente en el sistema de tratamiento es conducida al municipio de Orito por una tubería de diámetro de 8" en material PVC y una longitud aproximada de 1219 metros.

Por otro lado, se tiene otra línea de conducción de diámetro de 6" en material PVC y una longitud aproximada de 5267 metros para abastecer a siete barrios periféricos, los cuales son 7 de agosto, la libertad uno, la libertad dos, las vegas, laureles, las américas y las brisas.

El prestador no ha reportado al SUI información desde el año 2009 en el formato registro de conducción de agua.

3.1.7. Redes de distribución de agua potable.

El prestador no ha reportado en SUI la información concerniente a las redes del sistema de acueducto. En tal virtud, la empresa debe realizar de manera inmediata el reporte al SUI, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, por lo que habría un presunto incumplimiento por parte del prestador.

La red de distribución del municipio no se encuentra sectorizada. Las maniobras operativas se realizan cerrando algunas válvulas con el fin de mejorar el servicio, y rotando en períodos de 6 horas.

En la visita fue solicitado al prestador el manual de operación y mantenimiento de las redes sin embargo no fue suministrado. De acuerdo con lo anterior, en caso que no cuente el prestador con los respectivos manuales, presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 202 de la Resolución 1096 de 2000⁶.

Catastro de Redes

La última actualización que tiene la empresa respecto al catastro de redes corresponde al año 2010; es de precisar, tal y como lo manifestó el prestador en visita, que no se tienen registros de reposición e instalaciones nuevas de redes después del citado año. El artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000⁷ especificó que el catastro de redes debía estar actualizado y contener el mayor número de anotaciones posibles para cada accesorio considerado estratégico en la operación como tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Debe incluir también además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución. Frente a esto, existe un presunto incumplimiento de la norma citada.

A continuación, se presentan los diámetros de las tuberías existentes en el catastro del año 2010.

Tabla 17. redes acueducto

| DIAMETRO | LONGITUD |
|--------------|------------------|
| 1" | 205,43 |
| 1 1/4" | 1066,99 |
| 1 1/2" | 489,09 |
| 2" | 16470,14 |
| 2 1/2" | 12791,29 |
| 3" | 3122,91 |
| 4" | 1782,21 |
| 6" | 5071,7 |
| 8" | 4122,19 |
| 2", 1/4" | 35,72 |
| 2", 2 1/2" | 1126,95 |
| 2 1/2", 3" | 310,51 |
| 2 1/2", 4" | 56,4 |
| 3", 2" | 677,81 |
| 4", 2" | 81,21 |
| 4", 2 1/2" | 87,99 |
| TOTAL | 47.498,54 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

⁶ Derogado por el artículo 235 de la Resolución 330 de 2017

⁷ Derogado por el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017

Medición de Presiones en la Red de Distribución

En el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes se estableció lo siguiente:

La continuidad y uniformidad del suministro se realizará evitando fluctuaciones de presión y cantidad, salvo en los casos en que por operaciones de mantenimiento preventivos, correctivos e intervenciones para optimizar o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, o en el evento en que existan zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas por encima de la cota de presión del servicio, en los cuales se especificará la frecuencia con que se prestará el servicio, en todo caso se atenderá lo dispuesto en la Resolución 1096 de 2000 expedida por Minambiente, con una presión mínima de 15 m.k.a.

Durante la visita se solicitó al prestador los resultados de la toma de presión en la red de distribución, sin embargo, informó que no se toman presiones dado que no existen instrumentos de medición, por lo que se presenta un presunto incumplimiento del parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000⁸.

3.2. Indicadores de prestación del servicio para acueducto

Los indicadores de prestación para el servicio de acueducto por parte de EMPORITO E.S.P., se presentan a lo largo de este capítulo. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los obtenidos en visita.

3.2.1. Cobertura de Acueducto.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, donde se observó que no tiene bases de calculos, la cobertura de acueducto para los años 2014, 2015, 2016 y 2017 fue:

Tabla 18. Cobertura de acueducto

| VIGENCIA | PORCENTAJE DE COBERTURA (%) |
|----------|-----------------------------|
| 2014 | 70 |
| 2015 | 67 |
| 2016 | 68 |
| 2017 | 74 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

3.2.2 Índice de Continuidad

El prestador no ha reportado al SUI la información del indicador de continuidad para ninguna vigencia. Conforme lo anterior, para el presente análisis se tomará la información que el prestador suministró en visita para las vigencias 2014, 2015, 2016 y 2017.

Lo anterior, se analizará según la Resolución 2115 de 2007, dado que el prestador no suministró la información de continuidad según la Resolución 315 de 2005 argumentando que no contaba con todas las variables para la obtención de la continuidad según esta Resolución, generando un presunto incumplimiento de la misma.

El prestador manifestó que, en algunos sitios del municipio, los que se encuentran ubicados al extremo del mismo, el agua es suministrada por tiempos, es decir, cuando

⁸ Derogado por el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017

a unos barrios se le suministra agua, a otros se le quita el servicio y que por lo general se da en intervalos de 6 h/día.

A continuación, se presenta la información que el prestador suministro en visita, dejando claro que una vez revisada el artículo 18 de la resolución 2115 de 2007, no fueron suministradas las variables de cálculo para realizar la verificación, por lo cual se presenta un presunto incumplimiento de la norma. De esta manera, la información suministrada en horas/día (Resolución 2115 de 2007) fue la siguiente:

Figura 12. Índice de continuidad mensual - 2014

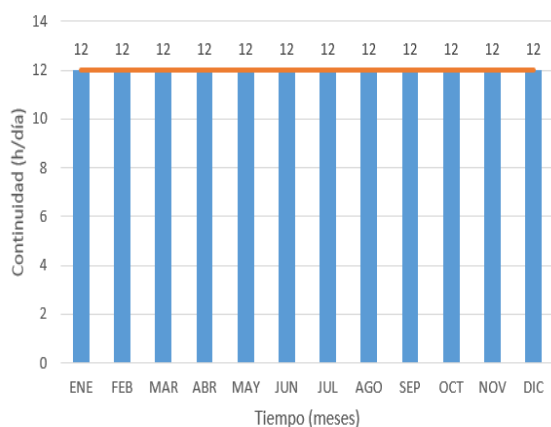


Figura 13. Índice de continuidad mensual - 2015

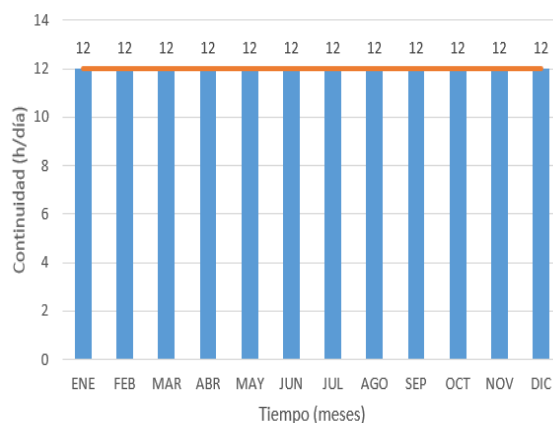


Figura 14. Índice de continuidad mensual - 2016

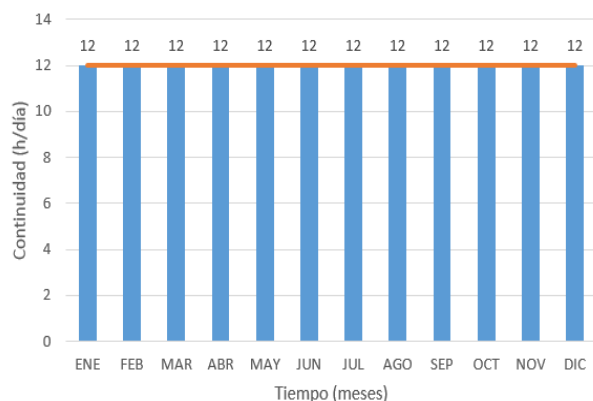
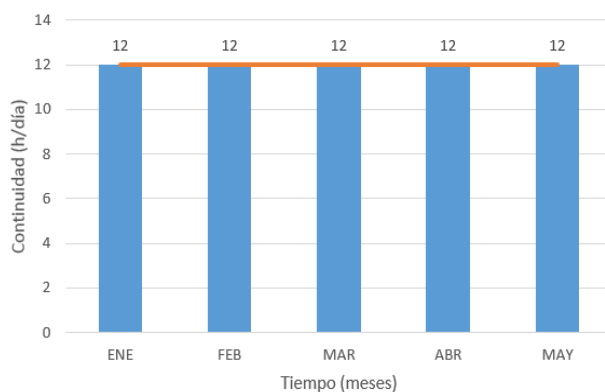


Figura 15. Índice de continuidad mensual - 2017



Fuente: SSPD visita junio de 2017

Conforme lo anterior, se presentó una continuidad de 12 horas por día para todas las vigencias evaluadas.

Ahora bien, se evidencia que el prestador se encuentra en el límite del cumplimiento según lo dispuesto en el ítem 4 del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes donde se estipuló una continuidad de por lo menos 12h/día, así:

La continuidad del servicio. EMPORITO E.S.P. presta el servicio de acueducto en el casco urbano del municipio con una continuidad de 12 horas al día, siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor.

Fuente: Anexo Técnico CCU

Suspensiones

El prestador manifestó como quedó establecido en el folio 26 del acta de visita, no llevar el registro de número de suspensiones presentadas desde año 2014 a la fecha por tipo avisadas y no avisadas. Estos datos son relevantes para calcular en índice de continuidad mediante la Resolución 315 de 2005.

3.2.3 Calidad de Agua Suministrada en la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección.

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

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA de vigilancia, dado que el prestador no suministró el IRCA de control.

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

Con el fin de analizar las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, se verificó la información cargada al SUI por la empresa EMPORITO ESP. en relación con los reportes de las Actas de Calidad del Agua:

Año 2014

Imagen 5. Cargue al SUI calidad del agua año 2014

| ACTAS CALIDAD DEL AGUA | | | | | | |
|------------------------|-----------|--|--|--|---|------------------------|
| Año | | 2014 | | | | |
| Departamento | | PUTUMAYO | | | | |
| Municipio | | ORITO | | | | |
| Nombre de la empresa | | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | | | | |
| DEPARTAMENTO | MUNICIPIO | ID | EMPRESA | FORMATO | URL | FECHA DE CERTIFICACION |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4 | Acta concertaci;n Ptos 2014-1.pdf | 2016-04-15 15:09:28 |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4 | Acta concertaci;n Ptos 2014-2.pdf | 2016-04-15 15:09:28 |

Para el año 2014, el prestador reportó acta de concertación de puntos de muestreo, donde se tiene un total de 5 puntos, firmada entre la secretaria de salud del Putumayo y el prestador el 19 de junio de 2014.

Esta acta no se encuentra completa dado que no cuenta con el plano de localización de los puntos de muestreo, que estableció el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008⁹.

⁹ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y

De acuerdo con lo evidenciado en SUI para esta vigencia no se cuenta con acta de actualización, presentándose un presunto incumplimiento.

Año 2015

Imagen 6. Cargue al SUI calidad del agua año 2015

| ACTAS CALIDAD DEL AGUA | | | | | | |
|------------------------|--|------|--|--|---|------------------------|
| Año | 2015 | | | | | |
| Departamento | PUTUMAYO | | | | | |
| Municipio | ORITO | | | | | |
| Nombre de la empresa | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | | | | | |
| DEPARTAMENTO | MUNICIPIO | ID | EMPRESA | FORMATO | URL | FECHA DE CERTIFICACION |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4 | Acta Actualizaci.n Ptos de muestreo.pdf | 2016-04-15 15:18:01 |

Para el año 2015 se tiene reportada en SUI el acta de actualización de los puntos de muestreo, en donde se tienen de igual manera 5 puntos, la cual fue firmada entre la Secretaria de salud departamental y el prestador el 27 de febrero de 2015

Cabe aclarar que los puntos concertados de esta acta son diferentes a los reportados en SUI para el año 2014. De igual forma, para este año, el acta no se encuentra completa dado que no cuenta con el plano de localización de los puntos de muestreo, que estableció el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008¹⁰, presentándose un presunto incumplimiento.

Para los años 2016 y 2017 no se tiene reporte de las actas de actualización, sin embargo, en visita el prestador suministró las siguientes actas:

- Acta firmada entre la Secretaria de Salud Departamental y el prestador en el año 2016, actualizando los puntos así:

Tabla 19. Puntos del acta de actualización año 2016

| Puntos de Actualización | Localización |
|-------------------------|--------------------|
| 1 | Barrio Alameda |
| 2 | Barrio Colombia |
| 3 | Barrio Centro |
| 4 | Barrio Vergel |
| 5 | Barrios las Palmas |

- Para el año 2017 se tiene acta de actualización con los siguientes puntos de muestreo así:

Tabla 20. Puntos del acta de actualización año 2017

| Puntos de Actualización | Localización |
|-------------------------|----------------------------------|
| 1 | Inicio de la red de distribución |
| 2 | Barrio Fidel Suarez |
| 3 | Barrio las Heliconias |
| 4 | Barrio la Esperanza |

puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

¹⁰ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

Es de precisar que las actas no se encuentran completas dado que no cuentan con el plano de localización de los puntos de muestreo, que estableció el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.¹¹

Ahora bien, revisando cada una de las actas se puede observar que de acuerdo con el artículo 3 de la resolución 811 de 2008 el prestador de acuerdo con la población atendida por persona prestadora se encuentra en el rango de 10.000 a 20.000, por lo que debió tener en las vigencias analizadas 6 puntos de muestreo, por lo cual se identifica un presunto incumplimiento de la Resolución 811 de 2008.

3.2.3.2. Control de Calidad del agua suministrada por red de distribución.

Consultado en SUI, el prestador no tiene reporte de información de características básicas, especiales y no obligatorias de los años 2009 a lo corrido de 2017.

Se solicitó al prestador en visita los resultados de las muestras de control que debe ejercer conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007, sin embargo, los resultados no fueron entregados dado que el prestador manifestó realizar ningún control en la red.

Es de precisar que en la red de distribución se deben realizar las siguientes frecuencias de toma de muestra en los puntos de muestreo de la calidad del agua de acuerdo con los ya citados:

- Turbiedad, color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usando una muestra día de por medio.
- Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, una muestra mensual.
- COT y Fluoruro 2 muestreos anuales.

Visita In-situ a los Puntos de Muestreo

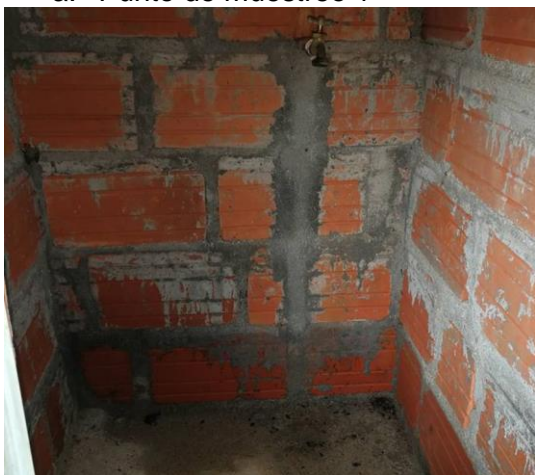
En la visita se solicitó al prestador realizar toma de muestras de calidad de agua en los puntos de muestreo, sin embargo, no se pudieron realizar dado que el prestador no cuenta con instrumentos de medición. De acuerdo con esto, se evidencia un presunto incumplimiento de artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007.

Se pudo observar en algunos puntos que las condiciones de higiene de los mismos no eran las adecuadas dado que se encontró en varios de estos excrementos de roedores, así como la presencia de cucarachas y hormigas, tal como se muestra a continuación:

¹¹ Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

Figura 16. Puntos de concertación en mal estado de higiene.

a. Punto de muestreo 1



b. Punto de muestreo 3



c. Punto de muestreo 4



Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Vigilancia de la calidad de 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 – que es administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015, y el radicado 20175290052542 del 30 de enero de 2017 para la vigencia 2016, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 21. IRCA VIGILANCIA

| AÑO | IRCA MENSUAL | | | | | | | | | | | | MESES | NUMERO DE MUESTRAS |
|------|--------------|-----|-------|-------|-------|------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|--------------------|
| | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | | |
| 2014 | | | 21,85 | | | | | | | | | | 1 | 1 |
| 2015 | | | 39,73 | 31,79 | 21,19 | 26,2 | | | 27,27 | | | | 4 | 10 |

Fuente: SUI – SIVICAP

De acuerdo a los resultados anteriores se puede observar que la única muestra del año 2014 tuvo un nivel de riesgo medio es decir agua NO APTA para el consumo humano.

Para el año 2015, en cuatro meses se presentó un nivel de riesgo Medio, mientras que para un mes se tiene un nivel de riesgo ALTO, es decir agua NO APTA para el consumo humano. Por lo tanto, se presume incumplimiento del artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.

Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en la Resolución 4716 de 2010, y el plan de trabajo correctivo establecido en el párrafo del artículo 6 de la citada resolución que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador informó que aún no se ha proferido el acto administrativo por parte de la autoridad sanitaria.

3.2.4. Cobertura de Micromedición

En la visita el prestador informó que la cobertura de micromedición en el municipio es del 0%, por lo que se da un presunto incumplimiento según lo dispuesto por el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

El prestador no suministró durante la visita el programa de ahorro y uso eficiente del agua, y en el acta de visita quedó el compromiso de remitirlo a más tardar el 28 de junio de 2017, una vez revisado el sistema de gestión documental de esta entidad no se observó que se haya allegado el documento por parte de la empresa. Por lo anterior, en caso que el prestador no cuente con dicho programa se estaría presentando un presunto incumplimiento de lo establecido en la ley 373 de 1997.

3.2.5. Índice de Agua no Contabilizada – IANC

El prestador no realiza el cálculo de indicador dado que al no contar con la variable volumen facturado (m³), no es posible realizar el cálculo para de este indicador para ninguna vigencia.

Adicionalmente, el prestador en la visita, manifestó no tener programa de reducción de pérdidas.

3.3. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

A continuación, se describe el sistema de alcantarillado conforme a la información reportada por el prestador en SUI y con base en la información suministrada durante la visita desarrollada en mayo de 2017.

3.2.1 Estructura del sistema de alcantarillado.

La información suministrada por el prestador de cobertura de alcantarillado es la siguiente:

Tabla 22. Cobertura alcantarillado

| Año | Cobertura Alcantarillado [%] |
|------------|-------------------------------------|
| 2014 | 83 |
| 2015 | 82 |
| 2016 | 82 |
| 2017 | 83 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Conforme la información anterior, la cobertura del alcantarillado se ha mantenido relativamente constante desde el año 2014 hasta la actualidad. Es de precisar que el prestador en visita no suministro las bases de cálculo del indicador de cobertura.

El alcantarillado del municipio de Orito es de tipo combinado y su funcionamiento es por gravedad, dado que en gran parte de los puntos se mezclan el agua lluvia con el agua residual. Estas aguas son dirigidas a tres diferentes plantas de tratamiento de aguas residuales para ser vertidas en la quebrada Sábalo y en la quebrada la Danta.

De acuerdo a la información entregada durante la visita, la última actualización que tiene la empresa respecto al catastro de redes es del año 2010, es de precisar tal y como lo manifestó el prestador que no se tienen registros de reposición e instalaciones nuevas de redes después del citado año. Es de precisar que el artículo 102 de la resolución 1096 de 2000, especificó que el catastro de redes debía estar actualizado y contener el mayor número de anotaciones posibles para cada accesorio considerado estratégico en la operación como tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Debe incluir también además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución. En tal sentido se presenta un presunto incumplimiento de la normatividad mencionada.

A continuación, se presentan los diámetros de las tuberías existentes en el catastro del año 2010.

Tabla 23. Catastro de redes sistema de alcantarillado.

| DIAMETRO (mm) | MATERIAL | LONG TOTAL |
|----------------------|-----------------|-------------------|
| 400 | CONCRETO | 236,7 |
| 600 | GRES | 239,6 |
| 400 | GRES | 432,1 |
| 350 | GRES | 1004,4 |
| 300 | GRES | 1765 |
| 250 | GRES | 3396,2 |
| 200 | GRES | 10275 |
| 1100 | METALICO | 12,3 |
| 500 | PVC | 126,4 |
| 400 | PVC | 159,9 |
| 350 | PVC | 271 |
| 300 | PVC | 2170,1 |
| 250 | PVC | 4326,7 |
| 200 | PVC | 13619,8 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

3.2.3. Plan de mantenimiento del alcantarillado

La empresa no cuenta con plan de mantenimiento (Cronograma) ni evidencias de ejecución, manifestando que el mantenimiento se realiza en casos de que ocurra colmatación realizando realiza sondeos y se realiza limpieza a las cámaras de inspección (pozos o manholes). En tal sentido. se presume incumplimiento del ARTÍCULO 202 de la Resolución 1096 de 2000: **“Los procedimientos y medidas pertinentes para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes componentes de un sistema de agua potable y saneamiento básico seguirán los requerimientos establecidos en los Planos de Instalación y los Manuales de Operación y Mantenimiento que deben tener disponibles en todo momento los operadores de las Entidades Prestadoras de los servicios municipales de acueducto, alcantarillado y aseo para cada uno de sus componentes en el caso de sistemas que están en operación. O los suministrados por el diseñador, constructor, fabricante o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados, para el caso de las obras nuevas a partir de la vigencia de este reglamento”** *negrita fuera de texto.*

El prestador cuenta con los siguientes equipos con los que se realiza el mantenimiento del sistema de alcantarillado:

Tabla 24. Equipos de mantenimiento alcantarillado.

| Equipo | Cantidad | de |
|------------------------------|-----------------|-----------|
| Baldes | | 2 |
| Sondas funcionales | | 57 |
| Palas | | 2 |
| Azadon | | 1 |
| Machete | | 1 |
| Tijera corte de lamina | | 1 |
| Barra de 16 libras | | 1 |
| Moto bomba Diesel Air Cooled | | 1 |
| Cortadora de concreto Kipor | | 1 |
| Motosonda Ridgid | | 1 |
| Rana Diesel Model v37-186f | | 1 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

3.2.4. Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

En el municipio se tienen tres plantas de tratamiento de aguas residuales así:

- Planta de tratamiento de agua residual localizada en el barrio Heliconias se encontró en mal estado por falta de mantenimiento como se muestra en la figura 17.

El agua que llega a este sistema es obstruida por troncos, en la visita el gerente manifestó que los días anteriores a la visita se presentaron fuertes precipitaciones. Dado lo anterior, el agua residual que llega a la planta no es tratada, por lo que es vertida sin el adecuado tratamiento a la Quebrada Sábalo que posteriormente se une al Río Yarumo. La segunda planta de tratamiento

queda cerca al barrio Villaflor, la cual básicamente es un tanque de sedimentación. Este STAR se encuentra totalmente taponada por hojas y demás material orgánico que imposibilitan la visualización de la misma como se refleja en la figura 17.

El agua residual que llega a esta es vertida sin tratamiento a la Quebrada la Danta que posteriormente se une al Río Orito.

- Planta de tratamiento de agua residual localizada en el barrio las Colinas. Esta planta consta básicamente de una cajilla que recibe el agua residual y dirige el agua a un tanque sedimentador. Sin embargo, no está en funcionamiento.
- El acceso a esta es difícil ya que se encuentra dentro de una casa la cual está encerrada y toca pedir permiso para poder ingresar. La dueña de la casa que esta contigua al sistema en visita manifestó que cuando llueve en exceso el agua se rebosa del tanque sedimentador.

El tanque sedimentador se muestra en la figura 17. El agua que llega a este sistema es vertida sin el adecuado tratamiento a la Quebrada la Danta que posteriormente se une al Río Orito.

A continuación, se presentan las diferentes plantas de tratamiento de agua residual de la empresa:

Figura 17. Plantas de tratamiento de agua residual de EMPORITO E.S.P.

a. PTAR Heliconias



b. PTAR Villaflor



c. PTAR las Colinas.



Fuente: Visita junio de 2017

3.2.5. Permisos de Vertimientos

La empresa cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV aprobado mediante Resolución DTP No. 0437 del 4 de noviembre de 2008 con una vigencia de 5 años

Es de precisar que la mencionada resolución tuvo prórroga mediante la resolución 1084 del 9 de septiembre de 2014 en la que establece como límite verter 15,2 lps a la Quebrada el Sábalo y 1 lps a la Quebrada la Danta, con una vigencia de 5 años.

3.2.6. Aforos y Caracterización de los Vertimientos

Dado que no están en funcionamiento ninguno de los sistemas STAR, el prestador no suministró información de la capacidad de las mismas. De igual forma, el prestador manifestó que no se realizan mediciones de los caudales vertidos a cada uno de los diferentes puntos al igual que no se realizan caracterizaciones del agua vertida por lo que se da un presunto incumplimiento del PSMV el cual establece que se debe realizar caracterizaciones físico – químicas y bacteriológica semestralmente, al igual que los respectivos aforos de caudales, son embargo no se menciona frecuencia.

Plan de Contingencia y Emergencia.

La empresa hizo entrega en PDF del Plan de Emergencia y Contingencia para los Sistemas de acueducto y alcantarillado. Verificado el SUI, la empresa ha reportado los siguientes planes de Contingencia, los cuales son los mismos al entregado en visita, sin embargo, para el año 2016, no aparece reporte del plan de contingencia.

Imagen 7. Reporte del plan de contingencia y emergencia año 2015.

| Reporte de planes de contingencia y emergencia | | | | | | | |
|--|-----------|------------|--|----------------|--|-------------------|-----------------|
| AÑO: | | | | | | 2015 | |
| DEPARTAMENTO: | | | | | | PUTUMAYO | |
| MUNICIPIO: | | | | | | ORITO | |
| EMPRESA: | | | | | | | |
| Departamento | Municipio | ID Empresa | Empresa | Servicio(s) | Plan de Contingencia | Estado de Reporte | Fecha de cargue |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Acueducto | PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL MUNICIPIO DE ORITO.pdf | Certificado | 15-04-2016 |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Alcantarillado | PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL SUMINISTRO DE AGUA EN EL MUNICIPIO DE ORITO.pdf | Certificado | 15-04-2016 |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Aseo | PLAN DE CONTINGENCIA DEL BOTADERO A CIELO ABIERTO EL YARUMO ORITO PTYO.pdf | Certificado | 28-10-2015 |

Fuente: SUI

Imagen 8. No reporte del plan de contingencia y emergencia año 2016.

| Reporte de planes de contingencia y emergencia | | | | | | | |
|--|-----------|------------|--|----------------|----------------------|-------------------|-----------------|
| AÑO: | | | | | | 2016 | |
| DEPARTAMENTO: | | | | | | PUTUMAYO | |
| MUNICIPIO: | | | | | | ORITO | |
| EMPRESA: | | | | | | | |
| Departamento | Municipio | ID Empresa | Empresa | Servicio(s) | Plan de Contingencia | Estado de Reporte | Fecha de cargue |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Acueducto | ND | Pendiente | ND |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Alcantarillado | ND | Pendiente | ND |
| PUTUMAYO | ORITO | 2214 | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E.S.P. | Aseo | ND | Pendiente | ND |

Fuente: SUI

Es de aclarar que la formulación y actualización del plan de contingencia no exime al prestador 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 graves a los usuarios.

Adicionalmente, el prestador debe tener en cuenta la circular SSPD 20161300062185 de 10 de noviembre de 2016, en cuanto al reporte de información SUI de los planes de contingencia, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, por lo que se identifica un presunto incumplimiento por parte del prestador.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

El contrato de condiciones uniformes No. 2214-102757-16 de fecha 1996-12-19, cuenta con concepto de legalidad 20162110115721 de 29 de noviembre de 2016 de la comisión de regulación y agua potable y saneamiento básico, según lo evidenciado en visita, sin embargo, esta información no se encuentra actualizada en SUI

Imagen 9. Contrato de Condiciones Uniformes.

| 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 |
|--------------|---|-------------|------------|---------------------------------|-----------|--------------------------|--------------------|---------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------------|----------------------------|--------------|
| PUTUMAYO | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO E. S.P. | 1 | 2214 | 2017-05-29 | Acueducto | Mas de 2500 suscriptores | 2214_102757_16 | 1996-12-13 | ND | SI | 75 | 1996-12-13 | |

Fuente: Consulta SUI

El contrato de condiciones uniformes presenta fecha de actualización el 29 de mayo de 2017.

Se observó que no tiene publicado en la oficina el contrato de condiciones uniformes, no existen folletos, ni se evidencia la existencia de algún medio de difusión del mismo, presuntamente incumpliendo lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006¹², y la cláusula 10 del mismo contrato la cual establece:

*Cláusula 10. **Publicidad.** El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:*

La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

¹² Por la cual se modifica el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, contenido en el Anexo 3 de la Resolución CRA 151 de 2001 y se dictan otras disposiciones sobre el particular.

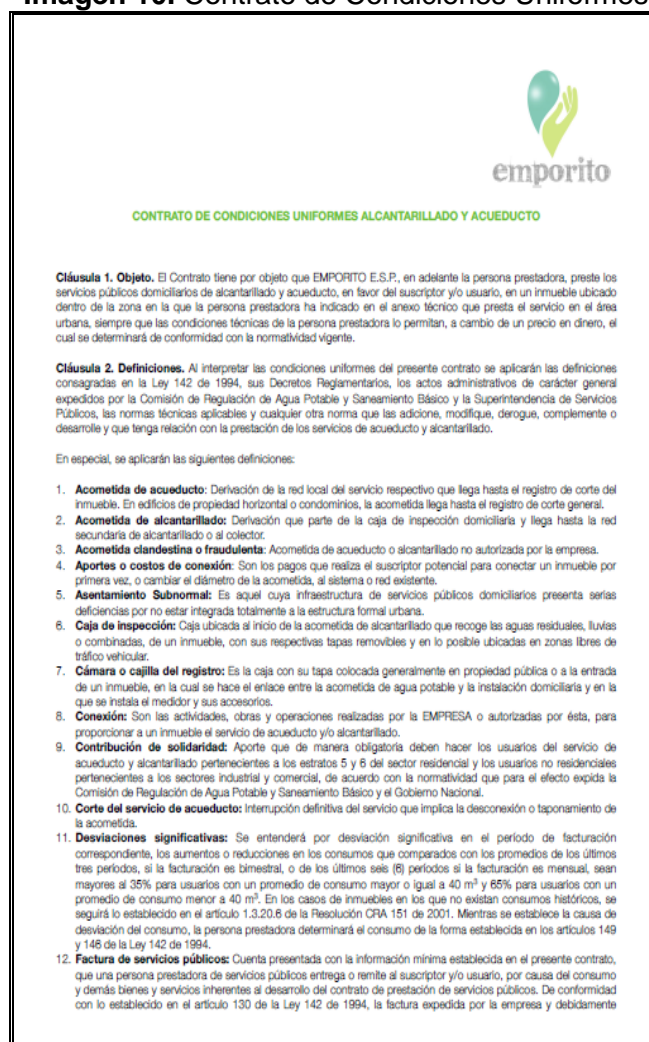
La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.

Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de estas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Técnico del Sector (RAS).

Parágrafo 1°. El CSP y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de dicha entrega.

Parágrafo 2°. En todo caso, del presente CSP no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfeccione el mismo.

Imagen 10. Contrato de Condiciones Uniformes



Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

4.2 Sistema de Información Comercial

La empresa cuenta con un sistema de información comercial denominado SYS Apolo. En visita fue evidenciado el contrato de licencia No. SYS 20170001 otorgado por la empresa SYS Software y Soluciones Ltda con nit 9000107246-0 para los módulos de contabilidad, presupuesto (ingresos y gastos), tesorería, caja, cuentas por pagar, almacén, activos fijos y devolutivos, contratación, nomina, talento humano, facturación servicios públicos (acueducto, alcantarillado y aseo) pqr, reporte gerencia, backup y seguridad.

4.3 Suscriptores

La gestión comercial está completamente a cargo del prestador, incorporando un total de 3340 suscriptores para el servicio de acueducto y 3961 suscriptores para el servicio de alcantarillado, distribuidos según el uso y estrato como se muestra a continuación, desde la vigencia 2014 a mayo de 2017 así:

Tabla 25.3 Suscriptores para Acueducto y Alcantarillado discriminado por estrato – vigencia 2014 a mayo de 2017.

| ESTRATO | 2014 | | 2015 | | 2016 | | may-17 | |
|------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|-----------|----------------|
| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO |
| 1 | 2110 | 2438 | 2100 | 2508 | 2205 | 2634 | 2277 | 2614 |
| 2 | 569 | 717 | 559 | 726 | 571 | 739 | 569 | 743 |
| 3 | 259 | 330 | 248 | 328 | 243 | 321 | 240 | 316 |
| Comercial | 238 | 260 | 246 | 271 | 248 | 279 | 235 | 268 |
| Industrial | 12 | 17 | 12 | 14 | 12 | 13 | 4 | 3 |
| Oficial | 14 | 16 | 17 | 21 | 18 | 22 | 14 | 15 |
| Especial | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| TOTALES | 3205 | 3782 | 3184 | 3871 | 3298 | 4010 | 3340 | 3961 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Para la vigencia 2017 se observó una disminución en los suscriptores para el servicio de alcantarillado, según información suministrada en visita obedece a casas desahitabas, a la cancelación de la matricula por concepto de alcantarillado en barrios nuevos debido a que se matricularon por los tres servicios y aun no se encontraba por servicio de alcantarillado para algunos barrios.

El área comercial está constituida por un total de 3 personas, del nivel asistencial.

4.5 Subsidios y Contribuciones

El artículo 125 de la ley 1450 de 2011 establece lo siguiente:

“Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2° de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por

ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).”

Mediante convenio No. 0219 de 2017 suscrito entre el Municipio de Orito y La Empresa de Agua Potable y Saneamiento Básico de Orito se formalizó las transferencias de recursos de subsidios de los usuarios estrados 1, 2 y 3 para la vigencia 2017 por valor de \$693.533.429.

El Concejo Municipal de Orito, durante las vigencias evaluadas estableció los acuerdos municipales así:

Imagen 11. Acuerdo No. 019 de 2012

ARTICULO PRIMERO: Asígnese los siguientes porcentajes de subsidio para los usuarios de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en los estratos 1 y 2 en el radio de influencia de la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de Orito “EMPORITO E.S.P.”, estos serán aplicados tanto para el cargo fijo como para el cargo por consumo de acuerdo a lo permitido por la ley, subsidiando un 60% a usuarios de estrato 1 y un 40% a usuarios de estrato 2.

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

En el acuerdo 019 de 2012 no se establecieron los porcentajes de subsidios para el estrato tres, como tampoco los aportes solidarios para los suscriptores de los servicios públicos de acueductos, alcantarillado y aseo en los estratos residenciales 5 y 6 y los de uso comercial e industrial.

Imagen 12. Acuerdo No. 016 de 2016

| PORCENTAJE A SUBSIDIAR | |
|-------------------------|-----|
| Residenciales estrato 1 | 70% |
| Residenciales estrato 2 | 40% |
| Residenciales estrato 3 | 15% |

| PORCENTAJE APORTE SOLIDARIO | |
|-----------------------------|-----|
| Residenciales estrato 5 | 50% |
| Residenciales estrato 6 | 60% |
| Comerciales | 50% |
| Industriales | 30% |

Fuente: Visita.

Mediante acuerdo municipal No. 002 de 2017 se establecieron los mismos porcentajes de subsidios y aportes solidarios que el acuerdo No.016 de 2016.

Imagen 13. Acuerdo No. 016 de 2016

| PORCENTAJE A SUBSIDIAR | |
|-------------------------|-----|
| Residenciales estrato 1 | 70% |
| Residenciales estrato 2 | 40% |
| Residenciales estrato 3 | 15% |

| PORCENTAJE APORTE SOLIDARIO | |
|-----------------------------|-----|
| Residenciales estrato 5 | 50% |
| Residenciales estrato 6 | 60% |
| Comerciales | 50% |
| Industriales | 30% |

Fuente: Visita

Según lo observado en las facturas No. 280028 y 281064 para el estrato comercial e industrial se está cobrando un porcentaje de contribuciones del 10% presuntamente incumpliendo lo establecido en el Acuerdo municipal 002 de 2017 y la Ley 1450 de 2011.

Imagen 14. Imagen 280028 de 01 de junio de 2017- estrato comercial

| FACTURA | | INFORMACION GENERAL | | | | | |
|---|----------------------|---|-----------------------------------|---|----------------------|-----------------------|-------------------|
| Nº. 280028 | FECHA 01-Jun-2017 | NOMBRE JOSE ANGULO | DIRECCION MARCO FIDEL SUAREZ 14 | USO COMERCIAL | ESTRATO Comercial | CODIGO 0100-0075 | 0100-0075 |
| EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DE ORINO EMPOORITO E.S.P. NIT. 846.000.381 - 0 | | PERIODO FACTURADO 01-May-2017 / 31-May-2017 | PIEZA CAJAS/REAL 99-9999-9999-999 | RUTA 0-0 | | | |
| BARRIO SAN CARLOS FRENTE AL PARQUE PRINCIPAL TELEFONO 409209 | | CICLO MAYO | | | | | |
| INFORMACION DE MEDICION | | | | | | | |
| MEDIDOR N° 0 | DIAMETRO MEDIDOR 1/2 | LECTURA ACTUAL | LECTURA ANTERIOR | CONSUMO M3 | CAUSAL DE NO LECTURA | CONSUMOS PREVIOUS | |
| CONSUMO ULTIMOS SEIS MESES | | | | | | | |
| ACUEDUCTO | | M³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO A APORTE (1) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 18.614 | 18.614 | 0 | | 18.614 |
| TOTAL ACUEDUCTO | | | | 18.614 | | | 18.614 |
| ALCANTARILLADO | | M³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO A APORTE (1) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 7.747 | 7.747 | 0 | | 7.747 |
| TOTAL ALCANTARILLADO | | | | 7.747 | | | 7.747 |
| ASEO | | M³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO A APORTE (1) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 33.882 | 33.882 | 0 | | 33.882 |
| TOTAL ASEO | | | | 33.882 | | | 33.882 |
| OTROS CONCEPTOS | | | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO A APORTE (1) | VALOR A PAGAR |
| TOTAL OTROS CONCEPTOS | | | | | | | |
| FINANCIACION | | | | | | | |
| CONCEPTO | | VALOR FINANCIADO | | SALDO | | CUOTAS FACTURADAS | CUOTAS PENDIENTES |
| FACTURAS CON DEUDA | | 1 | | 0 | | 0 | |
| SALDO ANTERIOR | | 0 | | 60.243 | | 60.243 | |
| VALOR MES ACTUAL | | 60.243 | | 25-May-2017 | | MULTIEXPRESS | |
| TOTAL A PAGAR | | 60.243 | | 24-Jun-2.017 | | 60.243 | |
| EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DE ORINO EMPOORITO E.S.P. BARRIO SAN CARLOS FRENTE AL PARQUE PRINCIPAL TELEFONO 409209 empoorito_msa@hotmail.com NIT. 846.000.381 - 0 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS | | | | Ing. Jonathan Ariel Mindineros Nogales Gerente | | | |
| PAGUESE EN GIRAMOS | | | | NOMBRES JOSE ANGULO DIRECCION MARCO FIDEL SUAREZ 14 | | | |
| FECHA LIMITE DE PAGO 24-Jun-2.017 | | PERIODO MAYO | | CODIGO 0100-0075 | | | |
| FACTURA Nº 280028 | | FECHA EXPEDICION 01-Jun-2017 | | TOTAL A PAGAR 60.243 | | | |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Imagen 15. Imagen 281064 de 01 de junio de 2017- Estrato industrial

| FACTURA | | INFORMACION GENERAL | | | | | |
|---|-------------|---------------------|---------------------------|---|-----------------|--------------------------|-------------------|
| N°. | 281064 | NOMBRE | MULTICON LTDA | CODIGO | 0504-1576 | | |
| FECHA | 01-Jun-2017 | DIRECCION | SABALO 47-A | RUTA | 0-0 | | |
| EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DE ORITO EMPOORITO E.S.P. BARRIO SAN CARLOS FRENTE AL PARQUE PRINCIPAL TELEFONO 4292038 empoorito_esp@hotmail.com | | USO | INDUSTRIAL | EXTRACTO | Industrial | | |
| NIT. 846.000.381 - 0 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS | | PERIODO FACTURADO | 01-May-2017 / 31-May-2017 | | FICHA CATASTRAL | 99-9999-9999-999 | |
| INFORMACION DE MEDICION | | | | | | | |
| MEDIDOR N° | 0 | DIAMETRO MEDIDOR | 1/2 | LECTURA ACTUAL | --- | LECTURA ANTERIOR | --- |
| CONSUMO ULTIMOS SEIS MESES | | --- | | CONSUMO M ³ | | --- | |
| --- | | --- | | CAUSAL DE NO LECTURA | | --- | |
| ACUEDUCTO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APOORTE (-) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 16.025 | 16.025 | 0 | | 16.025 |
| TOTAL ACUEDUCTO | | | | | | | |
| ALCANTARILLADO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APOORTE (-) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 6.702 | 6.702 | 0 | | 6.702 |
| TOTAL ALCANTARILLADO | | | | | | | |
| ASEO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APOORTE (-) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 33.882 | 33.882 | 0 | | 33.882 |
| TOTAL ASEO | | | | | | | |
| OTROS CONCEPTOS | | | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APOORTE (-) | VALOR A PAGAR |
| | | | | | | | |
| TOTAL OTROS CONCEPTOS | | | | | | | |
| FINANCIACION | | | | | | | |
| CONCEPTO | | | VALOR FINANCIADO | SALDO | | CUOTAS FACTURADAS | CUOTAS PENDIENTES |
| | | | | | | | |
| FACTURAS CON DEUDA | 1 | SALDO ANTERIOR | 0 | VALOR MES ACTUAL | 56.609 | ULTIMO PAGO | FECHA |
| | | | | | | | 30-May-2017 |
| | | | | | | | ENTIDAD |
| | | | | | | | MULTIEXPRESS |
| | | | | | | | VALOR PAGADO |
| | | | | | | | 56.609 |
| TOTAL A PAGAR | | 56.609 | | FECHA LIMITE DE PAGO | | | |
| | | | | 24-Jun-2017 | | | |
| PAGUESE EN GIRAMOS | | | | | | | |
| EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DE ORITO EMPOORITO E.S.P. BARRIO SAN CARLOS FRENTE AL PARQUE PRINCIPAL TELEFONO 4292038 empoorito_esp@hotmail.com NIT. 846.000.381 - 0 VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS | | | | Ing. Jonathan Ariel Mindineros Nogales Gerente | | | |
| NOMBRES | | MULTICON LTDA | | DIRECCION | | SABALO 47-A | |
| FECHA LIMITE DE PAGO | | 24-Jun-2017 | | PERIODO | | MAYO | |
| FACTURA N° | | 281064 | | CODIGO | | 0504-1576 | |
| FECHA EXPEDICION | | 01-Jun-2017 | | TOTAL A PAGAR | | 56.609 | |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

4.6 Facturación

De acuerdo con la información suministrada en la visita, el proceso de facturación está inmerso en el área comercial de la Empresa y cuenta con 12 ciclos de facturación.

El corte de facturación es el día 30 de cada mes, las facturas se imprimen y se entregan la primera semana del mes a los usuarios.

Al no tener micromedición se cobra tarifa fija para cada uno de los estratos evidenciándose en las observaciones relacionadas a continuación:

Análisis de la Factura

De igual manera, al revisar las facturas expedidas por la empresa que reportó al SUI, no se observó el detalle de la aplicación tarifaria por cada componente tarifario (cargo fijo, cargo variable, costo de referencia, factor de subsidio o contribución aplicado)

Imagen 16. Factura del mes de diciembre de 2016

| FACTURA | | RESIDENCIAL ESTRATO 1 | | | | | |
|---|-----|-----------------------|---------------------------|----------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| Nº. 257025 | | INFORMACION GENERAL | | | | | |
| FECHA: 31-dic-2016 | | NOMBRE | MARIA AYDA ZAMBRANO | | CODIGO | 0100-7625 | |
| EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BARCO DE ORO EMPORITO E.S.P | | DIRECCION | MARCO FIDEL SUAREZ 158 | | RUTA | 0-0 | |
| NIT. 846.000.381-0 | | USO | RESIDENCIAL | ESTRATO | Baja-Bajo | CICLO | DICIEMBRE |
| VIGILADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS | | PERIODO FACTURADO | 01-dic-2016 / 31-dic-2016 | | FICHA CATASTRAL | 99-9999-9999-999 | |
| INFORMACION DE MEDICION | | | | | | | |
| MEDIDOR Nº | 0 | DIAMETRO MEDIDOR | 1/2 | LECTURA ACTUAL | --- | LECTURA ANTERIOR | --- |
| CONSUMO M ³ | --- | CONSUMO PROMEDIO | --- | CAUSAL DE NO LECTURA | --- | | |
| ACUEDUCTO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APORTE (+) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 11.281 | 11.281 | 0 | 7.897 | 3.384 |
| TOTAL ACUEDUCTO | | | | | | | 3.384 |
| ALCANTARILLADO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APORTE (+) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 4.688 | 4.688 | 0 | 3.282 | 1.406 |
| TOTAL ALCANTARILLADO | | | | | | | 1.406 |
| ASEO | | M ³ | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APORTE (+) | VALOR A PAGAR |
| CARGO FIJO | | | 9.570 | 9.570 | 0 | 6.699 | 2.871 |
| TOTAL ASEO | | | | | | | 2.871 |
| OTROS CONCEPTOS | | | VALOR UNITARIO | VALOR TOTAL | INTERESES MORA | SUBSIDIO (+) APORTE (+) | VALOR A PAGAR |

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

En relación con las facturas que el prestador expide a sus usuarios, se evidencia que no contienen el detalle suficiente, establecido en la cláusula 17 de la Resolución CRA 375 de 2006, la cual establece que:

“Cláusula 17. Contenido mínimo de las facturas. La factura que expida la persona prestadora deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.

7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.”

Por lo tanto, se presenta un presunto incumplimiento de la Resolución en comento.

4.7 Recaudo

El recaudo es realizado por Giramos Multiexpres. Diariamente se trae a la empresa la colilla y la consignación. El recaudo se realiza aproximadamente ente el 10 al 27 de cada mes.

En la visita se tuvo acceso al convenio suscrito entre el prestador y la empresa distribuciones y represtancias multiexpres S.A.S. así:

Imagen 17. Convenio para recaudo

| | |
|---|--|
| CONVENIO SUSCRITO ENTRE LA EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO EMPORITO E.S.P. Y DISTRIBUCIONES Y REPRESENTACIONES MULTIEXPRES S.A.S | |
| CONVENIO No. | 003 del 01 DE MARZO DE 2016 |
| OBJETO: | PRESTACION DE SERVICIOS DE RECAUDO DEL DINERO POR CONCEPTO DE LA FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ASEO Y ALCANTARILLADO PRESTADO POR LA EMPRESA EMPORITO ESP (CONSUMO Y CARTERA) QUE LE CORRESPONDE PAGAR AL USUARIO EN LAS OFICINAS QUE TIENE ESTABLECIDAS EN EL MUNICIPIO DE ORITO |
| CONTRATANTE: | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DE ORITO EMPORITO E.S.P |
| NIT CONTRATANTE: | 846.000.381-0 |
| REPRESENTANTE LEGAL: | VICTORIA EUGENIA VARGAS ENCISO |
| CONTRATISTA: | DISTRIBUCIONES Y REPRESENTACIONES MULTIEXPRES S.A.S |
| CEDULA DE CIUDADANIA NIT: | 846002852-7 |
| VALOR RECIBO: | Quinientos (\$ 500) pesos IVA Incluido |
| PLAZO: | Desde el 01 de marzo de 2016 Hasta el 31 de Diciembre de 2016 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

De lo anterior se observa que el convenio tuvo plazo de ejecución hasta el 31 de diciembre de 2016, evidenciándose que presuntamente el convenio no se encuentra vigente, teniendo en cuenta que esa empresa en la actualidad es quien desarrolla dicha labor, por lo tanto, se identifica un posible riesgo frente a los dineros recaudados producto de la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4.7.1. Facturado-Recaudado

En visita fueron suministrados los datos de las sumas facturada y recaudadas así:

Tabla 26. Facturado-Recaudado acueducto vigencia 2014

| 2014 | | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Acueducto DIC | \$ 20.554.324 | \$ 21.918.930 | \$ 195.909.906 | \$ 17.533.210 |
| Acueducto Nov | \$ 20.548.119 | \$ 21.912.026 | \$ 193.522.169 | \$ 15.627.263 |
| Acueducto OCT | \$ 20.530.067 | \$ 21.035.269 | \$ 190.446.647 | \$ 15.887.406 |
| Acueducto SEP | \$ 20.462.420 | \$ 23.120.156 | \$ 185.910.816 | \$ 15.947.361 |
| Acueducto AGO | \$ 20.440.091 | \$ 23.076.434 | \$ 185.123.298 | \$ 16.712.707 |
| Acueducto JUL | \$ 20.452.790 | \$ 23.041.916 | \$ 182.380.117 | \$ 15.729.992 |
| Acueducto JUN | \$ 20.240.405 | \$ 22.351.556 | \$ 179.808.674 | \$ 15.001.899 |
| Acueducto MAY | \$ 20.275.618 | \$ 22.314.736 | \$ 174.052.439 | \$ 14.189.042 |
| Acueducto ABR | \$ 20.362.724 | \$ 21.969.556 | \$ 168.779.216 | \$ 14.388.196 |
| Acueducto MAR | \$ 20.430.413 | \$ 21.371.244 | \$ 166.550.882 | \$ 15.412.135 |
| Acueducto FEB | \$ 20.518.171 | \$ 20.749.920 | \$ 166.383.321 | \$ 17.901.809 |
| Acueducto ENE | \$ 20.564.992 | \$ 20.034.247 | \$ 167.443.857 | \$ 9.778.412 |
| TOTAL | \$ 245.380.134 | \$ 262.895.992 | \$ 2.156.311.340 | \$ 184.109.431 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 27. Facturado-Recaudado alcantarillado vigencia 2014

| 2014 | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Alcantarillado DIC | \$ 10.296.964 | \$ 10.128.276 | \$ 109.650.955 | \$ 8.182.382 |
| Alcantarillado NOV | \$ 10.285.256 | \$ 10.194.268 | \$ 108.340.633 | \$ 7.541.730 |
| Alcantarillado OCT | \$ 10.285.724 | \$ 9.763.888 | \$ 106.663.448 | \$ 7.943.505 |
| Alcantarillado SEP | \$ 10.255.323 | \$ 10.630.386 | \$ 104.838.718 | \$ 8.190.574 |
| Alcantarillado AGO | \$ 10.241.027 | \$ 10.612.214 | \$ 104.794.485 | \$ 8.525.523 |
| Alcantarillado JUL | \$ 10.236.452 | \$ 10.597.868 | \$ 103.545.133 | \$ 7.934.593 |
| Alcantarillado JUN | \$ 10.132.244 | \$ 10.310.948 | \$ 101.721.975 | \$ 7.068.822 |
| Alcantarillado MAY | \$ 10.139.511 | \$ 10.295.646 | \$ 99.515.581 | \$ 7.001.718 |
| Alcantarillado ABR | \$ 10.153.457 | \$ 10.152.186 | \$ 97.162.324 | \$ 6.906.644 |
| Alcantarillado MAR | \$ 10.169.171 | \$ 9.903.522 | \$ 95.611.674 | \$ 7.355.527 |
| Alcantarillado FEB | \$ 10.190.396 | \$ 9.645.294 | \$ 95.171.592 | \$ 8.751.473 |
| Alcantarillado ENE | \$ 10.199.090 | \$ 9.347.854 | \$ 95.265.165 | \$ 20.561.554 |
| TOTALES | \$ 122.584.615 | \$ 121.582.350 | \$ 1.222.281.683 | \$ 105.964.045 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 28. Facturado-Recaudado acueducto vigencia 2015

| 2015 | | | | |
|---------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|-----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Acueducto DIC | \$ 20.489.560 | | \$ 199.883.437 | \$ 15.556.640 |
| Acueducto Nov | \$ 20.487.869 | | \$ 198.741.041 | \$ 17.783.070 |
| Acueducto OCT | \$ 20.545.405 | | \$ 211.782.084 | \$ 18.096.033 |
| Acueducto SEP | \$ 20.496.896 | | \$ 215.024.986 | \$ 23.418.972 |
| Acueducto AGO | \$ 20.564.345 | | \$ 212.243.764 | \$ 15.498.907 |
| Acueducto JUL | \$ 20.532.527 | | \$ 212.589.858 | \$ 14.309.267 |
| Acueducto JUN | \$ 20.877.249 | | \$ 212.545.173 | \$ 17.224.235 |
| Acueducto MAY | \$ 20.911.658 | | \$ 212.036.201 | \$ 15.936.331 |
| Acueducto ABR | \$ 20.921.809 | | \$ 209.063.550 | \$ 15.808.794 |
| Acueducto MAR | \$ 20.969.759 | \$ 21.976.460 | \$ 207.100.750 | \$ 15.916.280 |
| Acueducto FEB | \$ 21.007.261 | \$ 21.976.460 | \$ 202.985.341 | \$ 16.717.424 |
| Acueducto ENE | \$ 20.901.296 | \$ 21.976.460 | \$ 199.495.012 | \$ 16.256.309 |
| TOTAL | \$ 248.705.634 | \$ 65.929.380 | \$ 2.493.491.195 | \$ 202.522.263 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 29. Facturado-Recaudado alcantarillado vigencia 2015

| 2015 | | | | |
|--------------------|-----------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Alcantarillado DIC | \$ 10.419.195 | | \$ 111.705.316 | \$ 7.260.950 |
| Alcantarillado NOV | \$ 10.412.059 | | \$ 110.540.871 | \$ 8.157.820 |
| Alcantarillado OCT | \$ 10.387.203 | | \$ 115.292.980 | \$ 8.889.758 |
| Alcantarillado SEP | \$ 10.338.717 | | \$ 118.876.270 | \$ 9.574.949 |
| Alcantarillado AGO | \$ 10.318.222 | | \$ 118.574.946 | \$ 8.131.355 |
| Alcantarillado JUL | \$ 10.288.897 | | \$ 118.276.975 | \$ 7.265.243 |
| Alcantarillado JUN | \$ 10.394.352 | | \$ 118.237.312 | \$ 8.443.580 |
| Alcantarillado MAY | \$ 10.398.817 | | \$ 117.833.378 | \$ 7.768.523 |
| Alcantarillado ABR | \$ 10.380.290 | | \$ 116.649.857 | \$ 7.596.782 |
| Alcantarillado MAR | \$ 10.378.415 | \$ 10.128.276 | \$ 115.215.242 | \$ 7.677.239 |
| Alcantarillado FEB | \$ 10.375.457 | \$ 10.128.276 | \$ 112.962.719 | \$ 8.036.466 |
| Alcantarillado ENE | \$ 10.334.464 | \$ 10.128.276 | \$ 111.136.096 | \$ 7.862.263 |
| TOTALES | \$ 124.426.088 | \$ 30.384.828 | \$ 1.385.301.960 | \$ 96.664.928 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 30. Facturado-Recaudado acueducto vigencia 2016

| 2016 | | | | |
|---------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Acueducto DIC | \$ 17.587.742 | \$ 20.153.334 | \$ 232.432.144 | \$ 17.891.757 |
| Acueducto Nov | \$ 17.765.130 | \$ 20.192.253 | \$ 229.839.423 | \$ 13.710.309 |
| Acueducto OCT | \$ 20.953.416 | \$ 25.329.793 | \$ 250.409.953 | \$ 15.906.667 |
| Acueducto SEP | \$ 20.935.366 | \$ 25.274.516 | \$ 247.556.817 | \$ 14.893.934 |
| Acueducto AGO | \$ 20.942.134 | \$ 25.274.516 | \$ 243.248.215 | \$ 9.141.464 |
| Acueducto JUL | \$ 20.690.789 | \$ 25.274.516 | \$ 231.843.915 | \$ 18.099.980 |
| Acueducto JUN | \$ 20.688.532 | \$ 20.504.784 | \$ 228.176.891 | \$ 26.846.208 |
| Acueducto MAY | \$ 20.778.461 | \$ 20.501.964 | \$ 226.427.853 | \$ 19.064.058 |
| Acueducto ABR | \$ 20.787.484 | \$ 20.499.144 | \$ 219.830.415 | \$ 15.684.170 |
| Acueducto MAR | \$ 20.715.928 | \$ 15.652.128 | \$ 213.875.397 | \$ 15.121.339 |
| Acueducto FEB | \$ 20.540.981 | \$ 21.770.073 | \$ 211.117.088 | \$ 12.560.962 |
| Acueducto ENE | \$ 20.516.962 | \$ 21.756.536 | \$ 206.992.995 | \$ 14.333.334 |
| TOTAL | \$ 242.902.925 | \$ 262.183.557 | \$ 2.741.751.106 | \$ 193.254.182 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 31. Facturado-Recaudado acueducto vigencia 2016

| 2016 | | | | |
|--------------------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Alcantarillado DIC | \$ 8.946.385 | \$ 10.156.915 | \$ 131.749.141 | \$ 9.464.097 |
| Alcantarillado NOV | \$ 9.038.315 | \$ 10.158.086 | \$ 129.586.055 | \$ 6.647.343 |
| Alcantarillado OCT | \$ 10.717.179 | \$ 12.008.849 | \$ 137.315.709 | \$ 8.506.723 |
| Alcantarillado SEP | \$ 10.704.053 | \$ 12.008.849 | \$ 136.161.863 | \$ 7.337.762 |
| Alcantarillado AGO | \$ 10.706.163 | \$ 12.008.849 | \$ 133.992.101 | \$ 5.260.431 |
| Alcantarillado JUL | \$ 10.600.052 | \$ 12.008.849 | \$ 128.101.139 | \$ 8.942.055 |
| Alcantarillado JUN | \$ 10.601.950 | \$ 22.694.796 | \$ 126.019.296 | \$ 13.318.400 |
| Alcantarillado MAY | \$ 10.603.357 | \$ 22.691.976 | \$ 124.799.097 | \$ 9.515.000 |
| Alcantarillado ABR | \$ 10.593.022 | \$ 22.686.336 | \$ 121.161.622 | \$ 7.921.316 |
| Alcantarillado MAR | \$ 10.563.280 | \$ 18.901.896 | \$ 118.875.012 | \$ 7.659.660 |
| Alcantarillado FEB | \$ 10.480.907 | \$ 10.038.883 | \$ 117.254.771 | \$ 6.806.452 |
| Alcantarillado ENE | \$ 10.448.060 | \$ 10.033.257 | \$ 114.495.898 | \$ 6.756.844 |
| TOTALES | \$ 124.002.723 | \$ 175.397.541 | \$ 1.519.511.704 | \$ 98.136.083 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 32. Facturado-Recaudado acueducto alcantarillado abril 2017

| 2017 | | | | |
|---------------|-------------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Acueducto ABR | \$ 287.733.455 | \$ 20.827.965 | \$ 248.096.087 | \$ 14.416.918 |
| Acueducto MAR | \$ 283.133.278 | \$ 20.845.451 | \$ 243.517.125 | \$ 13.168.434 |
| Acueducto FEB | \$ 277.310.529 | \$ 20.865.757 | \$ 237.657.986 | \$ 12.087.447 |
| Acueducto ENE | \$ 270.580.942 | \$ 20.161.231 | \$ 231.880.561 | \$ 11.649.033 |
| TOTAL | \$ 1.118.758.204 | \$ 82.700.404 | \$ 961.151.759 | \$ 51.321.832 |

| 2017 | | | | |
|--------------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| SERVICIO | VALOR FACTURADO | VALOR SUBSIDIO | SALDO ANTERIOR | TOTAL RECAUDO |
| Alcantarillado ABR | \$ 158.517.139 | 10385953 | \$ 138.543.988 | \$ 7.341.611 |
| Alcantarillado MAR | \$ 156.135.351 | \$ 10.388.063 | \$ 136.214.440 | \$ 6.692.824 |
| Alcantarillado FEB | \$ 153.738.204 | \$ 10.396.502 | \$ 133.799.324 | \$ 6.664.650 |
| Alcantarillado ENE | \$ 150.571.796 | \$ 1.146.601 | \$ 131.009.698 | \$ 5.955.202 |
| TOTALES | \$ 618.962.490 | \$ 32.317.119 | \$ 539.567.450 | \$ 26.654.287 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

De esta manera haciendo el análisis de la información suministrada en visita frente a lo facturado y recaudado se tiene:

Tabla 33. Eficiencia Recaudo Acueducto y Alcantarillado – vigencias 2014 a abril de 2017

| AÑO | FACTURADO | | | RECAUDADO | | | EFICIENCIA RECAUDO |
|-------------|---------------|----------------|---------------|-------------|----------------|-------------|--------------------|
| | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | TOTAL | ACUEDUCTO | ALCANTARILLADO | TOTAL | |
| 2014 | 245.380.134 | 122.584.615 | 367.964.749 | 184.109.431 | 105.964.045 | 290.073.476 | 78,83% |
| 2015 | 248.705.634 | 124.426.088 | 373.131.722 | 202.522.263 | 96.664.928 | 299.187.191 | 80,18% |
| 2016 | 242.902.925 | 124.002.723 | 366.905.648 | 193.254.182 | 98.136.083 | 291.390.265 | 79,42% |
| 2017(abril) | 1.118.758.204 | 618.962.490 | 1.737.720.694 | 51.321.832 | 26.654.287 | 77.976.119 | 4,49% |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

En general, la eficiencia del recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado en los años 2014 al 2016, fluctúa entre el 78,83% y el 80,18% de la facturación, para la vigencia 2017 se observa una eficiencia del recaudo del 4.49%, esto debido a que la facturación paso de \$366.9 millones a \$1.737.7 millones, en donde presuntamente se observa un mal suministro o reporte de información del software comercial, de esta manera la empresa deberá tomar los correctivos necesarios..

4.9 Peticiones, Quejas y Reclamos

4.9.1 Oficinas de PQR

La empresa, para la atención al usuario dispone una oficina, ubicado en la cabecera del municipio de Orito. Cuenta con una ventanilla para la atención a usuarios. No se realiza el recaudo en la empresa.

La oficina de atención a usuarios cuenta con los horarios de atención descritos a continuación:

Tabla 34.4 Horario de atención oficina

| Oficina | Horario de Atención |
|---------|---|
| Orito | Lunes a viernes de 8:00 am a 11:00 a.m. y de 2:00 a 4:30 pm |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

4.9.2 Proceso de Atención de Quejas y Reclamos

Atención al Cliente

Imagen 18. Oficinas de atención al cliente






Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Proceso de atención al cliente:


En visita fue suministrado del procedimiento de recepción de PQR así:

Imagen 19. Procedimiento recepción PQR

|  | | MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTION COMERCIAL PROCEDIMIENTO: RECEPCION DE PQR (preguntas, quejas y reclamos) | VERSION 2.0 CODIGO: EMPO-GC-PQR-04 PAGINA 39 |
|---|---|---|---|
| Nº | ACTIVIDADES | RESPONSABLE | |
| 1 | Recibir la queja del usuario. | Atención al cliente | |
| 2 | Se registra en el formato de PQR, la inconformidad del usuario, el cual debe contener la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre e identificación del usuario ➤ Numero de suscriptor ➤ Dirección ➤ Descripción de PQR ➤ Firma de quien recibe ➤ Fecha de radicación ➤ Numero de PQR | Atención al cliente | |
| 3 | Se transmite la PQR al inspector de acueducto o de alcantarillado, según corresponda. | Atención al cliente | |
| 4 | El inspector de acueducto o alcantarillado procede a verificar y/o resolver la inconformidad | Inspector | |
| 5 | Entrega del formato PQR con el informe sobre el estado de la inconformidad. | inspector | |
| 6 | Se da solución a la PQR? SI, continuar con el paso 7 NO, informar al usuario el motivo por el cual no se le ha podido dar solución. | Atención al cliente | |
| 7 | Termina el proceso | Atención al cliente | |

Formatos de recepción y trámites de PQR:

Imagen 202. Formato de recepción y trámites de PQR:

| | | | | | |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|----------------------------|
|  | EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPORITO E.S.P. Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos | | Versión 1 | Código: SGI-REC-RPQR-02 | Fecha: 30 Julio 2016 |
| | Fecha de Recepción | | | PQR N° | |
| Espacio para ser diligenciado por el área de P.Q.R. | | | | | |
| Queja <input type="checkbox"/> | Reclamo <input type="checkbox"/> | Petición <input type="checkbox"/> | FACTURA N° <input type="text"/> | | |
| Facturación <input type="checkbox"/> | Prestación <input type="checkbox"/> | Instalación <input type="checkbox"/> | | | |
| Servicio: | | | | | |
| Acueducto <input type="checkbox"/> | Alcantarillado <input type="checkbox"/> | Aseo <input type="checkbox"/> | | | |
| Radicación: Espacio para ser diligenciado por el funcionario que recibe la Petición, Queja o Reclamo. | | | | | |
| Recibe: <input type="text"/> | | | Cargo: <input type="text"/> | | |
| Via de recepción: | | | | | |
| Escrita <input type="checkbox"/> | Verbal <input type="checkbox"/> | Telefonica <input type="checkbox"/> | Pagina Web: <input type="checkbox"/> | | |
| Mail <input type="checkbox"/> | Otro <input type="checkbox"/> | cual? <input type="text"/> | | | |
| Datos del Suscriptor | | | | | |
| Nombre del Suscriptor <input type="text"/> | | Dirección <input type="text"/> | | | |
| NIT/Cedula <input type="text"/> | | Razon Social <input type="text"/> | | | |
| N° Suscriptor <input type="text"/> | | Telefono <input type="text"/> | | | |
| Descripción de la queja, reclamo o derecho de Petición; Para lectura de Códigos Revisar Norma DGT-DAAA-DEYG VALIDADA Ubicada en Virtual "Causales de Reclamación AAA" | | | | | |
| F1 | F11 | F21 | P1 | P11 | I1 |
| F2 | F12 | F22 | P2 | P12 | I2 |
| F3 | F13 | F23 | P3 | P13 | |
| F4 | F14 | F24 | P4 | P14 | |
| F5 | F15 | F25 | P5 | P15 | |
| F6 | F16 | F26 | P6 | P16 | |
| F7 | F17 | F27 | P7 | | |
| F8 | F18 | F28 | P8 | | |
| F9 | F19 | F29 | P9 | | |
| F10 | F20 | F30 | P10 | | |
| Descripción de la queja, reclamo o derecho de Petición | | | | | |
| Tratamiento: El área responsable por atender la reclamación debe proceder a dar respuesta al cliente e informar a P.Q.R. de las actividades realizadas. | | | | | |
| Seguimiento: Espacio para ser diligenciado por el área de P.Q.R. | | | | | |
| Fecha de entrega a Inspector: <input type="text"/> | | Recibido: <input type="text"/> | | | |
| RECLAMACIONES DERIVADAS. (Espacio para ser diligenciado por el área responsable) | | | | | |
| Se respondió al reclamante | | | | | |
| SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | Porqué? <input type="text"/> | | | |
| Fecha: <input type="text"/> | | | | | |
| Correcciones Preventivas y Correctivas? | | | Queja o reclamo cerrada? | | |
| SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> | | |
| Empresa de Agua Potable Y Saneamiento Básico de Orto EMPORITO E.S.P. Calle 8 No. 13 - 39 B/ San Carlos - Orto - Putumayo - Telefax: 4292038 - emporito_esp@hotmail.com | | | | | |


Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Imagen 21. Formato de inspecciones de PQR

| | | | |
|---|---|------------------------|-------------|
|  | INSPECCIONES PQR | | |
| | EMPRESA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO DEL MUNICIPIO DE ORITO – EMPORITO E.S.P | | |
| Version Uno | Codigo SGI-REC-RIPQR-01 | Fecha 30 julio 2018 | Pagina 1 |
| FECHA: | | HORA VISITA: | |
| LUGAR: | | DIRECCIÓN: | |
| EMPRESA: | | NIT: | |
| NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: | | | |
| CODIGO SUSCRIPTOR: | | | |
| OBJETIVOS: | | | |
| <hr/> <hr/> <hr/> | | | |
| OBSERVACIONES: | | | |
| <hr/> <hr/> <hr/> | | | |
| RECOMENDACIONES DE MEJORA: | | | |
| <hr/> <hr/> <hr/> | | | |
| INSPECCIONADO POR: | | | |
| Nombre: _____ | | Cargo: _____ | |
| PERSONA INSPECCIONADA: | | | |
| Nombre: _____ | | Cedula: _____ | |

DOCUMENTO CONTROLADO

En visita se observó la ausencia de controles en la recepción y tramite de las PQR, además de ausencia de criterios y estudios técnicos que sustenten la modificación de los usos economicos según lo evidenciado en la PQR 040 del 24 de marzo de 2017 de estrato comercial (bajo productor y comercial). El suscriptor manifiesta inconformidad por el cobro de la factura . El 30 de marzo el ingeniero Carlos Zamboni realiza visita y inspección y mediante tramite No. EPS 2017-00133 autoriza el cambio de uso o destino económico. No se observó estudio que justificara el cambio de uso o destino económico incumpliendo lo establecido en la Resolucion CRA 151 de 2001. De esta manera le fue disminuida la tarifa:

|  | TARIFAS DE SUSCRITORES EN CADA SERVICIO POR USO Y ESTRATO | | | | | | | | | |
|---|---|----------|--------------|------------------|--------------|---------------------|-------------|----------------|-----------------|-------------------|
| | TOTALES POR SERVICIO | | | | | | | | | |
| Uso / Estrato | Tarifa Plena | | | Tarifa Subsidios | | | Tarifa Fija | | | |
| | Plena AC | Plena AL | Plena RC Y T | Subsidios AC | Subsidios AL | Subsidios EC y TRAN | Acueducto | Alcantarillado | R. y Transporte | Total por Estrato |
| uso : 01 - Residencial | | | | | | | | | | |
| 01 - BAJO BAJO | \$ 11.281 | \$ 4.688 | \$ 9.570 | \$ 7.897 | \$ 3.282 | \$ 6.699 | \$ 3.384 | \$ 1.406 | \$ 2.871 | \$ 7.662 |
| 02 - BAJO | \$ 11.281 | \$ 4.688 | \$ 9.570 | \$ 4.512 | \$ 1.875 | \$ 3.828 | \$ 6.769 | \$ 2.813 | \$ 5.742 | \$ 15.323 |
| 03 - MEDIO BAJO | \$ 11.281 | \$ 4.688 | \$ 9.570 | \$ 1.692 | \$ 703 | \$ 1.436 | \$ 9.589 | \$ 3.985 | \$ 8.135 | \$ 21.708 |
| Total Uso : 01 - Residencial | | | | | | | | | | |
| uso : 02 - Comercial | | | | | | | | | | |
| Tarifa Aporte Solidario | | | | | | | | | | |
| 01- BAJO PRODUCTOR | 8.700 | 3.621 | 15.401 | \$ 870 | \$ 362 | \$ 1.540 | \$ 9.570 | \$ 3.983 | \$ 16.941 | \$ 30.494 |
| 02 -COMERCIAL | 16.922 | 7.043 | 30.802 | \$ 1.692 | \$ 704 | \$ 3.080 | \$ 18.614 | \$ 7.747 | \$ 33.882 | \$ 60.244 |
| uso : 03 - Industrial | | | | | | | | | | |
| 00 - CATEGORIA UNICA | 14.568 | 6.093 | 30.802 | \$ 1.457 | \$ 609 | \$ 3.080 | \$ 20.661 | \$ 6.702 | \$ 33.882 | \$ 61.246 |
| uso : 04 - OFICIAL | | | | | | | | | | |
| 00 - CATEGORIA UNICA | 11.281 | 4.688 | 30.802 | | | | \$ 11.281 | \$ 4.688 | \$ 30.802 | \$ 46.771 |
| uso : 05 - Provisional / Especial | | | | | | | | | | |
| 00 - CATEGORIA UNICA | 108.106 | 39.829 | 30.802 | | | | \$ 108.106 | \$ 39.829 | \$ 30.802 | \$ 178.737 |

Durenta la vigencia 2015 la empresa no llevaba control de las PQR, lo que denota ausencia del sistema de control interno.

4.9.4 Estadísticas de PQR

Tabla 35. control de pqr para la vigencia 2016 acueducto

| Etiquetas de fila | Petición | Queja | Reclamo | (en blanco) | Total general |
|---|-----------|----------|----------|-------------|---------------|
| ACUEDUCTO | 78 | 3 | 2 | | 83 |
| Baja Presión | 5 | | | | 5 |
| Casa Deshabitada | 2 | | | | 2 |
| CONEXIÓN | 1 | | | | 1 |
| Daño Bosculver | | 1 | | | 1 |
| Daño en Acometida | 1 | | | | 1 |
| Daño en Domiciliaria | 33 | | | | 33 |
| Daño en Red Principal | 4 | | | | 4 |
| Daño en tubeía | | 1 | | | 1 |
| ESTADO DE CAJILLA DE DESAGUE | 1 | | | | 1 |
| Inconformida de Conexión | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION PARA REACTIVAR SERVICIO | 1 | | | | 1 |
| INSPECCIONAR POSTE DE ENERGIA | 1 | | | | 1 |
| Inspeccionar servicio de Acueducto | 1 | | | | 1 |
| Inspeccionar servicio de aguas | 1 | | | | 1 |
| Inspeccionar y verificar que tipo de agua afectan su predio | 1 | | | | 1 |
| Inspeccionar Servicio de Acueducto | 1 | | | | 1 |
| Inspeccionar Servicio de Acueducto y reconectar | 1 | | | | 1 |
| Instalación Nuevo Suscriptor | | | | | |
| Insuficiencia del servicio | | 1 | | | 1 |
| No cuenta con el servicio de Alcantarillado | | | 1 | | 1 |
| No cuenta con el Servicio de Acueducto | 1 | | | | 1 |
| No cuenta con servicio de Acueducto | 1 | | | | 1 |
| PETICIÓN | 4 | | | | 4 |
| Posibilidad de dar Servicio | | | | | |
| POSIBLE TAPONAMIENTO | 1 | | | | 1 |
| Predio Sin Servicio | 11 | | | | 11 |
| Reclamo | 1 | | | | 1 |
| Red Obstruida | 1 | | | | 1 |
| Sector sin Servicio | | | | | |
| Solicitud de Reconexión | 1 | | | | 1 |
| Solicitud de suspensión | 1 | | | | 1 |
| Suspensión de Servicios | 1 | | | | 1 |
| VERIFICACION EL SERVICIO DE ACUEDUCTO | | | 1 | | 1 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 36. control de PQR para la vigencia 2016 alcantarillado

| Alcantarillado | 293 | 14 | 2 | 309 |
|--|-----|----|---|-----|
| NO POSEE RED DE ALCANTARILLADO | 1 | | | 1 |
| ARREGLO CAJILLA | 1 | | | 1 |
| ARREGLO VIA POR ALCANTARILLADO | 1 | | | 1 |
| ARREGLOY LIMPIEZA DE CAJILLAS | 1 | | | 1 |
| CAJILLA EN MAL ESTADO | 1 | | | 1 |
| CARTA DE PETICIÓN | 1 | | | 1 |
| CASA DESABITADA | 1 | | | 1 |
| CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD | 1 | | | 1 |
| CERTIFICADO DISPONIBILIDAD | 1 | | | 1 |
| Daño en Domiciliaria | 73 | 2 | | 75 |
| Daño en Red Principal | 30 | | | 30 |
| DESTAPAR LAS CAJILLAS | 1 | | | 1 |
| FILTRACION DE AGUA | 1 | | | 1 |
| FUGA DE ALCANTARILLADO | 1 | | | 1 |
| INCONVENIENTE CON LA CONSTRUCCION | 1 | | | 1 |
| INSPECCION | 1 | | | 1 |
| INSPECCION ACUEDUCTO | 1 | | | 1 |
| INSPECCION AGUAS LLUVIA | 1 | | | 1 |
| INSPECCION CAJILLAS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD | 1 | | | 1 |
| INSPECCION DE ALCANTARILLADO | 2 | | | 2 |
| INSPECCION DE CAJILLA | 1 | | | 1 |
| INSPECCION DE CAJILLAS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION DE TAPAS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION PARA SUSPENDER SERVICIOS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION POR ALCANTARILLADO | | | 1 | 1 |
| INSPECCION POR FUGA DE AGUAS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION POR TAPONAMIENTO | 1 | | | 1 |
| INSPECCION POSIBLE TAPONAMIENTO | 1 | | | 1 |
| INSPECCION RECAMARAS SIN TAPA | 1 | | | 1 |
| INSPECCION SERVICIOS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION SUSPENDER LOS SERVICIOS | 1 | | | 1 |
| INSPECCION TAPONAMIENTO ALCANTARILLADO | 1 | | | 1 |
| INSPECCIONAR | 1 | | | 1 |
| INSPECCIONAR AGUAS LLUVIAS | | 1 | | 1 |
| INSPECCIONAR ALCANTARILLADO | 2 | | | 2 |
| INSPECCIONAR POR TAPONAMIENTO | 1 | | | 1 |
| INSPECCIONAR POSIBLE TAPONAMIENTO | 1 | | | 1 |
| INSPECCIONAR SERVICIO DE ALCANTARILLADO | 2 | | | 2 |
| INSPECCIONAR TAPA DE ALCANTARILLA | 1 | | | 1 |
| INSPECCIONAR TAPONAMIENTO | 1 | | | 1 |
| INSTALACION TAPA CAJILLA | 1 | | | 1 |
| LIMPIEZA ALCANTARILLA | 1 | | | 1 |
| LIMPIEZA CAJILLA | 3 | 2 | | 5 |
| LIMPIEZA CAJILLAS | 2 | | | 2 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

| | | | | | |
|---|----|---|--|---|----|
| LIMPIEZA DE ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 |
| LIMPIEZA DE CAJILLAS | 3 | | | | 3 |
| LIMPIEZA DE CAJILLAS | 2 | | | | 2 |
| LIMPIEZA DE CAJILLAS EXTERNAS | 1 | | | | 1 |
| LIMPIEZA SUMIDERS | 1 | | | | 1 |
| LIMPIEZA Y SONDEO DE CAJILLA Y TUBERIA | | | | 1 | 1 |
| MANTENIMIENTO | 2 | | | | 2 |
| MANTENIMIENTO CAJILLA | 2 | 1 | | | 3 |
| MANTENIMIENTO ALCANTARILLADO POR POSIBLE TAPONAMIENTO | 2 | | | | 2 |
| MANTENIMIENTO CAJILLAS | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO CAJILLAS AGUAS FLUVIALES | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO CAJILLAS AGUAS LLUVIAS | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO CAJILLAS ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO DE TUBERIA | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO DE LAS CAJILLAS | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO DECAJILLAS | 2 | | | | 2 |
| MANTENIMIENTO DEL ALCANTARILLADO | 11 | 2 | | | 13 |
| MANTENIMIENTO EN TUBERIA | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO SERVICIO | 1 | | | | 1 |
| MANTENIMIENTO TAPA CAJILLA | 1 | | | | 1 |
| POR TAPONAMIENTO | 11 | 2 | | | 13 |
| POR TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 |
| POSIBLE FUGA EN ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 |
| POSIBLE FUGA EN EL SERVICIO | 1 | | | | 1 |
| POSIBLE TAPONAMIENTO | 23 | | | | 23 |
| POSIBLE TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLA | 8 | | | | 8 |
| POSIBLE TAPONAMIENTO EN CAJILLA | 1 | | | | 1 |
| POSIBLE TAPONAMIENTO EN EL INTERIOR | 1 | | | | 1 |
| REBOSA CAJILLA | 2 | | | | 2 |
| RECOLECCION DE BASURAS DEL ESTADIO | 1 | | | | 1 |
| REVISAR CAJILLA INDIVIDUAL | 1 | | | | 1 |
| SERVICIO DE DISPONIBILIDAD | 1 | | | | 1 |
| SOLICITUD DE CERETIFICADO DE DISPONIBILIDAD | | 1 | | | 1 |
| SOLICITUD LIMPIEZA DE CAÑERIAS. | 1 | | | | 1 |
| SOLICITUD LIMPIEZA POR TAPONAMIENTOS | | 1 | | | 1 |
| SOLICITUD POR INSPECCION | 1 | | | | 1 |
| SONDEO POR TAPAMIENTO | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO | 4 | | | | 4 |
| TAPONAMIENTO AGUAS LLUVIA | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO ALCANTARILLADO | 19 | | | | 19 |
| TAPONAMIENTO CAJILLA | 4 | 1 | | | 5 |
| TAPONAMIENTO DE ALCANTARILLA | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO DE CAJILLAS | 2 | | | | 2 |
| TAPONAMIENTO EN ALCANTARILLADO | 3 | | | | 3 |
| TAPONAMIENTO EN CAJILLA | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO EN EL ALCANTARILLADO | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO EN LAS TUBERIAS | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO INTERNO | 3 | | | | 3 |
| TAPONAMIENTO TUBERIA | 1 | | | | 1 |
| TAPONAMIENTO. | 1 | | | | 1 |
| TUBERIA DETERIORADA | 1 | | | | 1 |
| TUBERIA ROTA | | 1 | | | 1 |
| TUBERIAS TAPADAS | 1 | | | | 1 |
| USUARIO SOLICITA CDP. | 1 | | | | 1 |
| USUARIO SOLICITA SE LE INSPECCIONE FUGA DE AGUAS NEGRAS | 1 | | | | 1 |
| VERIFICACION DE INFORMACION | 1 | | | | 1 |
| VERIFICAR POSIBLES TAPONAMIENTOS | 1 | | | | 1 |
| VERIFICAR RESIDUOS DE UNA CAJILLA | 1 | | | | 1 |
| VIVIENDA EN REMODELACION | 2 | | | | 2 |
| (en blanco) | 1 | | | | 1 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Tabla 37. control de PQR para la vigencia 2016 datos en blanco:

| Etiquetas de fila | Petición | Queja | Reclamo | (en blanco) | Total general |
|---|------------|-----------|----------|-------------|---------------|
| (en blanco) | 7 | | | 6 | 13 |
| INSPECCION CERTIFICADO DE DIDPONIBILIDAD | 1 | | | | 1 |
| ARREGLO CAJILLA | | | | 1 | 1 |
| CERTIFICADO DISPONIBILIDAD DE SERVICIOS | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION DE SERVICIOS PARA CERTIFICADO | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION PARA CERTIFICADO | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION PARA CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD | 1 | | | | 1 |
| INSPECCION UNDIMIENTO DE VIA | | | | 1 | 1 |
| LIMPIEZA CAJILLAS | 1 | | | | 1 |
| LIMPIEZA DE 10 CAJILLAS DE AGUAS FLUVIALES | | | | 1 | 1 |
| LIMPIEZA DE CAJILLAS | 1 | | | | 1 |
| LIMPIEZA DE SUMIDEROS | | | | 1 | 1 |
| POR TAPONAMIENTO | | | | 1 | 1 |
| VISITA PLANTA HELICONIAS | | | | 1 | 1 |
| Total general | 378 | 17 | 2 | 8 | 405 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

Se observó que no existen criterios fijos definidos para causales. Para la vigencia 2016 se recibieron un total de 405 PQRs, de las cuales 378 son peticiones. De las PQR tramitadas 309 estuvieron relacionadas con el servicio de alcantarillado, 83 por el servicio de acueducto, 13 no tiene definida a que servicio corresponde.

En cuanto a la vigencia 2017 la mayoría de las PQRs recepcionadas se encuentran sin asignación de número. Se observaron un total de 212 PQRs recepcionadas de las cuales 113 son por el servicio de alcantarillado.

Durante la vigencia 2017 fueron tramitadas 18 solicitudes de disponibilidad de servicio.

Imagen 22. Negativa de disponibilidad de servicios

| CONSECUTIVO DE DISPONIBILIDADES DEL AÑO 2017 | | | | | | |
|--|------------|---|----------------------|-----------|-----------------|---------------------------|
| NUMERO | FECHA | NOMBRE DEL USUARIO | BARRIO | RECIBO N° | INSPECCION | FIRMADO POR |
| 0001 | 11/01/2017 | SANDRA OVIENDO | LOS PINOS | 0599 | LEANDRO PINCHAO | MARITZA GALINDEZ (GE) |
| 0002 | 26/01/2017 | MENANDRO MONTERO RIASCOS | URBANIZACION MONTERO | 0603 | LEANDRO PINCHAO | VICTORIA VARGAS |
| 0003 | 10/02/2017 | YURIDIA ELADINES ROMERO | PUERTAS DEL SOL | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| | 10/02/2017 | EDWIN BARRERA LONDOÑO | MARCO FIDEL SUAREZ | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0004 | 15/02/2017 | CONTRUCCION POLIDEPORTIVO DEL BARRIO EL JARDIN | JARDIN | 0620 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0005 | 15/02/2017 | LUIS AURIO RENDON | PUERTAS DEL SOL | | SERVIO GARCIA | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| | 06/03/2017 | ANTIGUA PLANTA DE ENERGIA DEL MUNICIPIO DE ORITO | SAN MARTIN | | SERVIO GARCIA | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0006 | 06/03/2017 | CONSTRUCCION DE POLIDEPORTIVO CUBIERTO DEL BARRIO EL JARDIN DEL MUNICIPIO DE ORITO DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO | EL JARDIN | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0007 | 06/03/2017 | ANTIGUA PLANTA DE CONCENTRADOS | EL JARDIN | | | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0008 | 06/03/2017 | ANGELICA ARTEAGA | 7 DE AGOSTO | 0641 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0009 | 14/03/2017 | MARLEY JACKELINE BASTIDAS MOSQUERA | SAN GABRIEL | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0010 | 28/03/2017 | MENANDRO MONTERO RIASCOS | MONTERO | 0699 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0011 | 03/04/2017 | HOSPITAL ORITO | VERGEL | 0745 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| | 28/03/2017 | CONSTRUCCIÓN CANCHA DE FUTBOL | 12 DE OCTUBRE | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0012 | 03/04/2017 | PAOLA PANTOJA | LAS VEGAS LOTE 20 | 0749 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0013 | 20/04/2017 | JAIRO GABRIEL ORTIZ -MP CASA 11 A | COLINAS | 0767 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0014 | 09/05/2017 | MARTHA GUERRON | CIUDADELA LA PAZ | 0799 | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0015 | 12/06/2017 | CASA ADULTO MAYOR | SABALO | 0845 | PAZ Y SALVO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0016 | 22/05/2017 | 16 VIVIENDAS DE LA OLA INVERNAL | BARRIO LIBERTAD 1 | | SERVIO GARCIA | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| | 30/05/2017 | WILLIAM HERNAN CHANCHI | BARRIO EL JARDIN | | CARLOS SAMBONI | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |
| 0017 | 13/06/2017 | ASOCIACION DE CABILDOS INDIGENAS DEL PUEBLO AWA | FLORESTA | 0841 | LEANDRO PINCHAO | AYDA MARICEL CASANOVA R |
| 0018 | 16/06/2017 | CONSTRUCCIÓN DE SISTEMAS DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y PLUVIAL EN EL MUNICIPIO DE ORITO DEPARTAMENTO DEL PUTUMAYO | SABALO | | LEANDRO PINCHAO | JONATHAN ARIEL MINDINEROS |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

4.12 Aspectos Tarifarios

Para mostrar las tarifas que aplica el prestador se procedió a consultar el Sistema Único de Información – SUI, en los formatos Tarifas Aplicadas y el formato de Facturas en PDF de los servicios de acueducto y alcantarillado calculadas con base en la metodología tarifaria de la resolución CRA 287 de 2004.

En este sentido, se observa que, en cuanto a los formatos de Tarifas Aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, la empresa tiene reportada la información hasta el mes de agosto de 2017 y las tarifas para el servicio de aseo hasta el mes de julio de 2017 para las facturas en PDF. No obstante, por el periodo de análisis del presente documento se toma como referencia la información correspondiente al año 2016.

Por lo anterior, de acuerdo con la información revisada se observa que las tarifas aplicadas en el mes de diciembre de 2016 fueron las siguientes para cada estrato y uso:

Tabla 38. Tarifas aplicadas acueducto diciembre de 2016

| Estrato/Uso | CF | CB/VB | CC/VC | CS/VS | % CF | % CB/VB | % CC/VC | % CS/VS |
|-------------|-------|-------|-------|-------|------|---------|---------|---------|
| 1 | 3.160 | 99 | 248 | 248 | -50% | -60% | 0% | 0% |
| 2 | 3.792 | 148 | 248 | 248 | -40% | -40% | 0% | 0% |
| 3 | 6.320 | 247 | 247 | 247 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Industrial | 6.320 | 247 | 247 | 247 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Comercial | 6.320 | 247 | 247 | 247 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Oficial | 6.320 | 247 | 247 | 247 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 1 | 1.083 | 39 | 99 | 99 | -60% | -61% | 0% | 0% |
| 2 | 1.624 | 59 | 99 | 99 | -40% | -40% | 0% | 0% |
| 3 | 2.301 | 99 | 99 | 99 | -15% | 0% | 0% | 0% |
| Industrial | 2.708 | 99 | 99 | 99 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Comercial | 4.062 | 99 | 99 | 99 | 50% | 0% | 0% | 0% |
| Oficial | 2.708 | 99 | 99 | 99 | 0% | 0% | 0% | 0% |

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

CF: Cargo Fijo

CB/VB: Consumo Básico/ Vertimiento Básico

CC/VC: Consumo Complementario/ Vertimiento Complementario

CS/VS: Consumo Suntuario/ Vertimiento Suntuario

En cuanto a los valores tarifarios aplicados a cada estrato, se debe aclarar porque de acuerdo con la información reportada, aparentemente no se reportó el pago de contribuciones para los usuarios de los usos no residenciales Comercial e Industrial.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó el cálculo del indicador financiero agregado IFA para las vigencias 2014 y 2015 con la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 39. Indicador IFA

| AÑO | LIQ_AJUSTADA_ENDEUDAMIENTO | ENDEUDAMIENTO | LIQ | EFIC_RECAUDO | EF | COB_INTERESES | CI | RANGOIFA |
|------|----------------------------|---------------|---------|--------------|---------|---------------|---------|----------|
| 2014 | NR | NR | Rango 3 | NR | Rango 3 | NR | Rango 3 | Rango 3 |
| 2015 | 0,27 | 0,36 | Rango 3 | 86,01 | Rango 1 | 112,04 | Rango 1 | Rango 2 |

Fuente: Publicación página web SSPD

En cuanto al indicador IFA, la empresa se encuentra en rango tres para la vigencia 2014 siendo el riesgo financiero más alto, debido a que en el momento de la medición el prestador no había realizado el reporte respectivo.

Para la vigencia 2015 fue catalogado como riesgo dos con un riesgo financiero medio. Como se mencionó en los estados financieros para la vigencia 2015, el prestador aparentemente tiene problemas de iliquidez, cuyo resultado originó que tuviera un rango de liquidez tres, clasificado como riesgo alto.

En cuanto a la eficiencia de recaudo, la empresa según el indicado IFA para la vigencia 2015 no presentó riesgo y cuyo resultado fue del 80,18%.

Es de precisar que para la vigencia 2016 no existe norma que regule el cálculo del indicador, considerando los cambios normativos establecidos bajo nuevos estándares para la información financiera.

5.1. Control interno - Auditoría externa de gestión y resultados

La empresa fue clasificada como oficial, por lo tanto se encuentra dentro de las exclusiones para contratar auditoría externa de gestión y resultados, establecidas por el parágrafo uno del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 el cual establece: “...No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994, “

De esta manera considerando que la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, establece los parámetros generales del ejercicio del control interno en cada empresa o entidad oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos establece que el representante legal es quien debe velar porque se cuente con una apropiada aplicación del control interno, lo mismo que con un sistema de evaluación y control de gestión, de acuerdo con las características de la entidad.

Es así que de conformidad con el artículo 47 de la ley 142 de 1994, la vigilancia de la implantación del Control Interno en las empresas de servicios públicos, se encuentra en cabeza de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

La empresa cuenta con una oficina de control interno quien realiza auditorías internas a diferentes procesos dentro de la entidad. Para las vigencias 2014 y 2015 se realizaron auditorías a los contratos realizados por la empresa para las mismas vigencias. Para la vigencia 2016 desarrollo auditorías a toda la gestión de la entidad.

Entre los hallazgos evidenciados se relacionan:

- *La Empresa no cuenta con el PLAN DE CUENTAS.*
- *En cuanto a la Planta de Potabilización del Agua del Municipio de Orito, se evidencia el Manual de operación y mantenimiento; el cual se encuentra en proceso de actualización y adaptación.*

- *El tratamiento del agua en cuanto al suministro de los químicos se está realizando de forma empírica, ya que no se cuenta con laboratorio para realizar ensayos de tratabilidad de agua, que permitan identificar la cantidad de insumos químicos necesarios para obtener agua apta para el consumo humano.*
- *Según concepto emitido por la Secretaria Departamental con respecto a la certificación Sanitaria de Calidad de Agua para consumo Humano suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Orito EMPORITO, el resultado fue un Concepto Desfavorable, debido a que existe riesgo inminente para la salud de los usuarios.*
- *Si bien en la práctica se evidencia que el área de Recaudo, con el soporte del software INTEGRIN, elabora oportunamente la facturación por servicios prestados; la estimación que realiza esta herramienta de los valores recaudados, no refleja claridad con respecto a lo que ingresa realmente, aun cuando lo manifestado por la persona encargada, es que la empresa con la cual se tiene convenio para el recaudo, presenta el informe correspondiente de manera oportuna.*
- *Riesgo en la entrega de la facturación, Se observó que existe un riesgo inminente en la unidad de operación comercial, relacionado con la entrega oportuna de la facturación; toda vez que la persona encargada de la repartición de las mismas, tienen desconocimiento de algunas áreas, con efectos imprevisibles para EMPORITO E.S.P, que impiden cumplir oportunamente con la entrega de las facturas a los clientes y que amerita toma de decisiones por parte de la entidad.*
- *Al verificar la información suministrada por la persona a cargo del área, se logra evidenciar que presenta dos reportes de suscriptores (suscriptores activos y total de suscriptores), relación que presenta diferencias considerables y que a su vez son la base de información para elaborar la cuenta de cobro que se debe presentar mensualmente a la Gobernación; lo anterior teniendo en cuenta que tiene a cargo la administración de los recursos para el pago de los subsidios de los servicios públicos Generando así incertidumbre sobre la información. domiciliarios (servicios de acueducto, alcantarillado y aseo), para los residenciales estrato 1, 2 y 3 según acuerdo No 016 de junio 29 de 2016.*
- *Se evidencia un número considerable de quejas presentadas por los usuarios en el periodo (enero- julio), que no presenta claridad con respecto al diligenciamiento sobre el estado de la inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el requisito N° 6 del procedimiento EMPO-GC-PQR-04. RECEPCION DE PQR (preguntas, quejas y reclamos), Se da solución a la PQR?, las cuales podrían tener un efecto negativo en sus indicadores y en la imagen de EMPORITO E.S.P, pues ellas son un síntoma de insatisfacción del cliente, con relación al servicio recibido.*
- *Se puede observar en el informe presentado al área contable de ingresos fue de \$ 59.973.444, y a tesorería fue \$ 38.296.022 en tanto que tesorería, según extractos bancarios mes de abril presentó un valor de \$ \$ 37.296.022 y consignaciones del mes de mayo por valor de \$ 4.598.600, para un total recaudado de \$ 41.894.622. Generando así una diferencia, sin tener veracidad en la información.*
- **NO SE ENCUENTRAN CONTABILIZADOS LOS SALDOS EN LOS LIBROS CONTABLES LAS DIVERSAS OPERACIONES BANCARIAS:** Hemos observado que la Empresa no ha registrado en los libros contables los saldos de todas las operaciones relacionadas con las cuentas corrientes bancarias, lo

que ha causado un deficiente control de los ingresos, pagos y saldos de los fondos efectivos de la Entidad

De esta manera se observa grandes debilidades en el sistema de control interno evidenciado en los procesos que hacen parte de la facturación, recaudo, PQR, financiero, contable y técnico, la empresa deberá emprender acciones con el fin de mitigar los hallazgos establecidos por parte de la oficina de control interno.

Tabla 40. Relación de hallazgos auditorias internas vigencia 2016

| Descripción |
|--|
| La Empresa EMPORITO sección de Almacén no cuenta con un mecanismo de revisión y verificación de las fechas de vencimiento de los materiales en la bodega de Concentrados, donde Se evidencia que el inventario obsoleto, dañado, discontinuado o de lenta rotación, no se encuentra debidamente identificado y separado. |
| La Empresa EMPORITO no cuenta con el PLAN DE CUENTAS |
| En cuanto a la Planta de Potabilización del Agua del Municipio de Orito, se evidencia el Manual de operación y mantenimiento; el cual se encuentra en proceso de actualización y adaptación. |
| El tratamiento del agua en cuanto al suministro de los químicos se está realizando de forma empírica, ya que no se cuenta con laboratorio para realizar ensayos de tratabilidad de agua, que permitan identificar la cantidad de insumos químicos necesarios para obtener agua apta para el consumo humano. |
| Según concepto emitido por la Secretaría Departamental con respecto a la certificación Sanitaria de Calidad de Agua para consumo Humano suministrada por la Empresa de Servicios Públicos de Orito EMPORITO, el resultado fue un Concepto Desfavorable, debido a que existe riesgo inminente para la salud de los usuarios. |
| Los documentos que contienen la causación contable y desprendible de pago, no se evidencian firmas de las personas relacionadas, para darle autenticidad o para expresar que aprueba su contenido. |
| El pago de aportes parafiscales y seguridad social del mes de enero se evidencio pago de intereses moratorios |
| En la verificación según lo establece el artículo 23 del decreto 1703 del 2002, el pago de seguridad social y parafiscales de los 20 contratos de prestación de servicios suscritos en el mes de enero y febrero, se evidencia incumplimiento en la fecha de pago. |
| En la verificación de planilla de nomina mes de abril, se evidencia diferencia en el valor reportado versus la suma de los valores registrados en el comprobante de pago individual. |
| No se evidencia pago de intereses de cesantías del personal de nomina de la empresa en el mes de enero tal como lo contempla el numeral 2 artículo 1 de la ley 52 de 1975. |
| EMPORITO E.S.P. en su Manual de Funciones y Manual de procesos y Procedimiento no determina lo propio del área de SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, lo que imposibilita tomar dicho documento institucional como criterio de la presente auditoria para esta dependencia |
| No se evidencia la conformación del Comité de Convivencia Laboral, de conformidad con lo establecido en la RESOLUCIÓN 00000652 De 30 de Abril de 2012, modificada parcialmente por la RESOLUCIÓN 00001356 De 18 de Julio de 2012, Artículo 3, Conformación y funcionamiento de los Comités de Convivencia Laboral |
| La Empresa de Agua Potable y Saneamiento Básico del Municipio de Orito, se ha identificado que no cuenta con el cumplimiento a los requisitos normativos del Sistemas Integral de Gestión de Calidad y básicos de este proceso y subprocesos |
| Si bien en la práctica se evidencia que el área de Recaudo, con el soporte del software INTEGRIN, elabora oportunamente la facturación por servicios prestados; la estimación que realiza esta herramienta de los valores recaudados, no refleja claridad con respecto a lo que ingresa realmente, aun cuando lo manifestado por la persona encargada, es que la empresa con la cual se tiene convenio para el recaudo, presenta el informe correspondiente de manera oportuna. |
| Riesgo en la entrega de la facturación, Se observó que existe un riesgo inminente en la unidad de operación comercial, relacionado con la entrega oportuna de la facturación; toda vez que la persona encargada de la repartición de las mismas, tienen desconocimiento de algunas áreas, con efectos imprevisibles para EMPORITO E.S.P. que impiden cumplir oportunamente con la entrega de las facturas a los clientes y que amerita toma de decisiones por parte de la entidad. |
| Al verificar la información suministrada por la persona a cargo del área, se logra evidenciar que presenta dos reportes de suscriptores (suscriptores activos y total de suscriptores), relación que presenta diferencias considerables y que a su vez son la base de información para elaborar la cuenta de cobro que se debe presentar mensualmente a la Gobernación; lo anterior teniendo en cuenta que tiene a cargo la administración de los recursos para el pago de los subsidios de los servicios públicos Generando así incertidumbre sobre la información domiciliar (servicios de acueducto, alcantarillado y aseo), para los residenciales estrato 1, 2 y 3 según acuerdo No 016 de junio 29 de 2016. |
| En la bases de datos de EMPORITO E.S.P ingresados en el software INTEGRIN se encontró que el total de usuarios no se encuentran registrados con los datos de requisitos para inscritos en la prestación de servicios públicos domiciliarios, aunado a la inexactitud de los nombres de los usuarios, pues en diversos casos corresponde al arrendatario del predio, quien solicitó el servicio. Lo que impidió el reconocimiento exacto de los usuarios del servicio. |
| Se evidencia un número considerable de quejas presentadas por los usuarios en el periodo (enero- julio), que no presenta claridad con respecto al diligenciamiento sobre el estado de la inconformidad, de acuerdo a lo establecido en el requisito N° 6 del procedimiento EMPO-GC-PQR-04, RECEPCION DE PQR (preguntas, quejas y reclamos). Se da solución a la PQR? , las cuales podrían tener un efecto negativo en sus indicadores y en la imagen de EMPORITO E.S.P, pues ellas son un síntoma de insatisfacción del cliente, con relación al servicio recibido. |
| La facturación se realiza conforme al cronograma indicado en el formato EMPO-GC-FR-02, se Genera la factura, según lo determine el sistema, durante los diez primeros días de cada mes. una vez impresa la facturación, se envía al mensajero de la entidad, con el fin de hacerlas llegar a los usuarios de servicios públicos de la empresa EMPORITO E.S.P |
| Se puede observar en el informe presentado al área contable de ingresos fue de \$ 59.973.444, y a tesorería fue \$ 38.296.022 en tanto que tesorería, según extractos bancarios mes de abril presentó un valor de \$ 37.296.022 y consignaciones del mes de mayo por valor de \$ 4.598.600, para un total recaudado de \$ 41.894.622. Generando así una diferencia, sin tener veracidad en la información. |
| Durante la auditoria no se encontraba disponible el <i>informe de los deudores mayores de tres facturas</i> con corte a julio, tal como se especifica en el numeral 9, descripción de funciones como <i>Recaudador</i> , del Manual de Funciones. Sin embargo, este hallazgo representa una oportunidad de mejora, dado que al momento de requerirlo a la persona encargada del área, esta información es suministrada por el software INTEGRIN |
| Los registros de las PQR's se lleva únicamente en medio físico (por escrito), por lo que podría resultar dispendiosa la búsqueda o seguimiento en el momento que se requiera; por lo tanto, se sugiere que haya un soporte con las herramientas informáticas adecuadas (hojas de cálculo). |
| Podemos observar en el aplicativo Presupuesto del Programa SYS APOLO un valor de \$ 51.414.210 por concepto de traslado durante el periodo de enero – septiembre, versus el valor de \$ 52.414.810 registrado en los diferentes actos administrativos, donde podemos evidenciar que existe una diferencia de 1.000.000,00 |
| Resolución No 0412 de 01 de septiembre de 2016, en el documento traslado presupuestal, no se evidencia firma del Señor tesorero Jefe de la dependencia. |
| Resolución No 0323 de 16 de Junio de 2016, la actividad referente a Traslados entre rubros, contiene una descripción que no guarda coherencia, encontrándose que el reporte de contrecrédito y crédito en el presupuesto de gastos, presenta una diferencia de \$1.000.000,00, para lo cual se observaron dichos reportes firmados por el ordenador del gasto |
| En el área de tesorería el PAC no se lleva ni se encuentra debidamente parametrizado, (de acuerdo a información suministrada por el funcionario de tesorería). |
| No se evidencia las declaraciones de retención en la fuente de los periodos de enero, febrero, agosto y septiembre de 2016 |
| NO SE ENCUENTRAN CONTABILIZADOS LOS SALDOS EN LOS LIBROS CONTABLES LAS DIVERSAS OPERACIONES BANCARIAS: Hemos observado que la Empresa no ha registrado en los libros contables los saldos de todas las operaciones relacionadas con las cuentas corrientes bancarias, lo que ha causado un deficiente control de los ingresos, pagos y saldos de los fondos efectivos de la Entidad |
| RESOLUCIONES PENDIENTES POR LEGALIZAR: <input type="checkbox"/> Resolución No 0241 del 27 de abril de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0377 de 19 de julio de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0171 de 15 de marzo de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0264 de 04 de mayo de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0376 de 19 de julio de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0375 de 19 de julio de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0255 de 02 de mayo de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0240 de 27 de abril de 2016, <input type="checkbox"/> Resolución No 0263 de 04 de mayo de 2016 y <input type="checkbox"/> Resolución No 0170 de 15 de marzo de 2016 |

Fuente: EMPOORITO E.S.P. – visita junio de 2017

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación, se presenta la información que el prestador tiene pendiente de cargue al SUI desde el año 2002 y lo que se ha habilitado que ya se encuentra pendiente del año 2017.

Tabla 41. Estado de reporte en SUI

| ID | AÑO | Número de reportes pendientes | Número de reportes radicados | Porcentaje de cargue (%) |
|------|-------|-------------------------------|------------------------------|--------------------------|
| 2214 | 2002 | 0 | 68 | 100 % |
| 2214 | 2003 | 0 | 211 | 100 % |
| 2214 | 2004 | 0 | 336 | 100 % |
| 2214 | 2005 | 0 | 357 | 100 % |
| 2214 | 2006 | 0 | 341 | 100 % |
| 2214 | 2007 | 0 | 414 | 100 % |
| 2214 | 2008 | 0 | 389 | 100 % |
| 2214 | 2009 | 4 | 484 | 99 % |
| 2214 | 2010 | 29 | 547 | 94 % |
| 2214 | 2011 | 19 | 510 | 96 % |
| 2214 | 2012 | 24 | 450 | 94 % |
| 2214 | 2013 | 27 | 450 | 94 % |
| 2214 | 2014 | 89 | 387 | 81 % |
| 2214 | 2015 | 105 | 376 | 78 % |
| 2214 | 2016 | 146 | 329 | 69 % |
| 2214 | 2017 | 154 | 103 | 40 % |
| 2214 | TOTAL | 597 | 5752 | 90 % |

Fuente: SUI – septiembre 2017

De acuerdo a la tabla anterior, se observa que el prestador no ha cargado el 10% del total de los formularios que deben ser reportados correspondientes a SUI, correspondiente a 597 reportes pendientes, observándose que la gran parte de los mismos corresponden al año 2009 hasta la actualidad.

7. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo de las acciones de inspección, vigilancia y control que adelanta la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios del prestador EMPORITO E.S.P., se señalan a continuación las más relevantes:

7.1. Acciones de Inspección y Vigilancia vigencias 2015 y 2016.

A la empresa EMPORITO E.S.P., se le han efectuado entre otros los siguientes requerimientos:

- Mediante radicado 20164230695901 del 19 de octubre de 2016, se requirió al prestador sobre el programa de micromedición: cronograma de avance en la implementación del programa, número de micromedidores a instalar, consumos cobrados a los usuarios, porcentaje del índice de agua no contabilizada las

condiciones técnicas de los micromedidores, establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

- Mediante radicado 20174200314891 del 26 de abril de 2017, se le solicitó al prestador realizar el cargue de información financiera con corte a 31 de diciembre de 2016, en donde se habilitó el formato FC01 Gastos de Servicios Públicos – Version 2016 para su diligenciamiento y posterior cargue.
- Mediante radicado 20175290356382 del 16 de mayo de 2017, se le requirió al prestador el esquema de prestación en todas y cada una de sus áreas de prestación con sus respectivas modificaciones.

7.2. Acciones de control realizadas.

- Mediante Resolución 20054400001915 del año 2005 se sancionó al prestador por una suma de dos millones de pesos (\$2.000.000) por el no envío del informe tarifario del año vigente.
- Mediante Resolución 20064400001075 del año 2006 se sancionó al prestador por una suma de diez millones de pesos (\$10.000.000) por la omisión en el reporte de información al SUI.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

8.1 Componente Financiero – Administrativo

- El prestador presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido en la resolución 1570 de 2004, dado que los operarios del sistema de acueducto y alcantarillado no se encontrarían certificados en competencias laborales del SENA.
- La empresa realizó el reporte de información financiera por fuera de los términos establecidos en la Resolución 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y no dispone de los anexos al plan contable de que trata el artículo 3.2.1.4 de la citada resolución, identificandose un presunto incumplimiento de la misma.
- Se observó falta de consistencia en los saldos arrojados en los estados financieros. Las notas a los mismos no revelan en estado real de las cuentas.
- Los estados financieros no han sido aprobados por la junta directiva.
- Se observó errores en el reporte en el SUI de las cuentas 2306 - operaciones de crédito públicos, 2445 - impuesto al valor agregado, 2905 - recaudos a favor de terceros, 2905 otros pasivos y para la vigencia 2015 la cuenta 2445 impuesto al valor agregado, incumpliendo lo establecido en la resolución 2010130004765 de 2010
- La empresa no ha realizado el proceso de implementación de normas internacionales de contabilidad, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 201513000020385 del 29 de julio de 2015.
- La situación financiera de la vigencia 2015 no es razonable, las ventas del servicio de acueducto presentaron un comportamiento atípico al incrementarse las ventas de un 225.20% presuntamente por desfases en el software. Otro incremento significativo fueron los gastos los cuales se aumentaron en \$1.279,6 millones que corresponde a un 132.64%, con relación a la vigencia

2014, al igual la cuenta ajustes de ejercicios anteriores el cual se incrementó en \$1.998.9 millones de esta manera la utilidad neta para la vigencia 2015 fue de \$1.372.8 millones. Al no contar con las notas a los estados financieros es incierta la razonabilidad de las cifras y se presume un incumplimiento de las normas contables.

- La empresa presenta embargos por procesos judiciales por valor de \$470 millones, lo que podría ocasionar ausencia de suficiencia financiera y por ende de la imposibilidad de cumplir con los compromisos adquiridos para el normal desarrollo de su gestión.
- Es incierto los saldos de las cuentas por pagar, existen contratos de vigencias anteriores que no fueron pagados lo que puede originar potenciales riesgos tanto en la ejecución del presupuesto de gastos como en el establecimiento de demandas en contra de la entidad.

El informe de gestión realizado por la anterior gerente de la empresa Victoria Eugenia Vargas Enciso expresa deficiencias sobre los estados financieros con corte a 31 de octubre de 2016:

- Los estados financieros a 31 de octubre de 2016 como el balance general y el estado de actividad económica y social de EMPORITO ESP no reflejan la realidad económica de la entidad ya que los saldos presentados requieren de un proceso de saneamiento contable en donde se logre identificar los saldos reales de los activos, pasivo y patrimonio.
- Las cuentas por cobrar por servicios públicos no coinciden con los valores generales en el software INTEGRIN generándose una diferencia significativa entre la información contable, facturación y recaudo.
- Existen saldos de avances y anticipos de vigencias anteriores que no se encuentra legalizados e inclusive desde el inicio del proceso contable en la entidad se registraron saldos que no identifican al tercero, lo que genera mayores inconvenientes para el proceso de saneamiento financiero.
- Las cuentas de inventario y otros activos presentan saldos que no coinciden con la realidad de los productos que existen en la empresa.
- Los activos que conforman la propiedad plan y equipo son uno de los mayores problemas de la empresa, en razón a que estos requieren de un avalúo para conocer el valor de los mismos y la verdadera vida útil de los mismos.
- En relación con los proveedores de la empresa, se evidenció que presentan saldos que son irreales y en especial los recursos pendientes por legalizar relacionados con convenios, presentan un porcentaje significativo dentro de los pasivos. Así mismo, afectan los ingresos de la entidad generando en muchas ocasiones utilidades que no reflejan la situación económica de la misma prestando un patrimonio significativo pero si se tienen presentes las situaciones antes mencionadas presentaría una disminución del patrimonio.
- Todos los dineros de saldo de convenios se encuentran embargados.
- Según lo plasmado en el informe de gestión para la vigencia 2016 realizado por la anterior gerente de fecha 5 de enero de 2016 a 31 de enero de 2017 la empresa afronta problemas de liquidez, existen obligaciones las cuales provienen de diferentes demandas realizadas a la entidad por el no pago de obligaciones de años anteriores las cuales ascienden a \$817.7 millones. La empresa debido al proceso de embargo que afronta a cubierto dichos valores con la facturación de los meses de septiembre y octubre, por lo tanto el gasto

generado del objeto social se ha cubierto con subsidios, incumpliendo obligaciones con CORPOAMAZONIA. Las deudas a octubre de 2016 ascendían al valor de \$1.676.9, millones.

De lo anteriormente expuesto la empresa afronta insuficiencia presupuestal que puede ocasionar la imposibilidad de responder a sus compromisos y generar un riesgo en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

8.2 Componente Técnico Operativo

- No se cuenta con instrumentos de macro medición en la captación, ni a la salida del sistema de tratamiento de agua potable, presentándose un presunto incumplimiento del artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000¹³ derogado por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017 parágrafo 4 artículo 73.
- El prestador no opera la planta de tratamiento de agua potable a un caudal definido, ya que el caudal utilizado oscila entre de 60 lps a 120 lps presentándose pérdidas de agua a caudales cercanos a este último mencionado.
- El prestador no aplica el proceso de coagulación ni desinfección de manera diaria en el proceso de tratamiento de agua potable. Dado lo anterior, se encontró crecimiento de algas en los filtros por lo que el agua suministrada presuntamente NO fue apta para consumo humano en las vigencias analizadas conforme los resultados del SIVICAP, por lo tanto se presume incumplimiento de la resolución 2115 de 2007 y 1575 de 2007.
- El prestador no suministró la información respecto al cronograma de mantenimiento con sus respectivas evidencias, argumentando que el mantenimiento se realiza cuando se ve la necesidad de hacerlo, por lo que se da un presunto incumplimiento del artículo 202 de la Resolución 1096 de 2000¹⁴ derogado por el artículo 235 de la Resolución 330 de 2017.
- El sistema cuenta con dos tanques de almacenamiento, localizados posterior a la planta de tratamiento de agua potable, los cuales están construidos en concreto, en la visita se evidenciaron en la parte externa fisuras.
- No se toman presiones en la red de distribución argumentó el prestador que no existen instrumentos para medir la presión en la red de distribución, por lo que se da un presunto incumplimiento del parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000¹⁵.
- El indicador de continuidad fue suministrado por el prestador como un valor y no calculado mediante las Resolución 2115 de 2007 y 315 de 2005. Aun así, el valor de continuidad suministrado fue de 12 horas/día para los años 2014, 2015 y 2016, acoplándose a lo estipulado en el Contrato de Condiciones Uniformes.

¹³ Derogada por la Resolución 330 del 8 de junio de 2017. Es preciso manifestar que la visita se adelantó en el marco de lo dispuesto por la Resolución 1096 de 2000, teniendo en cuenta que las condiciones de operación se presentaron durante la vigencia de dicha resolución.

¹⁴ Ibídem

¹⁵ Ibídem

- El prestador no tiene un registro de número de suspensiones presentadas del año 2014 a la fecha por tipo avisadas y no avisadas, datos relevantes para correcto cálculo del indicador de continuidad establecido en la resolución 315 de 2005.
- La empresa no cuenta con micromedidores en el municipio, por lo que la cobertura de micromedición es de 0%, por lo que se evidenció un presunto incumplimiento según la Resolución 146 de la ley 142 de 1994. De igual manera presuntamente se encuentra vulnerando lo dispuesto en la Ley 373 de 1997 ya que no cuenta con programa de ahorro y uso eficiente del agua.
- El prestador al no tener información sobre el volumen de agua facturado, no tiene información de índice de agua no contabilizada. El prestador no cuenta con un plan de reducción de pérdidas.
- El prestador no realiza toma de muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua, por lo que estaría presentando un presunto incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007 en cuanto a frecuencia en la toma de muestras.
- La empresa no cuenta con plan de mantenimiento en alcantarillado (Cronograma) ni evidencias de ejecución, manifestando que el mantenimiento se realiza es en casos de que ocurra taponamientos en donde se realiza sondeos y se realiza limpieza a las cámaras de inspección (pozos). Por lo tanto, se presume incumplimiento de la resolución 1096 de 2000¹⁶, artículo 202.
- Ningún sistema de tratamiento de aguas residuales se encuentra en funcionamiento. Adicionalmente, no se realizan mediciones de los caudales vertidos por lo que se da un presunto incumplimiento a lo establecido en el PSMV aprobado mediante Resolución DTP No. 0437 del 4 de noviembre de 2008.

8.3 Aspectos Comerciales

- La empresa no ha registrado la información comercial en el SUI, no ha reportado la cartera por edades en el mismo aplicativo, presuntamente incumpliendo lo establecido en la resolución SSPD 201013000048765 de 2010.
- La empresa no tiene publicado el contrato de condiciones uniformes y no existe evidencia de la divulgación del mismo presuntamente incumpliendo lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.
- Se observaron ausencia y deficiencias en los controles de las PQR, no existe control en la recepción y tramites de las mismas, lo que denota deficiencias en el sistema de control interno.
- La empresa no tiene criterios claros definidos de las causales de las PQR.
- No se da aplicación del acuerdo municipal 002 de 2017, la contribución cobrada es del 10% cuanto lo aprobado en dicho acuerdo es del 50% para el comercial y del 30% para el industrial.

¹⁶ Ibídem

- A pesar de que el indicador de eficiencia del recaudo está por encima del 70%, los indicadores de cartera no reflejan resultados positivos.
- La factura no se muestra en detalle la aplicación de la estructura tarifaria en cuanto al cargo fijo y el cargo variable; y el valor y el factor de los subsidios y contribuciones aplicados en cada componente a cada usuario en relación con la tarifa de referencia. Incumpliendo lo establecido en la resolución CRA 375 de 2006.
- La empresa no ha dado respuesta al oficio con Radicado SSPD 20174210836351 del 30 de junio de 2017, en el cual se presentó el resultado de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y el análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Proyectó: Sergio Israel Rojas– Contratista DTGAA - Grupo de Evaluación Integral
Mery Constanza Rojas–Profesional Especializado DTGAA-Grupo de Evaluación Integral
Antonio Cervantes – Contratista DTGAA - Grupo de Evaluación Integral

Revisó: Johanna Milena Cortes – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral (A) – DTGAA
Oscar Hernán Rincón – Profesional Especializado DTGAA.
Omar Orlando Cortes- Contratista-Especialista NIF
Flor E. Sánchez – Contratista DTGAA

Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado