



**INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA –
EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES**

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE VALENCIA
S.A.S. E.S.P.
Municipio de Valencia - Córdoba**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, diciembre de 2021**

1 Identificador del prestador

- 1.1 **Nombre o razón social:** EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P.
- 1.2 **Nit:** 901308226 - 1
- 1.3 **ID (SUI - RUPS):** 46476
- 1.4 **Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:** Acueducto y Alcantarillado.
- 1.5 **Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:**
- Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición Final, Recolección, Tratamiento de Alcantarillado.
 - Aducción, Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución, Tratamiento de Acueducto.

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

- 2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2020 - 2021
- 2.2 **Clase acción:** Vigilancia Inspección
- 2.3 **Motivo de la acción:** Especial detallada concreta
- 2.4 **Origen causal de la acción:** Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general)
- 2.5 **Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** Mesas de trabajo virtuales. Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual y reportes en el Sistema Único de Información - SUI

3 Delimitación del marco de evaluación

3.1 Criterios evaluados:

El objetivo del presente informe de vigilancia o inspección detallada - evaluación integral es determinar si el prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a los servicios de Acueducto y Alcantarillado prestados por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P., para el año 2020 y 2021, conforme a la siguiente normativa:

- Ley 142 de 1994
- Resolución SSPD N° 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias.
- Resolución SSPD N° 2021100016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N° 20211000171855 de 21 de mayo de 2021.
- Resolución CRA N° 906 de 23 de diciembre de 2019.
- Resolución CRA 688 de 2014 de 2014.

- Resolución MVCT 1096 de 2000 y 330 de 2017.
- Resolución CRA N° 873 del 28 de marzo de 2019.
- Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- Resolución CRA N° 457 del 12 de diciembre de 2008.
- Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

3.2 **Marco temporal de evaluación:** Vigencia 2020 – 2021

4 **Descripción de lo desarrollado**

4.1 **Información fuente usada:**

- Información entregada por la empresa, según requerimiento SSPD N°20214242965561 del 27 de julio de 2021
- Sistema Único de Información - SUI

4.2 **Requerimientos realizados:**

- Comunicación SSPD N° 20214242965561 del 27 de julio de 2021

4.3 **Estado de respuesta de requerimientos:** Suministrados en carpeta virtual por el prestador.

4.4 **Evaluaciones realizadas:**

A continuación, se presenta el análisis realizado de acuerdo con la información suministrada por el prestador y lo reportado en SUI.

4.4.1 **ASPECTOS ADMINISTRATIVOS**

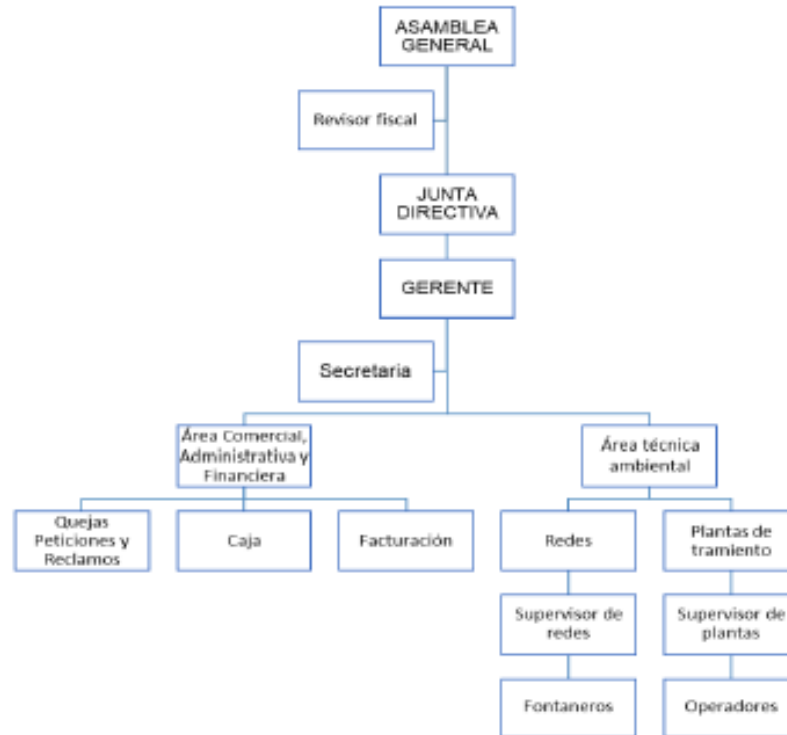
Mediante Acuerdo 018 del 2018, el Concejo Municipal de Valencia, Córdoba le otorgó facultades al Alcalde del Municipio para reorganizar el esquema de prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Valencia, por medio de la cual se constituye la sociedad por acciones simplificadas denominada AGUAS DE VALENCIA SAS ESP, la cual entró en operación en noviembre de 2019, para atender los servicios de públicos de acueducto y alcantarillado.

La empresa AGUAS DE VALENCIA SAS ESP fue registrada mediante matrícula No. 173720 del 31 de julio de 2019 en la Cámara de Comercio de Montería, Córdoba y registrada en RUPS el 28 de mayo de 2020 mediante radicado 2020946476375264, con fecha de inicio de operaciones el 01 de noviembre de 2019 para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valencia.

El 100% de las acciones suscritas pertenecen al Municipio de Valencia.

4.4.1.1 Estructura Organizacional

Imagen 1. Organigrama de la empresa AGUAS DE VALENCIA SAS ESP



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

4.4.1.2 Informes de Control Interno

Por ser una sociedad por acciones simplificada de clase oficial del orden municipal debe dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993 y adoptar un sistema de control interno. Para las vigencias analizadas no fue posible establecer si la empresa tiene adoptado el sistema de control interno y se observó que no posee informes de evaluación del sistema de control interno o desarrollo de auditorías internas.

4.4.1.3 Informe de Contraloría

A la fecha, la Contraloría territorial no ha realizado auditorías fiscales a la empresa.

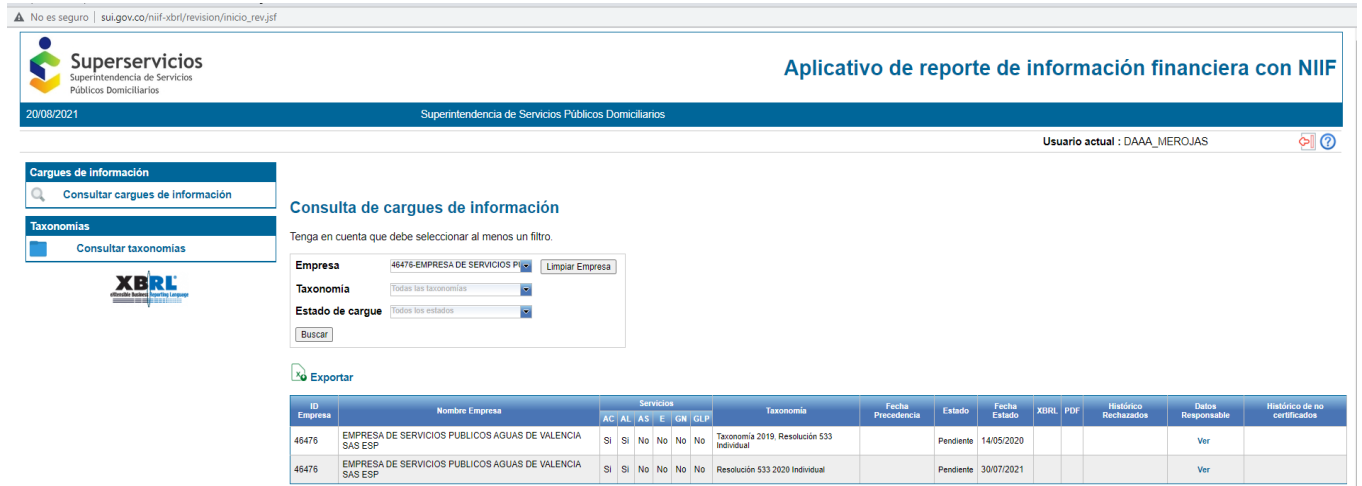
4.4.2 ASPECTOS FINANCIEROS

La empresa es una sociedad por acciones simplificada oficial de orden municipal, por lo tanto, debe estar clasificada como grupo resolución 414 de 2014 de la CGN, sin embargo, se observó que en SUI se clasificó como Resolución 533 de 2015 de la CGN la cual debe ser aplicada para entidades de Gobierno.

De esta manera realizando el respectivo seguimiento se observó que la empresa mediante radicado 20215290531792 del 26 de marzo de 2021 solicitó reversión, la cual fue negada mediante radicado 20214202105191 del 09 de junio de 2021 posteriormente una vez realizada la apertura de la presente evaluación la empresa procedió nuevamente a realizar la solicitud de reversión mediante radicado No. 20215292024202 del 30 de julio de 2021 la cual ya se autorizó y está pendiente de respuesta.

De esta manera considerando los errores de la clasificación y por consiguiente la no habilitación de los formularios, la empresa a la fecha tiene pendiente el cargue de la información financiera al SUI.

Imagen 2. Reporte al SUI de información financiera



ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
46476	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2019, Resolución 533 Individual		Pendiente	14/05/2020				Ver	
46476	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	SI	SI	No	No	No	No	Resolución 533 2020 Individual		Pendiente	30/07/2021				Ver	

Fuente: SUI 20/08/2021

4.4.2.1 Estados Financieros

La información analizada corresponde a la suministrada por parte de la empresa entre el 30 de julio y 06 de agosto de 2021, de acuerdo con lo solicitado mediante radicado 20214242952571 del 26 de julio de 2021 y enviada a esta Superintendencia mediante mail y radicado 20215292120252 del 9 de agosto de 2021.

4.4.2.1.1 Estado de Situación Financiera

Tabla 1. Estado de situación financiera Aguas de Valencia SAS ESP (2019-2020)

	2020	2019	VARIACIÓN	%
ACTIVOS CORRIENTES				
Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	73.833.833	1.158.782	72.675.051	6271,68%
Cuentas por Cobrar Prestación de servicios Públicos	222.958.488	188.271.955	34.686.533	18,42%
Activos por impuestos corrientes	34.930.000	-	34.930.000	100,00%
Activos corrientes totales	331.722.321	189.430.737	142.291.584	75,12%
ACTIVOS NO CORRIENTES				
Propiedades Planta y Equipo	1.735.675.924	1.700.000.000	35.675.924	2,10%
Activos no corrientes totales	1.735.675.924	1.700.000.000	35.675.924	2,10%
TOTAL ACTIVOS	2.067.398.245	1.889.430.737	177.967.508	9,42%
PASIVOS				
PASIVOS CORRIENTES				
Acreeedores Comerciales Y Cuentas Por Pagar	56.247.070	11.346.116	44.900.954	395,74%
Impuesto, Gravámenes Y Tasas	7.505.511	2.852.506	4.653.005	163,12%
Servicios Públicos	51.465.071	8.985.000		0,00%
Obligaciones laborales	46.519.964	8.592.786	37.927.178	441,38%
Provisiones	17.934.000	-	17.934.000	100,00%
Pasivos corrientes totales	179.671.616	31.776.408	147.895.208	465,42%
PASIVOS NO CORRIENTES				

	2020	2019	VARIACIÓN	%
Servicios Públicos	111.113.605	122.826.876	- 11.713.271	-9,54%
Pasivos no corrientes totales	111.113.605	122.826.876	- 11.713.271	-9,54%
TOTAL PASIVO	290.785.221	154.603.284	136.181.937	88,08%
PATRIMONIO				
Capital Social	1.700.000.000	1.700.000.000	-	0,00%
Resultados acumulados	31.344.708	-	31.344.708	100,00%
Resultado del periodo	41.785.571	34.827.453	6.958.118	19,98%
Reservas	3.482.745	-	3.482.745	100,00%
Patrimonio Total	1.776.613.024	1.734.827.453	41.785.571	2,41%
Total pasivo y Patrimonio	2.067.398.245	1.889.430.737	177.967.508	9,42%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

4.4.2.1.1 Activos:

Los activos presentaron un incremento del 9,42% para la vigencia 2020 en comparación con la vigencia inmediatamente anterior. La mayor concentración de los mismos se encuentra representado en propiedad planta y equipo, la cual es del 83,95%. Las cuentas por cobrar representan un 10,78% de los activos y se incrementaron en un 18,42% para la vigencia 2020.

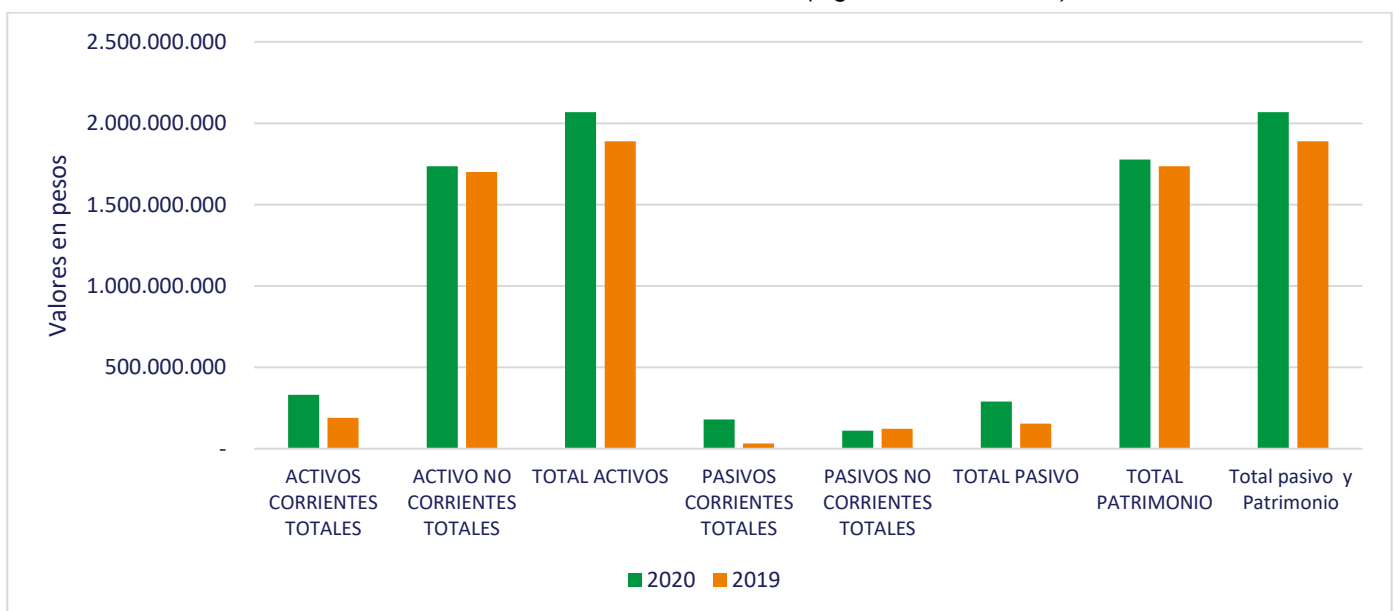
4.4.2.1.1.2 Pasivos y patrimonio:

En cuanto a los pasivos, presentó para la vigencia 2020 un incremento representativo del 88,08% con relación a la vigencia anterior. Es de aclarar que la empresa empezó operaciones a partir de noviembre de 2019, motivo por el cual las cifras comparativas generan grandes diferencias.

El valor más representativo de los pasivos son los servicios públicos con una participación del 38,21% en su porción no corriente y del 17,70% en la corriente, seguida de pasivos por pagar con participación del 19,37%.

En cuanto al patrimonio, la diferencia más significativa correspondió al resultado del periodo el cual se incrementó en un 19,98% para la vigencia 2020 con relación a la vigencia inmediatamente anterior.

Gráfico 1. Estado de Situación Financiera (vigencias 2019-2020)



Fuente: Elaborado SSPD de información suministrada por la empresa (cifras en pesos COP)

4.4.2.1.2 Estado de Resultado Integral

Tabla 2. Estado de resultado integral Aguas de Valencia SAS ESP (2019-2020)

	31 de Dic 2020	31 de Dic 2019	VARIACIÓN	%
INGRESOS	2.094.198.848	304.685.622	1.789.513.226	587,33%
Servicio de Acueducto	1.515.476.453	241.464.422	1.274.012.031	527,62%
Servicio de Alcantarillado	577.697.448	63.221.200	514.476.248	813,77%
Otros Ingresos	1.024.947	-	1.024.947	100,00%
COSTO DE VENTAS SERVICIOS PÚBLICOS	856.933.754	142.260.444	714.673.310	502,37%
Acueducto	633.578.976	99.584.444	533.994.532	536,22%
Alcantarillado	221.470.526	42.676.000	178.794.526	418,96%
Otros Gastos y Depreciaciones	1.884.252	-	1.884.252	100,00%
UTILIDAD BRUTA	1.237.265.094	162.425.178	1.074.839.916	661,74%
GASTOS OPERACIONALES DE ADMINISTRACIÓN	1.189.480.023	71.988.330	1.117.491.693	1552,32%
Sueldos y salarios	166.327.133	19.473.288	146.853.845	754,13%
Contribuciones efectivas	72.790.451	2.268.786	70.521.665	3108,34%
Aportes sobre la nómina	14.837.000	435.000	14.402.000	3310,80%
Prestaciones Sociales	49.651.425	4.836.000	44.815.425	926,70%
Gastos de personal diversos	340.709.107	37.084.892	303.624.215	818,73%
Generales	108.787.335	6.392.232	102.395.103	1601,87%
Impuestos, Contribuciones y Tasas	19.352.420	-	19.352.420	100,00%
Provisión para deudores	404.596.228	-	404.596.228	100,00%
Provisión para obligaciones fiscales	12.000.000	1.498.132	10.501.868	701,00%
Depreciación propiedad, planta y equipos	428.924	-	428.924	100,00%
UTILIDAD OPERACIONAL	47.785.071	90.436.848	- 42.651.777	-47,16%
Otros Gastos (comisiones)	65.500	430.381	- 364.881	-84,78%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS	47.719.571	90.006.467	- 42.286.896	-46,98%
Impuesto de Renta	5.934.000	55.179.014	- 49.245.014	-89,25%
UTILIDAD NETA	41.785.571	34.827.453	6.958.118	19,98%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

En cuanto al resultado integral se observan variaciones representativas debido a que la empresa inició operación a partir de noviembre de 2019.

Dentro de los ingresos para la vigencia 2020, el 72,37% corresponde al servicio de acueducto, el 27,59% al servicio de alcantarillado y el 0,05% corresponde a otros ingresos, que corresponde a un convenio administrativo de optimización de aguas residuales.

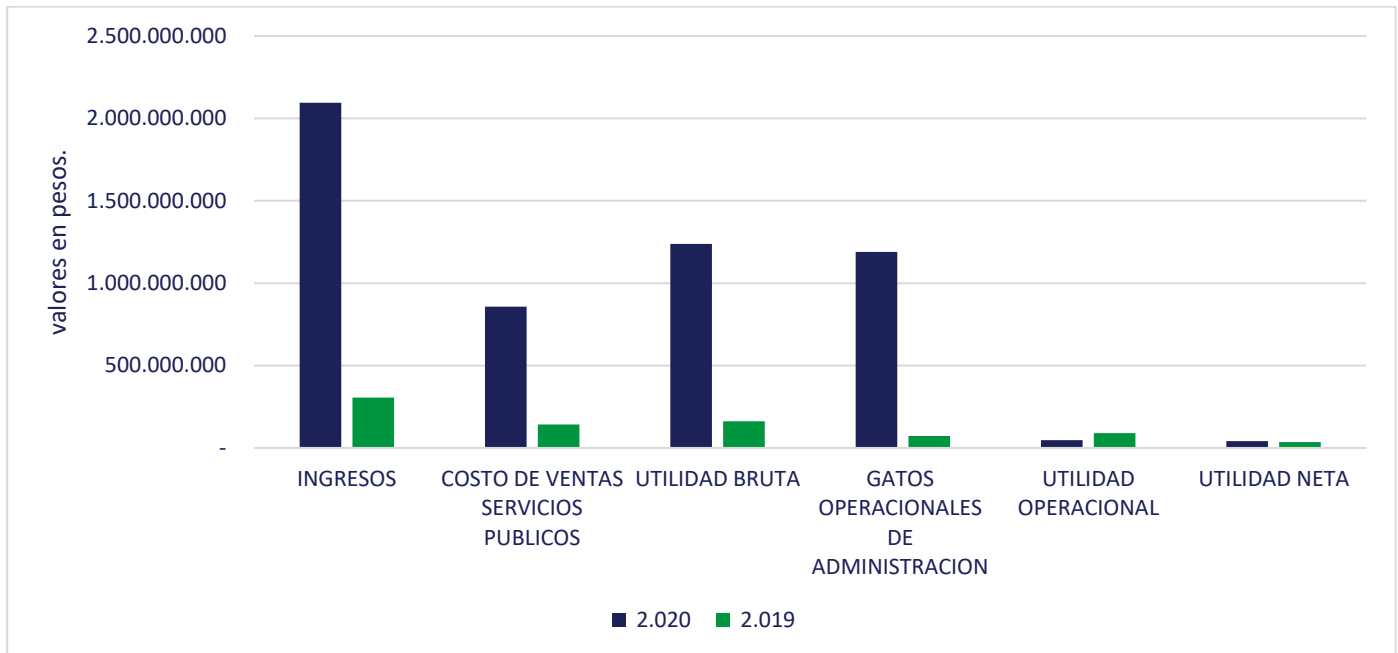
En cuanto a los gastos de administración se observa que la suma más representativa corresponde a la provisión de deudores la cual es de \$404 millones, sin embargo, en las notas a los estados financieros no es posible establecer con claridad la aplicación de la política dentro del manual de políticas contables la cual expresa:

“2.3.1 ESTIMACIÓN PARA DEUDORES INCOBRABLES Para la estimación de cuentas de difícil cobro Aguas de Valencia SAS E.S.P revisa y actualiza de acuerdo con la antigüedad de cada grupo de deudores y sus características. El importe de la pérdida se reconoce en el resultado del periodo. Para efectos de estimar posibles riesgos de la cartera y cuentas por pagar con clientes y otros deudores o acreedores, la Empresa provisiona al 100% los saldos netos por un periodo mayor a un año. Para la cartera menor a 1 año se estima el porcentaje de provisión de acuerdo al % de recaudo histórico”.

De esta manera, presenta confusión el gasto aplicado que impactó el resultado neto del ejercicio para la vigencia 2020, el cual fue de \$41,7 millones.

En la mesa de trabajo virtual adelantada el día 18 de agosto se pudo establecer que la empresa no asumió deudas del anterior operador.

Gráfico 2. Estado de Resultado integral (vigencias 2019-2020)



Fuente: Elaborado SSPD de información suministrada por la empresa (cifras en pesos COP)

4.4.2.1.3 Estado de Flujos de Efectivo

Tabla 3. Estado de flujos de efectivo Aguas de Valencia SAS ESP (2019-2020)

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	2020	2019	VARIACIÓN	%
ACTIVIDADES DE OPERACIÓN				
Resultado del ejercicio	41.785.571	34.827.453	6.958.118	19,98%
Partidas que no afectan el efectivo				
Depreciación	428.924		428.924	100,00%
Impuesto de Renta Diferido	5.934.000	55.179.014	(49.245.014)	-89,25%
Otras provisiones	12.000.000	1.498.132	10.501.868	701,00%
Deterioro de Cartera	404.596.228		404.596.228	100,00%
Capital de trabajo generado por la operación	464.744.723	91.504.599	373.240.124	407,89%
Disminución (Aumento) deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	(439.282.761)	(188.271.955)	(251.010.806)	133,32%
Aumento acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	44.900.954	11.346.116	33.554.838	295,74%
Disminución Impuestos corrientes	(30.276.995)	(52.326.508)	22.049.513	-42,14%
Servicios Públicos	42.480.071	7.486.868	34.993.203	467,39%
Obligaciones laborales	37.927.178	8.592.786	29.334.392	341,38%
Otros pasivos a Largo Plazo	(11.713.271)	122.826.876	(134.540.147)	-109,54%
Efectivo Neto Proveniente De Actividades De Operación	(355.964.824)	(90.345.817)	(265.619.007)	294,00%
Actividades de Inversión			-	

ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	2020	2019	VARIACIÓN	%
Retiro (adquisición) propiedad planta y equipo	(36.104.848)	(1.700.000.000)	1.663.895.152	-97,88%
Efectivo neto en actividades de inversión	(36.104.848)	(1.700.000.000)	1.663.895.152	-97,88%
Actividades de Financiación			-	
Capital	-	1.700.000.000	(1.700.000.000)	-100,00%
Flujos Neto de Efectivo en Actividades de financiación	-	1.700.000.000	(1.700.000.000)	-100,00%
Total variación neta del efectivo	72.675.051	1.158.782	71.516.269	6171,68%
Efectivo y equivalente Año Anterior	1.158.782	-	1.158.782	100,00%
Efectivo y equivalente Presente	73.833.833	1.158.782	72.675.051	6271,68%
Efectivos y equivalentes al efectivo al final del periodo	73.833.833	1.158.782	72.675.051	6271,68%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

En todo el estado de flujos de efectivo, se pueden observar variaciones significativas de una vigencia a la otra, debido al inicio de operaciones a partir de noviembre de la vigencia 2019.

4.4.2.2 Indicadores Financieros

Tabla 4. Indicadores financieros Aguas de Valencia SAS ESP (2019-2020)

INDICADOR	FORMULA	2020	2019
LIQUIDEZ			
Razón corriente	ACTIVO CORRIENTE/PASIVO CORRIENTE	1,85	5,96
Prueba ácida	ACTIVO CORRIENTE-CXC/PASIVO CORRIENTE	0,61	0,04
Capital de trabajo neto	ACTIVO CORRIENTE-PASIVO CORRIENTE	152.050.705	157.654.329,00
ENDEUDAMIENTO			
Deuda/patrimonio	PASIVO TOTAL/PATRIMONIO	16,37%	8,91%
Endeudamiento	PASIVO TOTAL/ACTIVO TOTAL	14,07%	8,18%
RENTABILIDAD			
Rentabilidad neta	UTILIDAD NETA/VENTAS NETAS	2,00%	11,43%
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	UTILIDAD NETA/PATROMONIO	2,35%	2,01%
Rentabilidad del activo total (ROA)	UTILIDAD NETA/ACTIVO TOTAL	2,02%	1,84%
CARTERA			
Rotación	INGRESOS POR ACTIVIDADES ORDINARIAS/CXC	9,39	1,62
Días	360/ROTACIÓN	38,33	222,45

Fuente: calculados con base en lo suministrado por la empresa

Los indicadores financieros no generan alerta debido a que la empresa en noviembre de 2019 empezó operaciones, por lo tanto, cuenta con capital de trabajo, su endeudamiento es bajo y posee rentabilidad, sin embargo, la empresa deberá tomar acciones con el fin de que los indicadores de cartera no se vean afectados por su incremento.

4.4.2.3 Presupuesto Ingresos y Gastos

Mediante acta de junta directiva No. 01 de 2020 fue aprobado el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal 2020 por valor de \$1.575.550.766 de los cuales el 74,48% provinieron del servicio de

acueducto y el 25,52% al servicio de alcantarillado. El presupuesto fue incrementado en \$458,7 millones y presentó un porcentaje de recaudo del 75,24% el cual se considera bajo y cuya incidencia es principalmente por lo recaudado en el servicio de alcantarillado.

Tabla 5. Presupuesto de ingresos Aguas de Valencia SAS ESP (2020)

	INICIAL	ADICIÓN	DEFINITIVO	RECAUDADO	%
Total presupuesto de ingresos	1.575.550.766	458.779.768	2.034.330.534	1.530.729.013	75,24%
Venta de servicio de acueducto	1.173.477.269	213.000.000	1.386.477.269	1.146.269.055	82,67%
Venta de servicio de alcantarillado	402.073.497	244.779.768	646.853.265	384.421.065	59,43%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

Tabla 6. Presupuesto de gastos Aguas de Valencia SAS ESP (2020)

	INICIAL	ADICIÓN	TOTAL	EJECUTADO	%
Total presupuesto de gastos	1.575.550.766	458.779.768	2.034.330.534	1.519.457.775	74,69%
Gastos de personal	715.114.370	150.000.000	865.114.370	812.974.456	93,97%
Gastos generales	671.106.000	45.000.000	716.106.000	385.310.481	53,81%
Total gastos de inversión	189.330.396	263.779.768	453.110.164	321.172.837	70,88%

Fuente: suministrado por la empresa (Cifras en pesos - COP)

En cuanto el presupuesto de gastos se observa que 45,4% se distribuyen en gastos de personal, el 42,6% en gastos generales y el 12% en gastos de inversión, fue ejecutado el 74,69% de lo inicialmente presupuestado lo cual guarda coherencia con el presupuesto de ingresos.

Mediante acta de junta directiva No. 05 de 2020 fue aprobado el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia fiscal 2021 por valor de \$ 1.742.098.588 de los cuales el 53.63% corresponde a transferencias corrientes-sistema general de participaciones.

4.4.3 ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento con radicado SSPD No. 20214242965561 del 27 de julio de 2021 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora para el municipio de Valencia, Córdoba.

4.4.3.1 Servicio público domiciliario de acueducto

4.4.3.1.1 Sistema de Abastecimiento

4.4.3.1.1.1 Concesiones de aguas superficiales

En la siguiente tabla se presenta la información de las concesiones del prestador así:

Tabla 7. Concesiones del prestador

Fuentes	Municipio	Caudal concesionado l/seg.	Acto Administrativo	Vence	Corporación Ambiental	Estado	
1	Río Sinú	Valencia	46	Resolución 2-7251 de 2020	2030	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge – CVS	Vigente

Fuentes	Municipio	Caudal concesionario l/seg.	Acto Administrativo	Vence	Corporación Ambiental	Estado	
2	Río Sinú	Valencia	46	Resolución 2-7251 de 2020	2030	Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y del San Jorge – CVS	Vigente

Fuente: Aguas de Valencia

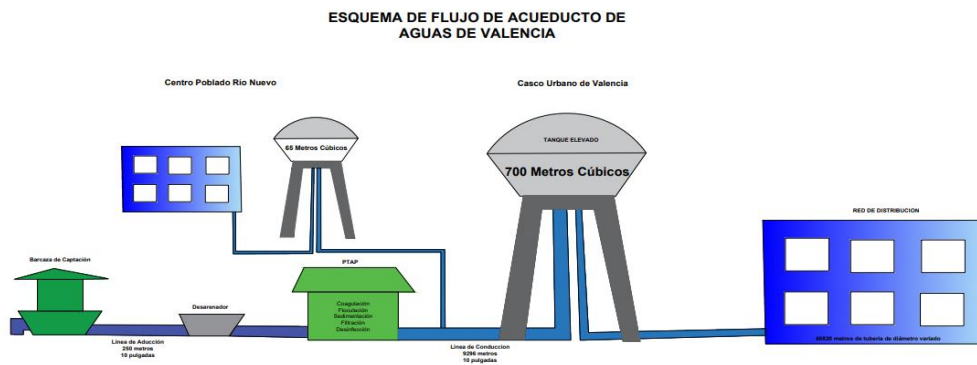
Al revisar la documentación entregada, se encontró que la concesión de agua para el río Sinú se encuentra dividida en captación primaria y captación secundaria, frente a lo cual, no se menciona en la resolución si posee el caudal mencionado en cada una de las captaciones, o la secundaria solamente se puede implementar como de emergencia ante inconvenientes a la primaria, a lo cual, el prestador informó que solicitará la aclaración a la corporación competente. Así mismo, en la actualidad menciona la empresa que se encuentra iniciando el trámite para una ampliación de caudal captado con el fin de incrementar la oferta del sistema.

4.4.3.1.2 **Sistemas de captación y tratamiento**

4.4.3.1.2.1 **Valencia**

El sistema de abastecimiento de la PTAP de Valencia, se compone así:

Imagen 3. Esquema Acueducto de Valencia, Córdoba.



Fuente: AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P.

4.4.3.1.2.1.1 **Fuente de abastecimiento - Captación**

La barcaza de captación se encuentra ubicada en la margen izquierda del río Sinú con ubicación espacial de $8^{\circ}15'4,71''N$ y $76^{\circ}3'57,78''O$, está construida en láminas de acero. Cuenta con tres bombas centrífugas de flujo radial tipo voluta fabricadas por la empresa IHM, los motores son de la marca WEG, cuya potencia nominal es de 20 HP.

Imagen 4. Captación Río Sinú.



Barcaza en Río Sinú



Bombas en barcaza

Fuente: Aguas de Valencia E.S.P.

El sistema bombeo funciona en paralelo si el contexto de captación lo requiere, son tres motores teniendo en cuenta un motor nuevo de 20 HP que actualmente se encuentra en proceso de instalación, la salida de cada bomba cuenta con una válvula de cheque y una válvula de compuerta, las bombas cuentan con sistemas de cebado. Se cuenta con dos antiguas bombas centrífugas de flujo radial tipo voluta fabricadas por la empresa IHM, los motores son marca WEG cuya potencia nominal es de 20 HP. La tubería de succión cuenta con una especie de colador que evita la entrada de cuerpos extraños al sistema. Por lo cual, actualmente, una bomba se encuentra en funcionamiento y una en stand by, mientras el proceso de instalación de la tercera bomba concluye.

No se realiza la medición del caudal captado en la barcaza de captación. Frente a esto, el prestador informó que la medición se realiza únicamente en la planta de tratamiento de agua potable mediante vertedero.

4.4.3.1.2.1.2 Operación y mantenimiento

Respecto a mantenimientos, se pudo evidenciar en la información suministrada programación por medio de órdenes de trabajo, cuando sea necesario y un cronograma de actividades programado para las vigencias 2020 - 2021, sin embargo, el prestador no suministró evidencia de su ejecución.

Tabla 8. Cronograma de mantenimientos

AÑO 2020 - SISTEMA DE ACUEDUCTO				
ACTIVIDAD PROGRAMADA	EJECUTADO		FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN
	SI	NO		
BARCAZA DE CAPTACIÓN				
Pintura en infraestructura de barcaza de captación.	x		6 de julio	8 de julio
Instalación de macromedidor.		x	-	-
Mantenimiento a motores de 20hp.	x		12 de octubre	17 de octubre
Mantenimiento a bombas centrífugas.		x	-	-
Reemplazo de tableros eléctricos.	x		15 de octubre	20 de octubre
Reemplazo de condensadores en tablero eléctrico.		x	-	-
Reposición tramo de manguera de aducción de 8".		x	-	-

Fuente: Aguas de Valencia

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a captaciones para las vigencias bajo análisis, se observó que estas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹.

4.4.3.1.2.1.3 Aducción y Desarenador

El sistema de aducción se compone por una tubería de 250 m de longitud en un diámetro de 10", la cual transporta el líquido al desarenador. Esta estructura contiene unas tolvas cuya función es sedimentar las partículas más densas, para luego ser drenadas por medio de tres válvulas instaladas en el fondo. El tiempo de retención para las partículas más finas (0,1 mm) que pueden sedimentar en este proceso es de 20 minutos.

Imagen 5. Desarenador.



Fuente: Aguas de Valencia E.S.P.

4.4.3.1.2.1.4 Planta de Tratamiento Valencia

El sistema de tratamiento del municipio de Valencia, Córdoba, está compuesto por 3 módulos, los cuales configuran un caudal de tratamiento aproximado de 90 l/s como capacidad máxima. Posterior a los procesos realizados en cada uno de los módulos de tratamiento, el líquido es conducido a un tanque semienterrado común donde se realiza el proceso de desinfección, para posteriormente ser bombeado hacia el tanque elevado en el centro del municipio. A continuación, se detallan las características de la infraestructura implementada en el proceso de potabilización:

Tabla 9. Sistemas de tratamiento Valencia

Empresa	Municipio	Cantidad	Fecha de construcción
Aguas de Valencia E.S.P.	Barcaza de Captación	Uno	2010
	Aducción	Uno	2010
	Planta de Tratamiento de Agua Potable	Uno o Vieja (50 l/s) (Estado funcional)	15/04/1976 -08/07/1981
		Dos (20 l/s) (Estado funcional)	2012
		Tres (20 l/s) (Estado funcional)	2012
Conducción	Uno	01/02/1997 - 17/04/1997	

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.

	Tanque Elevado	Uno	1993 - 17/04/1997
	Redes de Distribución	Diámetros Variados	Variado
	Barcaza de Captación	Uno	2010
	Aducción	Uno	2010

Fuente: Aguas de Valencia E.S.P.

La planta de tratamiento de agua potable (PTAP) se encuentra en el corregimiento de Río Nuevo, referenciada espacialmente a 8°15'11,84"N y 76° 4'3,83"O del casco urbano de Valencia. Existe una distancia de 7 km para llegar a la PTAP.

4.4.3.1.2.1.4.1 Módulo 1 – Planta “vieja”.

Para el caso de los procesos unitarios todos los módulos despliegan las siguientes tecnologías:

- *Mezcla rápida hidráulica (Coagulación)*

Este proceso busca desestabilizar las partículas coloidales para aumentar su densidad y lograr sedimentar en otros procesos, actualmente se aplica el Sulfato de Aluminio (Al₂(SO₄)₃) tipo A. La inyección de coagulante se hace luego de un resalto hidráulico provocado por un vertedero. En la actualidad, el prestador informa que existe la necesidad de adquirir un equipo de ensayo de jarras para determinar la dosis óptima de coagulante que se debe aplicar para determinada masa de agua.

- *Floculación*

El Floculador es del tipo Alabama modificado, este tipo de estructuras reemplazan los codos por orificios rectangulares y para garantizar el flujo ascendente-descendente se adecuaron tabiques deflectores. El Floculador está conformado por 10 cámaras con medidas aproximadas de 1,80 m de largo, 1,30 m de ancho y 2,25 m de profundidad.

- *Sedimentador alta tasa*

La sedimentación de alta tasa contempla la utilización de filas de placas planas de Asbesto Cemento (A.C) de 1,90 m de largo x 0,80 m de altura y un (1) cm de espesor, inclinadas 60 grados con la horizontal. El espaciamiento entre placas en el sentido normal de éstas es de 5 cm. La distribución del agua floculada en el sedimentador se realiza con una caja rectangular de concreto, de sección variable, ubicada longitudinal y centralmente por debajo de las placas de sedimentación acelerada. Sección inicial del canal a la salida del floculador 0,57 m x 0,65 m, al final 0,15 m x 0,57 m. En cada costado de la caja se encuentran 16 orificios de distribución, de 0,11 m x 0,11 m. La recolección del agua sedimentada se realiza sobre dos canales de concreto con longitud de 18,8 m la conexión con el sedimentador se hace por orificios de 2” de diámetro, uno cada 0,30 m.

- *Filtración rápida de tasa declinante*

Está constituida por un lecho filtrante que conforma la parte activa del proceso de filtración, una grava de soporte que retiene el lecho y un falso fondo que recoge el agua filtrada y distribuye uniformemente el agua de lavado. En este tipo de lechos filtrantes el agua sedimentada es obligada a pasar a través del filtro por acción de la gravedad. Por la combinación de los mecanismos que gobiernan la filtración, el material suspendido es retenido en el lecho filtrante hasta que llega un momento en que éste se colmata, es decir, se obstruyen los poros por donde circula el agua, aumentando la pérdida de carga, esto es, la altura de la lámina de agua dentro de la caja del filtro. Son cuatro unidades de filtración, estas ostentan unas dimensiones de 2,2 m X 2,1 m, es decir, 4,62 m², en total el área de filtrado sería de 18,48 m², la pérdida de carga disponible en el sistema es de 2,9 metros.

El espesor del lecho de soporte, que está conformado por grava gradada entre 2" y 1/12", es de 0,40 m. El lecho filtrante tiene un espesor de 0,70 m, arena 0,30 m y grava 0,40 m. El área del orificio de descarga de la canaleta de lavado es de 0,09 m². Para el lavado de un filtro se utiliza el caudal producido por las otras tres unidades en funcionamiento. La desinfección es practicada mediante un tanque convencional con solución de hipoclorito de calcio, la aplicación se hace sobre un tanque semienterrado que conecta con las bombas que impulsan el agua tratada hacia el tanque levado en el centro de Valencia.

Imagen 6. PTAP Vieja



Aplicación coagulante – mezcla rápida



Aplicación coagulante – mezcla rápida



Floculador



Sedimentador



Filtración

Fuente: Registro fotográfico Aguas de Valencia S.A.S E.S.P.

4.4.3.1.2.1.4.2 Módulos 2 y 3

En el marco del plan departamental de agua potable, en el año 2012 se construyó una planta de tratamiento convencional con dos (2) módulos de tratamiento, con capacidad total de 40 l/s, actualmente se encuentran en operación.

- *Floculadores Alabama*

Los floculadores Alabama modificados fueron diseñados para funcionar con 10 cámaras, teóricamente con las siguientes características: Cámaras (1, 2, 3, 4) de 0,2 m x 0,30 m, las demás cámaras poseen medidas de 0,2 m x 0,5 m.

- *Sedimentadores*

Cuenta con dos (2) unidades de sedimentación del tipo alta tasa, el módulo dos está adecuado con placas de asbesto cemento y el módulo tres con un sedimentador del tipo colmena, el agua sedimentada es recolectada por medio de una canaleta en material galvanizado.

- *Filtros*

Cuenta con ocho (8) filtros autolavados a tasa declinante, cuatro (4) en cada módulo de tratamiento. Las dimensiones por filtro son 1,6 m X 1,46 m, el área en cada filtro es 2,33 m², esto conlleva a tener un área de filtración de 9,34 m². La pérdida de carga adecuada en la estructura es de 1,27 metros.

El espesor del lecho de soporte está conformado por grava y es de 0,40 m. El lecho filtrante tiene un espesor de 0,65 m, de los cuales el 0,4 está conformado por antracita y debajo de este la arena con espesor de 0,25 m.

- *Desinfección*

La desinfección es practicada mediante un tanque convencional con solución de hipoclorito de calcio, la aplicación se hace sobre un tanque semienterrado que conecta con las bombas que impulsan el agua tratada hacia el tanque levado en el centro de Valencia.

Imagen 7. PTAP módulos 2 y 3



Floculador



Sedimentadores



Filtros



Desinfección

Fuente: Registro fotográfico Aguas de Valencia S.A.S E.S.P.

4.4.3.1.2.1.4.3 Laboratorio de control de procesos

Para determinar algunos parámetros de la calidad del agua, el prestador informa que cuenta con un laboratorio equipado para practicar pruebas básicas diarias de tipo físico – químico, así:

Tabla 10. Equipos y parámetros medidos

Empresa	Aparato	Parámetro medido
Aguas de Valencia E.S.P.	Turbidímetro portátil	Turbiedad
	Espectrofotómetro	Colo., Hierro, sulfatos y cloro
	Termómetros	Temperatura
	Probetas	N/A
	Multiparámetro	pH, conductividad

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S E.S.P.

Frente a esto, el prestador no remite los certificados de calibración respectivos que acrediten una correcta medición de los parámetros analizados en la prestación del servicio de acueducto con excepción del espectrofotómetro del cual remite certificado de calibración de fecha 21 de mayo de 2021.

Imagen 8. Laboratorio de control de procesos.



Laboratorio

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS de VALENCIA Calidad y Eficiencia, nuestro compromiso SAS					
FECHA:	FORMATO DE CALIDAD DE AGUA				N°:
Parametros	Unidades	Agua cruda - Ingreso PTAP	Agua Tratada - Salida PTAP	Valor maximo aceptable (res 2115/2007)	Hora de toma (Formato de 24 horas)
Caudal	l/s	50	46		
Turbiedad	NTU	49	1		2
Color aparente	UPC	63	12		15
pH	pH	7.01	6.90		6,5 - 9
Cloro residual libre	mg/l		1.82		0,3 - 2
Residual de Coagulante (Al3+)			0.46		0,2
Dureza total		50	50		300
Hierro total	mg/l	0.035	0.07		0,3
Cloruros	mg/l	32	30		250
COT(Carbono Organico Total)	mg/l				5
Fluoruros	mg/l				1
Otros					
Sulfato	mg/l	46	40		250
Manganeso	mg/l	2.3	0.1		0,1
Nitritos	mg/l	0.017	0.003		0,1
Nitratos	mg/l				10

Formato de calidad de agua



Turbidímetro



Test de jarras



Multiparámetros



Espectrofotómetro

Fuente: Aguas de Valencia E.S.P.

4.4.3.1.2.1.4.4 Tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización

El prestador informó que actualmente no se cuenta con permiso ni tratamiento de los lodos líquidos y sólidos generados en los procesos de potabilización de la PTAP, por lo que los mismos son dispuestos en un lote cercano, de propiedad de la empresa. Así mismo informó que ha adelantado gestiones con la corporación para iniciar el trámite, de lo cual presentó oficio dirigido a la corporación solicitando los

términos de referencia para obtener el permiso de vertimiento de lodos generados en la PTAP (oficio sin fecha de solicitud).

4.4.3.1.2.1.4.5 Operación y mantenimiento

Con relación al mantenimiento de las unidades de tratamiento, el prestador no cuenta con manuales de mantenimiento ni de operación de las plantas de tratamiento, frente a lo cual, Aguas de Córdoba (Plan departamental de agua), informó que en la actualidad se encuentra en la elaboración del “*manual de procedimientos para el mantenimiento de las unidades de tratamiento y tanques de almacenamiento y la implementación del mismo por parte de los operadores*”, el cual en la actualidad se encuentra en un avance del 39,12%.

Respecto a mantenimientos, el prestador informó que son programados por medio de órdenes de trabajo, cuando sea necesario. Así mismo, adjuntó un cronograma con actividades programadas, pero no remite evidencia de su ejecución para el periodo 2020-2021.

Imagen 9. Cronograma de mantenimientos PTAP

MÓDULOS DE TRATAMIENTO				
Pintura en estructura.	X		5 de julio	8 de julio
Lavado periódico en desarenador, floculador, sedimentador, filtros, alberca de cloración, albercas de almacenamiento.	X		Periódicamente	
Mantenimiento en válvulas de control.	X		Ocasionalmente	
Instalación de válvulas de control de entrada de agua cruda – módulos 2 y 3.		X	-	-
Instalación sedimentador tipo colmena en módulo de tratamiento 3.		X	-	-
Reemplazo de lecho filtrante en módulo 1 de tratamiento.		X	-	-
Reemplazo de placas de sedimentador de alta tasa.		X	-	-

Fuente: Aguas de Valencia E.S.P.

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a unidades de tratamiento para las vigencias bajo análisis, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010².

En lo relacionado con la medición de caudales a la salida de las PTAP, la empresa no cuenta con instrumentos de macromedición instalados incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000.

² 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.

4.4.3.1.3 Redes de Distribución de Acueducto

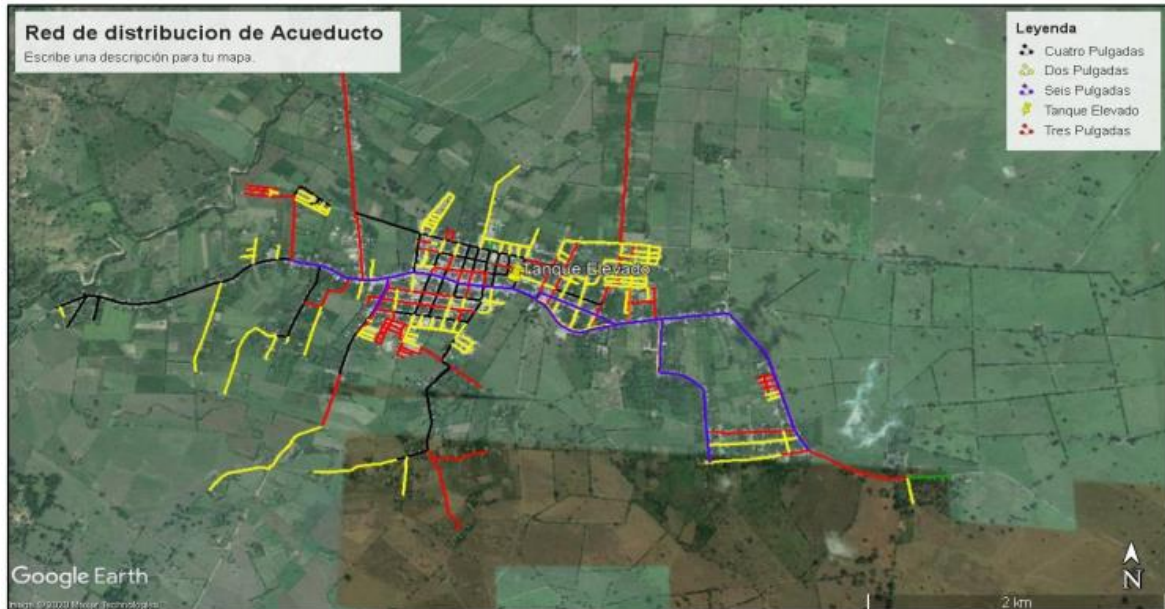
La red de distribución principal cuenta con una malla definida a través de una tubería que varía entre los diámetros entre 6 y 2 pulgadas en su red principal:

Imagen 10. Extensión Total Redes de Acueducto

Diámetro(pulgadas)	Diámetro(mm)	Longitud(m)	Porcentaje	Material
2	50	22214	36,52	PVC
3	75	17820	29,30	
4	100	12863	21,15	
6	150	7925	13,03	
Total longitud(m)		60822		

Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

Imagen 11. Red de distribución – Valencia - Córdoba.



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S.

Frente a la información reportada por el prestador al SUI, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010³. Por otro lado, con relación a manuales de operación y cronogramas de mantenimientos con sus evidencias en la red de distribución de acueducto, el prestador no suministró la información relacionada. Con relación al catastro de redes, el prestador informa que es actualizado de acuerdo con las intervenciones y adecuaciones que realice en tiempo real.

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, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

4.4.3.1.4 Indicadores de Prestación del Servicio de Acueducto

4.4.3.1.4.1 Cobertura de Acueducto

El prestador remitió información relacionada con suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, y los hogares totales en el municipio con el fin de obtener el indicador de cobertura, el cual fue del 98% para 2020 y 98,2% para 2021.

De lo anterior, se evidencia que la cobertura del servicio de acueducto se mantuvo constante para las vigencias bajo análisis, aumentando 2 décimas en el último año con relación al año 2020.

4.4.3.1.4.2 Índice de Continuidad del Servicio

Respecto a la continuidad del servicio en el municipio de Valencia, el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU reportado al SUI y suministrado por la empresa, definió lo siguiente:

“AGUAS DE VALENCIA prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: ocho (8) horas día.”

El prestador informó que el indicador de continuidad se calcula teniendo en cuenta las suspensiones que se realizan en las plantas de tratamiento y sus bombeos. Al total de horas de operación en el mes se le descuentan las horas de suspensión y de esta manera se calcula la continuidad en horas/día.

Gráfico 3. Índice de Continuidad 2020.

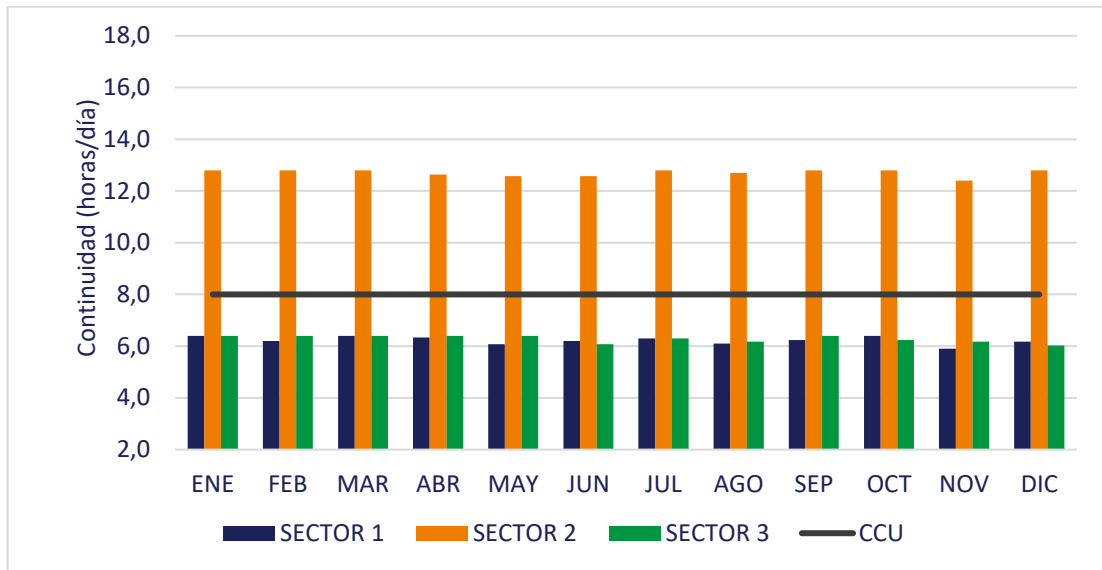
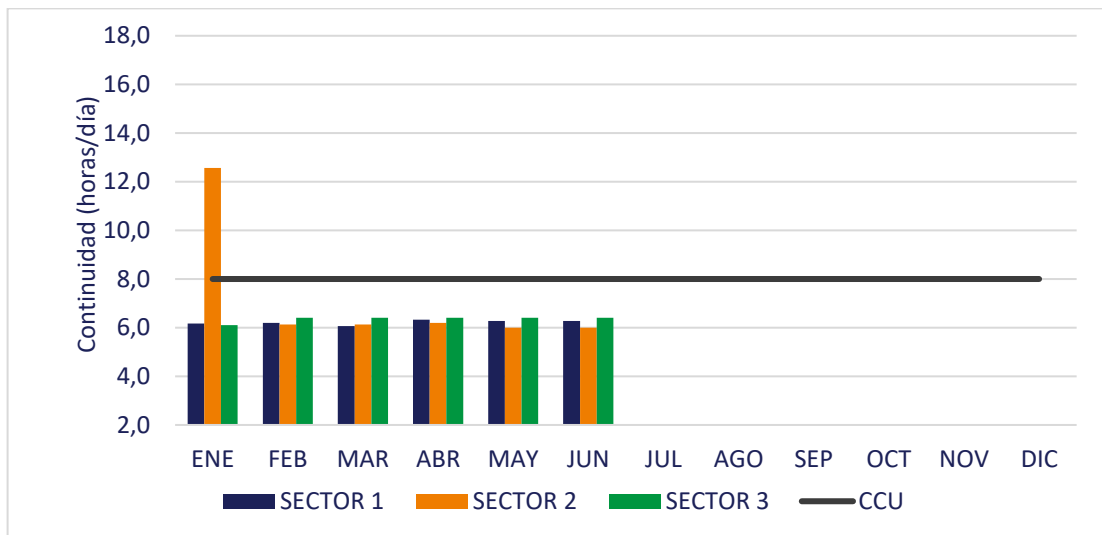


Gráfico 4. Índice de Continuidad 2021.



Fuente: Datos suministrados por el prestador

De acuerdo con lo anterior, se puede observar que la empresa no se encuentra realizando el cálculo del indicador conforme lo establece la Resolución 2115 de 2007, sino el resultado del indicador es un horario establecido por el prestador.

En la mesa de trabajo del 6 de agosto de 2021, el prestador manifestó que este horario se establece teniendo en cuenta la capacidad del sistema, las costumbres y la necesidad de la población.

Analizada la información entregada por el prestador y presentada en las gráficas anteriores relacionadas con los horarios de bombeo y suministro de agua potable a los sectores, se observa que, el prestador no ha cumplido con la continuidad a la cual se comprometió en el contrato de condiciones uniformes para los sectores 1 y 3 en la totalidad de la vigencia de estudio de enero de 2020 a junio de 2021.

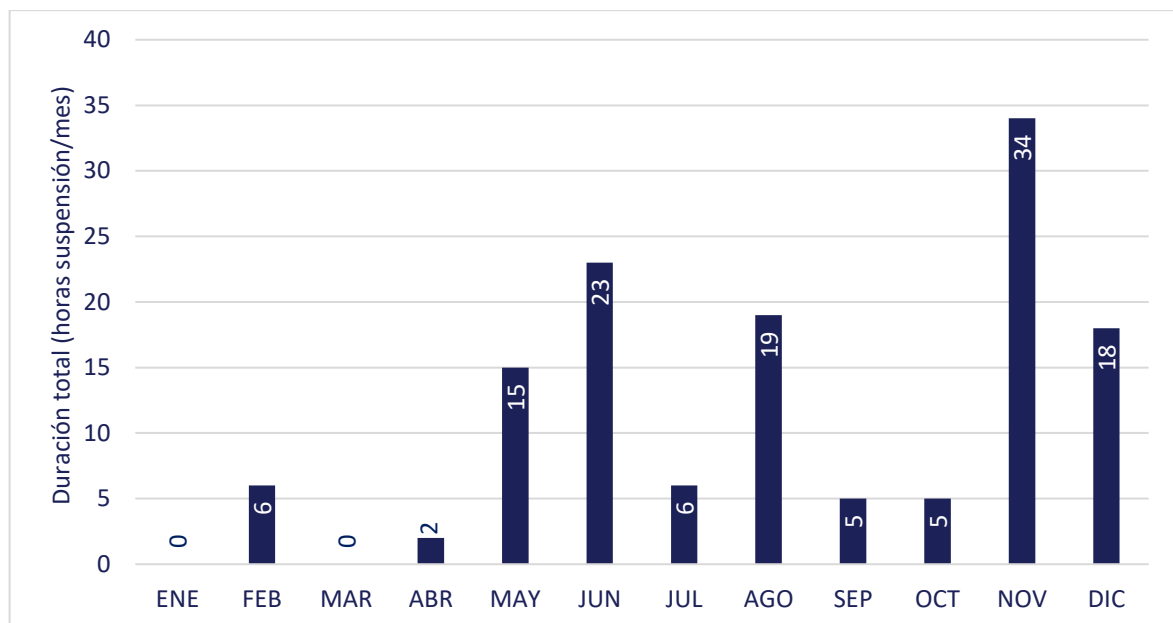
Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a continuidad de suministro de las vigencias bajo análisis, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁴.

4.4.3.1.4.3 Suspensiones

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a suspensiones del servicio de las vigencias bajo análisis, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁵.

Ahora bien, el prestador suministró la siguiente información relacionada con las suspensiones presentadas en la operación del servicio de acueducto en el municipio de Valencia, Córdoba, donde no diferencia el tipo ni el motivo que ocasionó el evento.

Gráfico 5. Suspensiones Valencia – Córdoba 2020.

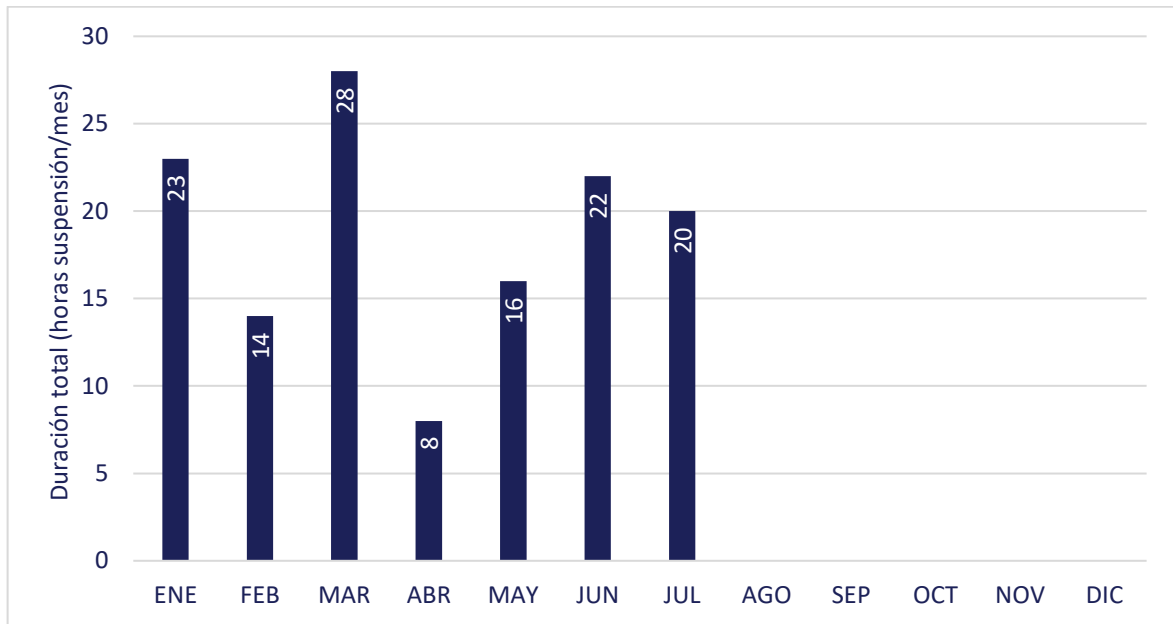


Fuente: Datos suministrados por el prestador

⁴ 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.

⁵ 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.

Gráfico 6. Suspensiones Valencia – Córdoba 2021.

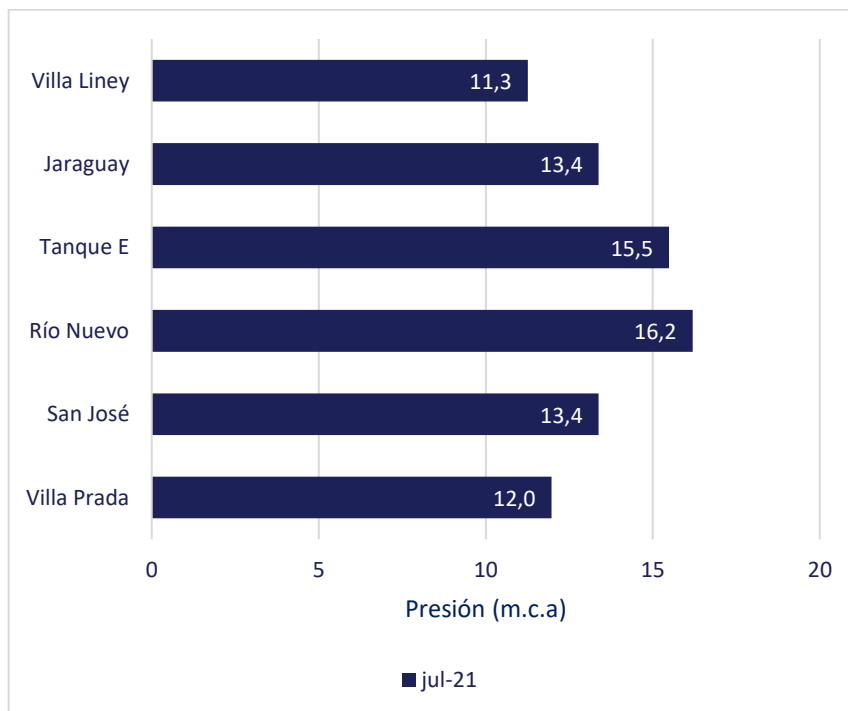


Fuente: Datos suministrados por el prestador

4.4.3.1.4.4 Presiones en la red de distribución.

El prestador remitió información de la presión promedio en distintos puntos del municipio de Valencia, Córdoba para el mes de julio de 2021. El prestador informó que, a partir de esta fecha, inició la medición de presiones, por lo cual, previo a esta fecha, no realizaba la medición establecida en la Resolución 1096 de 2000.

Gráfico 7. Presiones medidas en el mes de julio de 2021



Fuente: AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P.

Respecto a las presiones en la red en el municipio de Valencia, la última versión del anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, definió lo siguiente:

“AGUAS DE VALENCIA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de quince (15) metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.”

Teniendo en cuenta que la fecha de construcción de la infraestructura del prestador es anterior a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes del sistema es la Resolución 1096 de 2000.

En este sentido, se evidencia un incumplimiento al artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico – “Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS”.

“ARTÍCULO 199.- OPERACIÓN. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de agua potable y saneamiento básico seguirán los requerimientos establecidos en los Planos de Construcción y los Manuales de operación 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, con el fin de brindar a los usuarios el respectivo servicio con los patrones de calidad y continuidad exigidos en el presente Reglamento Técnico.

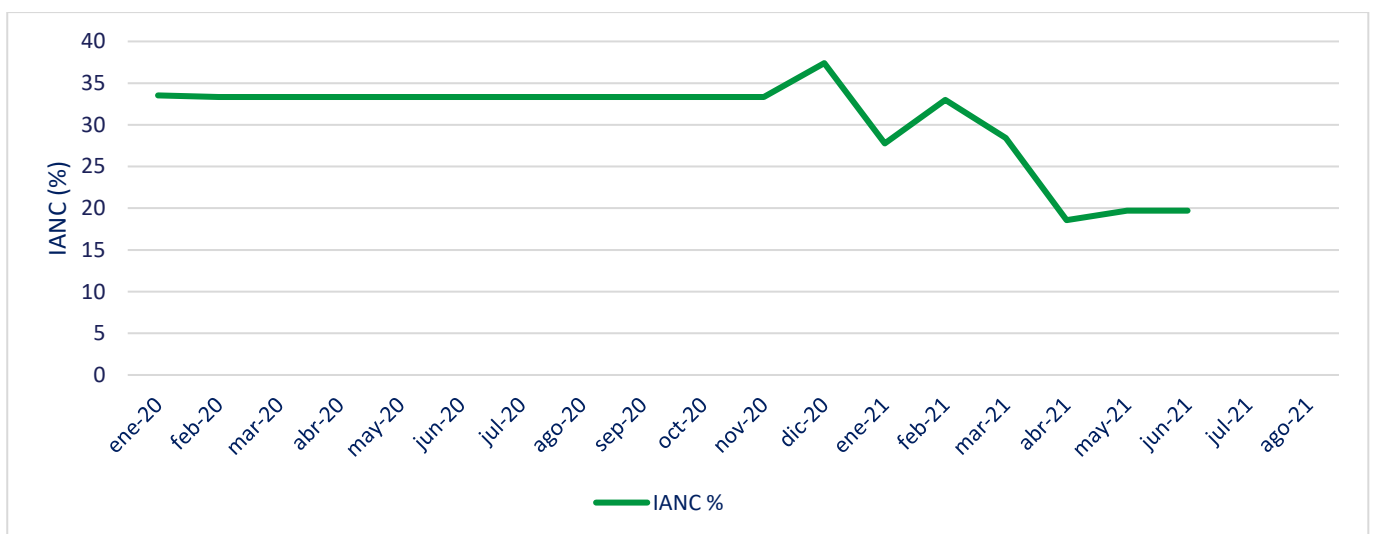
PARAGRAFO 1: Presiones en la red: Una vez que la red de distribución, o su ampliación, entre en operación, y durante todo el período de vida útil del proyecto, deben verificarse las presiones en diferentes puntos de la red, teniendo en cuenta los manuales de operación y mantenimiento”.

4.4.3.1.4.5 Pérdidas de Agua

4.4.3.1.4.5.1 Índice de agua no contabilizada

Se presenta a continuación el comportamiento del Índice de Agua No Contabilizada-IANC para el municipio de Valencia, Córdoba:

Gráfico 8. Pérdidas Sistema Valencia



Fuente: AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P.

Una vez analizados se evidencia que en 13 de los 18 meses en los que se efectuó el análisis, el indicador IANC presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas por encima del 30%, el cual es el valor reconocido como el técnicamente aceptable.

4.4.3.1.4.5.2 Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PUEAA

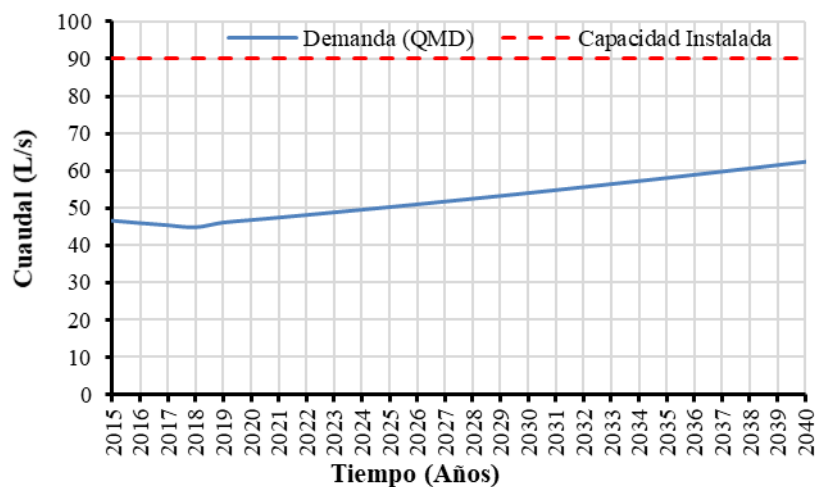
Con relación al programa de ahorro y uso eficiente del agua, el prestador no remitió la información relacionada con la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Valencia, Córdoba. De igual manera en las reuniones establecidas con el prestador, no informó sobre la existencia del mismo.

4.4.3.1.4.6 Estimación Oferta Vs. Demanda

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

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

Gráfico 9. Oferta Demanda 2040 Valencia - Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS E.S.P.

Al analizar el estudio realizado por el prestador, se evidencia que teniendo en cuenta la capacidad de tratamiento, y asumiendo un IANC del 30,6% (promedio del indicador para la vigencia objeto de estudio), la capacidad instalada sería superior a la demanda del líquido.

Ahora bien, cabe resaltar que el prestador capta un caudal cercano a los 45 l/s, lo cual representa la mitad de la capacidad de tratamiento, lo cual genera los indicadores de continuidad presentados. Frente a esto, el prestador informa que se encuentra en trámite con la corporación ambiental para aumentar el caudal concesionado, y así, mejorar los indicadores de la prestación del servicio.

4.4.3.1.4.7 Calidad del agua

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

A continuación, se relaciona el acta de concertación y recibo a conformidad con la que cuenta AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P:

Tabla 11. Actas de concertación y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo

Municipio	Fecha acta de concertación	Número de puntos concertados	Número mínimo de puntos de muestreo	¿Cumple Resolución 811 de 2008?	Fecha acta recibo a conformidad	Número de puntos recibido a conformidad
Valencia	18/11/2020	8	6	SI	-	-

Fuente: SSPD a partir de información de Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

De acuerdo con la tabla anterior, el municipio de Valencia, cumple con el número mínimo de puntos de muestreo, dando así cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 y el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008. Por otro lado, el prestador no remitió el acta de recibo a conformidad respectivo.

4.4.3.1.4.7.2 *Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución*

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud de Córdoba, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante el radicado SSPD No. 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para la vigencia 2020, no se observan resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA para el municipio de Valencia, Córdoba.

4.4.3.1.4.7.3 *Control de la Calidad del Agua Distribuida por Red*

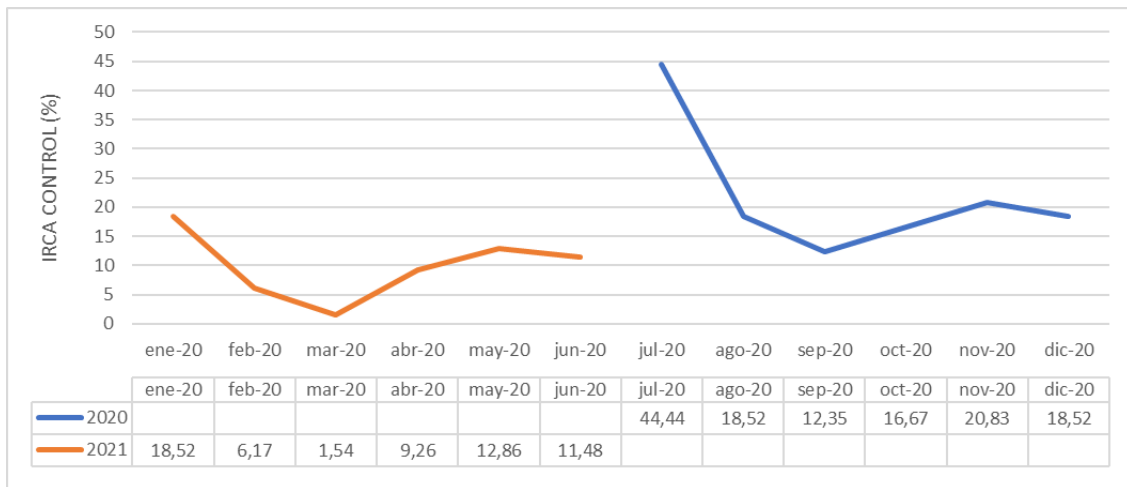
Según lo manifestado por el prestador, este envía muestras de control al laboratorio de calidad de agua Ambielab, el cual se encuentra autorizado mediante la Resolución 2625 de 2019. En este laboratorio se realiza el análisis fisicoquímico y microbiológico de las muestras en la red.

Conforme a la Resolución 2115 de 2007, la empresa, por atender a una población que se encuentra en el rango de 10.001 a 20.000 (habitantes atendidos), debe realizar como mínimo una (1) muestra, con una frecuencia de día de por medio de Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro Residual Libre o residual del desinfectante usado; una (1) muestra mensual de Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado; dos (2) muestras anuales de COT y Fluoruros; y cuatro (4) muestras quincenales de análisis microbiológicos de coliformes totales y E. Coli.

Frente a esto, el prestador remitió información relacionada con toma de muestras de control desde julio de 2020, sin remitir información relacionada con el 1er semestre de 2020.

Ahora bien, al revisar los resultados de las muestras adelantadas desde julio de 2020 a julio de 2021, el prestador no realizó análisis de los parámetros de Dureza Total, color, Cloruros, residual del coagulante utilizado, e-coli, COT y Fluoruros para la vigencia de estudio por lo cual se evidencia un incumplimiento a las frecuencias de toma de muestras establecidas en la Resolución 2115 de 2007 por parte del prestador. Así mismo, el prestador remitió un cálculo del IRCA relacionado con las muestras de control adelantadas, así:

Gráfico 10. IRCA Control



Fuente: Aguas de Valencia SAS E.S.P

Con relación a las muestras con parámetros por fuera de los límites establecidos por la normatividad respecto a calidad de agua, se evidenciaron incumplimientos en los parámetros de turbiedad y cloro, así:

Tabla 12. Incumplimientos Turbiedad 2020 – 2021, Valencia, Córdoba

Número de muestra	Mes	Día	Hora de toma de la muestra	Código de la muestra	Sector hidráulico	Dirección del punto de muestreo	Turbidez
2020-1	julio	9	07:15 a.m.	EP-020720-01	1	Barrio Bijagual	2,94
2020-2	julio	23	07:00 a.m.	EP-230720-06	1	Barrio Jaraguay	5,32
2020-3	agosto	4	7:00 a. m.	EP-040820-01	2	Barrio Villa liney	3,85
2020-9	octubre	2	07:15 a.m.	EP-021020-03	2	Barrio villa prada	2,03
2020-11	octubre	6	06: 00 a.m.	EP-061020-03	3	B/ 20 De Enero	2,5
2020-13	octubre	13	4:40 p.m	EP-141020-07	1	Barrio Bijagual	2,59
2020-16	octubre	22	05:30 a.m.	EP-221020-08	2	Barrio Villa Prada	2,09
2020-21	Noviembre	12	07:20 a.m.	EP-121120-01	2	Barrio San Jose	2,64
2021-1	Enero	5	no reporta	EP-050121-03	2	Barrio San Jose	3,04
2021-3	Enero	13	06:50 a.m.	EP-130121-01	2	Barrio Villa Liney	4,74
2021-12	Marzo	18	07:10 a.m.	EP-180321-03	1	Barrio Jaraguay	2,61
2021-17	Abril	8	06:45 a.m.	EP-080421-04	2	Barrio Villa Prada	2,19
2021-18	Abril	6	06:10 a.m.	EP-060421-06	3	B/ 20 De Enero	2,81
2021-30	Mayo	27	02:00 p.m.	EP-270521-35	2	Barrio San Jose	4,56

Fuente: Aguas de Valencia SAS E.S.P

Tabla 13. Incumplimientos Cloro 2020 – 2021, Valencia, Córdoba

Número de muestra	Mes	Día	Hora de toma de la muestra	Código de la muestra	Sector hidráulico	Dirección del punto de muestreo	Cloro Residual
2020-1	julio	9	07:15 a.m.	EP-020720-01	1	Barrio Bijagual	0,13
2020-2	julio	23	07:00 a.m.	EP-230720-06	1	Barrio Jaraguay	0,13
2020-3	agosto	4	7:00 a. m.	EP-040820-01	2	Barrio Villa liney	0,13
2020-5	Septiembre	17	6:40 a. m.	EP-170920-03	2	Barrio Villa Liney	3,54
2020-6	Septiembre	22	7:45 a. m.	EP-220920-02	1	Barrio Bijagual	0,2
2020-7	Septiembre	28	4:50 p.m	EP-290920-03		Calle 1	0,1
2020-8	Septiembre	29	07:00 a.m.	EP-290920-04	1	Barrio Jaraguay	0,13
2020-9	octubre	2	07:15 a.m.	EP-021020-03	2	Barrio villa prada	3,26
2020-10	octubre	2	07:15 a.m.	EP-021020-04	1	Barrio Bijagual	3,22
2020-15	octubre	16	07:15 a.m.	EP-161020-01	3	B/ 20 De Enero	0,13

Número de muestra	Mes	Día	Hora de toma de la muestra	Código de la muestra	Sector hidráulico	Dirección del punto de muestreo	Cloro Residual
2020-16	octubre	22	05:30 a.m.	EP-221020-08	2	Barrio Villa Prada	2,82
2020-17	octubre	27	06: 30 a.m.	EP-271020-03	2	Barrio San Jose	0,13
2020-18	Noviembre	3	06:00 a.m.	EP-031120-01	2	Barrio Villa liney	0,13
2020-19	Noviembre	5	06:00 a.m.	EP-051120-01	2	Barrio San Jose	0,13
2020-20	Noviembre	10	08:15 a.m.	EP-101120-03	Rio Nuevo	Río Nuevo	0,13
2020-21	Noviembre	12	07:20 a.m.	EP-121120-01	2	Barrio San Jose	0,13
2020-22	Noviembre	19	06:00 a.m.	EP-191120-05	2	Barrio Villa Prada	0,28
2020-23	Noviembre	24	07:15 a.m.	EP-241120-01	1	Barrio Bijagual	0,24
2020-24	Noviembre	26	07:15 a.m.	EP-261120-02	3	Tanque Elevado	0,13
2020-25	Diciembre	1	06:50 a.m.	EP-011220-33	1	Barrio Bijagual	0,13
2020-26	Diciembre	3	06:00 a.m.	EP-031220-01	2	Barrio Villa Prada	0,13
2020-27	Diciembre	10	06:10 a.m.	EP-101220-02	1	Barrio Bijagual	0,13
2020-28	Diciembre	9	04:00 a.m.	EP-101220-01	Rio Nuevo	Plana de Tratamiento	0,13
2020-29	Diciembre	29	06:40 a.m.	EP-291220-03	3	B/ 20 De Enero	0,13
2021-2	Enero	7	06:00 a.m.	EP-070121-34	2	Barrio Villa Prada	0
2021-3	Enero	13	06:50 a.m.	EP-130121-01	2	Barrio Villa Liney	2,6
2021-5	Enero	21	06:40 a.m.	EP-210121-04	1	Barrio Jaraguay	0,13
2021-6	Enero	26	06:10 a.m.	EP-260121-05	1	Barrio Bijagual	0,13
2021-8	Febrero	9	07:10 a.m.	EP-090221-12	3	Tanque Elevado	0,13
2021-22	Abril	22	07:30 a.m.	EP-220421-06	1	Barrio Bijagual	0,13
2021-26	Mayo	11	06:10 a.m.	EP-110521-02	1	Barrio Bijagual	0,13
2021-33	Junio	9	06:30 a.m.	EP-090621-03	1	Barrio Bijagual	0,13
2021-34	Junio	15	05:30 a.m.	EP-150621-02	3	B/ 20 De Enero	0,13
2021-35	Junio	29	06:14 a.m.	EP-290621-03	2	Barrio San Jose	0,13

Fuente: Aguas de Valencia SAS E.S.P

4.4.3.1.4.7.4 Mapa de Riesgos de la Fuente de Abastecimiento

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales, se deben realizar determinadas acciones, por medio de planes de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, como fue establecido en el artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010. Además, este debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos de acuerdo al artículo 11 de la misma resolución.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Con relación al avance de la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, el prestador informó que en la actualidad la autoridad sanitaria no ha adelantado la formulación del mapa, por lo cual, procedió a realizar una consulta, con el fin de conocer el estado de trámite del mapa.

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

4.4.3.2 Servicio público domiciliario de alcantarillado

4.4.3.2.1 Cobertura del sistema de alcantarillado.

El prestador remitió información relacionada con suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado, y los hogares totales en el municipio con el fin de obtener el indicador de cobertura, el cual fue del 78,45% para 2020 y 80% para 2021.

Así las cosas, se observa que anualmente ha venido incrementando la cobertura desde el año 2020 en 1,55% para alcantarillado en el municipio.

4.4.3.2.2 Estructura del Sistema de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado sanitario del municipio de Valencia es operado por la empresa Aguas de Valencia S.A.S E.S.P.

La cabecera municipal cuenta con un sistema a gravedad de recolección y evacuación de aguas residuales convencional de tipo sanitario y no cuenta con un sistema de alcantarillado pluvial. La contribución principal de aguas residuales a las redes es de carácter doméstico; la zona comercial está integrada por billares, tabernas, almacenes, entre otros, algunas veces adjuntos a viviendas, por lo que el aporte de aguas residuales de carácter comercial se considera de una zona mixta principalmente residencial. El aporte de aguas residuales institucionales está a manos de las instituciones educativas, hospital, alcaldía, policía, iglesia, entre otras entidades municipales, actualmente no hay aporte de aguas residuales industriales.

Además del caudal total de aguas residuales recolectadas, también se tienen en cuenta las conexiones erradas, que son empalmes de acometidas de aguas lluvias sobre la red de recolección de aguas residuales, llevados a cabo por usuarios que no disponen las aguas lluvias recogidas en sus patios a las calles, cunetas, canales o box couvert dispuestos para la evacuación de estas.

4.4.3.2.3 Catastro de Redes

El sistema de redes y alcantarillado sanitario está diseñado con un sistema de colectores y redes de 40.281 metros de longitud en total, con diámetros que van desde 8" hasta 24". A continuación, se muestra la relación de cantidad de tubería con diámetro y material correspondiente:

Imagen 12. Redes de alcantarillado y colectores en el municipio de Valencia, Córdoba 2021.

Diámetro (Ø)	Material	Longitud	%
8"	PVC	31011.94m	77
10"	PVC	1937.1m	4.8
12"	PVC	1933.48m	4.79
16"	PVC	2171.45m	5.24
18"	PVC	1348.76m	3.34
20"	PVC	159.58m	0.4
24"	PVC	1719.57m	4.27
TOTAL		40281.88m	100

COLECTOR PRINCIPAL	BARRIOS TRIBUTANTES
1	Alineado por vía principal (calle 12), con una longitud de 1558 metros, en diámetros de 10" - 12". El área tributante comprende los barrios: Las Piedras, Puerto Rico, San Nicolás, sector Centro entre calle 12 y 13 y Cra 15 y 21.
2	Alineado por las calles 9 y 8 con una longitud de 2484 metros, en diámetros de 12" y 14". El área tributante comprende los B. 20 de enero, Galán, Villa Liney, San José, El rosario, parte de Nazareth y Jaraguay.
3	Un colector principal alineado por la Cra 15, continuado por la calle 11 entre las Cra 15, continuando por la calle 10, siguiendo la Cra principal en el barrio Jaraguay y siguiendo por el terraplén hasta las haciendas Troya y Marsella; este colector tiene una longitud de 3846 metros, contiene diámetros de 12", 14", 16", 18", 20" y 22". El área tributante comprende un sector Centro y los barrios: la Cruz, Ospina Pérez, Nazareth, Jaraguay, Acción social.

Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

La red de alcantarillado cuenta con 413 cámaras de inspección o manholes de las cuales, el 17% (70 cámaras) no pudieron ser identificadas por el prestador en una auditoría realizada en 2018, dado que estos se encontraban por debajo del nivel del pavimento.

De las 343 cámaras restantes, 271 cámaras de inspección pudieron ser abiertas en la auditoría realizada; no obstante, algunas de ellas tenían un espesor de tierra encima de al menos 5 cm, las cuales presentaron condición de drenaje limpia.

Imagen 13. Tapas de alcantarillado en Valencia - Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

El colector principal 3, recibe las aguas residuales transportadas por los colectores 1 y 2. Esta red de colectores cubre un elevado porcentaje de la zona central, cuyo valor porcentual con relación a cobertura de alcantarillado, no se conoce con exactitud; de igual forma, se encuentra la red de alcantarillado de los barrios Bijagual y el Milagro que cuenta con su Estación de Bombeo de Aguas residuales (EBAR) debido a que su ubicación y nivel de altura no permite que el flujo de aguas residuales llegue por gravedad al sistema de tratamiento de aguas residuales. Se presenta también el aporte de conexiones fraudulentas por parte de usuarios que se conectan al sistema de alcantarillado pero que no aparecen como suscriptores ante la empresa.

Por otro lado, con relación a manuales de operación y cronogramas de mantenimientos con sus evidencias en la red de alcantarillado, el prestador no suministró la información relacionada.

4.4.3.2.4 Estación de Bombeo de Aguas Residuales

En la actualidad el municipio de Valencia cuenta con una estación de bombeo de aguas residuales EBAR elevadora en funcionamiento para el sector Bijagual - El Milagro, debido a que la diferencia topográfica de niveles entre la zona en recolección de aguas residuales y la entrada a las lagunas no es suficiente para llevar por gravedad las aguas residuales hasta el sistema de tratamiento.

El prestador cuenta con dos bombas sumergibles acopladas a motores monofásicos con arrancadores directos, los cuales tienen una capacidad de 36 l/s y una rejilla de limpieza manual que permite remover residuos que pueden interferir en el proceso de evacuación de aguas residuales hasta el desarenador ubicado en el sistema de tratamiento, por lo que se realiza limpieza casi diariamente según información del prestador.

La tubería que conduce hasta el desarenador tiene 8" y es de material PVC; está diseñada para manejar el caudal de los barrios Bijagual y El Milagro, además de permitir evacuar parte de las aguas residuales del barrio 6 de enero. Las aguas residuales son transportadas a través de un canal de drenaje que atraviesa en sentido izquierda – derecha, bajo la carretera principal de entrada al municipio sentido Tierralta-Valencia. Respecto a manuales de operación y mantenimiento, el prestador no hizo entrega de estos, ni evidencias que permitan conocer sobre los tiempos de actividades enfocadas al mantenimiento de la infraestructura.

4.4.3.2.5 Conducción de aguas residuales

Las aguas residuales evacuadas a través de colectores principales y secundarios en toda la cabecera municipal son transportadas a gravedad mediante un emisario final de 1.500 m con un diámetro de 24" en material PVC-LOC hasta el sistema de tratamiento de lagunas facultativas. Este emisario actualmente se encuentra en condiciones regulares según lo informado por el prestador, algunas secciones del emisario se encuentran rotas y con signos de oxidación.

Imagen 14. Conducción – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6 Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

El sistema de tratamiento del municipio de Valencia está constituido por un pretratamiento que consta de un desarenador con dos módulos que operan en paralelo y un tratamiento primario conformado por dos lagunas rectangulares en serie, una facultativa y una de maduración, que cubren la demanda para la población actual.

Entró en funcionamiento en el año 2003 y las 6 Ha donde se encuentra ubicado el sistema de tratamiento, son de propiedad del municipio y están dentro de los terrenos de las haciendas ganaderas Marsella y Pompeya.

4.4.3.2.6.1 Estructura de entrada

Como estructura de entrada se tiene un emisario final que es el encargado de transportar las aguas residuales provenientes del sistema de redes de alcantarillado a gravedad, hasta el sistema de tratamiento de aguas residuales. Esta tubería tiene una longitud de 1.500 m en tubería de 24" en material PVC – LOC, actualmente presenta algunos tramos en condiciones de deterioro y algunas perforaciones que pueden ocasionar pérdidas de aguas residuales e infiltraciones en el trayecto, antes del llegar al sistema de tratamiento. En el tramo recorrido por la conducción, se encuentra también un canal de drenaje que, en épocas de lluvia, dificulta el acceso al sistema de tratamiento.

4.4.3.2.6.2 Área de pretratamiento

En la etapa de pretratamiento se cuenta con un desarenador de flujo horizontal con dimensiones de 6 m de largo x 2 m de ancho x 1 m de profundidad, que se encuentra dividido por un tabique longitudinal en dos módulos que operan de forma paralela. Es una estructura diseñada para reducir la formación de depósitos pesados en las tuberías que conducen el agua hasta las lagunas de estabilización, disminuir la decantación de arena en la entrada de la laguna primaria, minimizar la pérdida de volumen en el sistema de tratamiento biológico y retener partículas con granulometría mayor de 0,2mm o materiales orgánicos específicos que se puedan decantar y obstruir el paso eficiente de aguas residuales.

A esta estructura están conectados dos canales, uno vierte el caudal conducido por el emisario final que recolecta las aguas residuales de la mayoría de los barrios del municipio y el otro recibe el caudal proveniente de la Estación de Bombeo de Aguas Residuales de los barrios Bijagual – El Milagro.

Imagen 15. Desarenador – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6.3 Estructura de distribución de caudal

Esta estructura inicia con una cámara sin vertedero en su interior, que dirige el flujo hacia una tubería principal con tres tramos de distribución; la estructura principal tiene 10" de diámetro hecho en PVC. Los tres tramos de tubería de distribución tienen un diámetro de 6" en PVC Novafort y se adentran aproximadamente 34 m en la primera laguna de tratamiento, en este caso la laguna facultativa; esto como

mecanismo para garantizar una distribución uniforme tanto longitudinal como transversal de la carga contaminante.

Imagen 16. Distribuidor de caudal – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6.4 Sistema de lagunas

El tren de tratamiento está constituido por dos lagunas de tratamiento: una laguna facultativa y una laguna de maduración. En la siguiente tabla se pueden observar las dimensiones de cada una de las lagunas:

Imagen 17. Lagunas facultativas en el municipio de Valencia, Córdoba.

	LAGUNA FACULTATIVA	LAGUNA DE MADURACION
LARGO	179.90m	1.07m
ANCHO	65.04m	65.04m
PROFUNDIDAD	1.6m	1.5m

Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

Las estructuras de interconexión entre ambas lagunas en serie son en PVC; no cuentan con sistemas de rejillas y tampoco cuentan con un registro periódico de caudal de entrada a las lagunas. En épocas de lluvia el sistema recibe un aumento considerable en este caudal tanto por las conexiones erradas como por las infiltraciones.

Ambas lagunas tienen como objetivo principal remover la materia orgánica que ocasiona la contaminación en aguas residuales y eliminar microorganismos patógenos que representan un grave peligro para la salud.

4.4.3.2.6.4.1 Laguna Facultativa

Las lagunas facultativas se caracterizan por poseer una zona aerobia y una anaerobia siendo respectivamente en superficie y fondo. En ellas se pueden encontrar organismos desde anaerobios estrictos en el fondo hasta aerobios estrictos en la superficie; es esencial la presencia de algas que son las que suministran el oxígeno disuelto. La descomposición anaerobia de los sólidos implica la formación de lodos orgánicos y gases como el CO₂, H₂S y CH₄ que pueden oxidarse o liberarse a la atmósfera.

Esta laguna dentro del sistema de tratamiento actualmente puede estar presentando una reducción en su capacidad de tratamiento debido a la acumulación de lodos en el fondo, lo que disminuye la capacidad hidráulica debido a la menor profundidad que posee, tras varios meses de no haberse realizado remoción de lodos biológicos según la auditoría realizada en el año 2018. Esto podría generar, además, un aumento en la generación de olores, precisamente por la acumulación de lodos en el fondo y la dificultad de generar procesos anaerobios eficientemente. No hay impermeabilización en el fondo con geomembrana y a su alrededor es posible observar maleza e incluso a pocos metros. Tiene unas dimensiones de 179,90m X 65,04m X 1,6 m.

Imagen 18. Laguna Facultativa – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6.4.2 Laguna de maduración

Las lagunas de maduración tienen como objetivo principal la eliminación de bacterias patógenas, nitrificación de nitrógeno amoniacal y eliminación de ciertos nutrientes además de la clarificación de efluentes. Constituye la última etapa de tratamiento. Se observó la presencia de material en suspensión debido a altas concentraciones de fitoplancton. En ninguna de las dos lagunas hay presencia de canales perimetrales para la recolección de aguas lluvias, lo que presenta un riesgo de ingreso de corrientes de aguas lluvia. Tiene unas dimensiones de 1,07 m X 65,04 m X 1,5 m.

Imagen 19. Laguna de maduración – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6.4.3 Estructura de salida

La estructura final, que está unida a laguna de maduración, está conformada por una estructura en concreto con dimensiones de 3 m X 2 m X 1,5 m. Inicialmente el flujo se descarga sobre un vertedero rectangular de cresta ancha que se encarga de regular el caudal de salida de la PTAR.

El caudal es transportado 120 metros aproximadamente, hasta una estructura tipo rampa que descarga el caudal efluente sobre un canal.

Imagen 20. Estructura de salida – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

4.4.3.2.6.4.4 Punto de vertimiento

El sistema de tratamiento conduce las aguas residuales tratadas a través de un canal natural que vierte sus aguas al Caño Aguas Prietas, que, a su vez, entrega sus aguas al Rio Sinú. El inventario de los vertimientos arroja que el municipio tiene un solo punto de entrega sobre el rio Sinú.

Imagen 21. Estructura de salida – Valencia, Córdoba



Fuente: Aguas de Valencia SAS. E.S.P.

El prestador informa que realiza limpieza manual de los dos módulos y no cuenta con un sitio adecuado para la disposición del material recolectado debido a que este es depositado actualmente a los lados de esta estructura a una distancia de 1m aproximadamente; además, no cuenta con un registro periódico en

fichas de operación del volumen generado ni remite evidencias relacionadas con el mantenimiento realizado.

Al verificar la información reportada al SUI por el prestador respecto a sistemas de tratamiento de aguas residuales de las vigencias bajo análisis, se observó que éstas no se encuentran reportadas, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁶.

4.4.3.2.7 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y permiso de vertimientos.

AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. cuenta con un PSMV aprobado para la quebrada Aguas Prietas por 10 años a partir del año 2020.

Tabla 14. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Municipio	Entidad que expidió el permiso/PSMV	Fecha del permiso/PSMV	Fecha inicial y final de la autorización	Duración (años)	Caudal autorizado (l/s)	Nombre de la fuente	Tipo de fuente
Aguas Prietas	Quebrada	Valencia	Corporación Autónoma Regional de Los Valles del Sinú y del San Jorge - CVS	28/12/2020	28/12/2020 - 28/12/2030	10	80,7	Aguas Prietas	Quebrada

Fuente: Aguas de Valencia S.A E.S.P.

Así las cosas, se evidencia que el prestador cuenta con un plan de saneamiento y manejo de vertimientos aprobado para el municipio de Valencia, Córdoba.

Ahora bien, el prestador no suministra la información relacionada con la ejecución de las actividades del PSMV ni la ejecución del mismo, esto teniendo en cuenta que, si bien se solicitan evidencias en el marco de la vigilancia adelantada por esta entidad, es responsabilidad de la autoridad ambiental realizar el respectivo seguimiento a las acciones planteadas.

4.4.3.2.8 Competencias Laborales del personal operativo de acueducto y alcantarillado

En términos de competencias laborales debidamente certificadas, es importante aclarar que la información suministrada, únicamente corresponde al personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado.

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, se evidenció que actualmente AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. contó con un total de 55 personas en el área técnica (fontaneros, operadores de planta, auxiliares de laboratorio, ingenieros ambientales, supervisor de laboratorio, coordinador de calidad, supervisores SST y de redes) con vinculación desde el año 2019, de los cuales, 28 tenían algún tipo de certificaciones, en las cuales no se estipula código SENA, duración en la empresa, fecha de la certificación, ni evidencia de la certificación obtenida, así:

Tabla 15. Certificaciones en competencias laborales.

Nombre de la norma	Fecha de certificación	Vigencia	Número de empleados
OPERADORA PLANTAS DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	-	-	1

⁶ 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.

Nombre de la norma	Fecha de certificación	Vigencia	Número de empleados
FUNDAMENTOS PARA LA POTABILIZACIÓN DE AGUA	-	-	19
OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE AGUA PARA PEQUEÑAS COMUNIDADES	-	-	4
LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO	-	-	2
CARRERAS PROFESIONALES	-	-	2

Actividades desarrolladas	Fecha de vinculación	Nombre Certificación N 1	Nombre Certificación 2	Fecha de expedición certificación N 3
FONTANERO	01/11/2019	Mayordomía		
SUPERVISOR DE LABORATORIO	01/11/2019	Operadora plantas de tratamiento de agua potable		
GERENTE	01/11/2019	Ingeniero de sistemas		
INGENIERO AMBIENTAL	01/03/2020	Ingeniero ambiental		
FONTANERO	01/04/2020	Auxiliar análisis y programación de sistemas		
OPERADOR DE PLANTA	01/03/2020	Liderazgo y trabajo en equipo	Fundamentos para la potabilización de agua	
AUXILIAR DE LABORATORIO	01/03/2020	Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades	Fundamentos para la potabilización de agua	
FONTANERO	01/03/2020	Fundamentos para la potabilización de agua		
FONTANERO	01/03/2020	Fundamentos para la potabilización de agua		
SUPERVISOS SST Y TECNICO EN SISTEMAS	01/03/2020	Tecnólogo en sistemas de información	Salud ocupacional	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
SUPERVISORA DE REDES	01/03/2020	Ingeniero ambiental		
OPERADOR DE PLANTA	01/08/2020	Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades	Fundamentos para la potabilización de agua	
FONTANERO	01/11/2019	Fundamentos para la potabilización de agua		
OPERADOR DE PLANTA	01/11/2019	Fundamentos para la potabilización de agua		
INGENIERO AMBIENTAL	01/01/2021	Ingeniero ambiental		
OPERADOR DE PLANTA	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
OPERADOR DE PLANTA	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		

Actividades desarrolladas	Fecha de vinculación	Nombre Certificación N 1	Nombre Certificación 2	Fecha de expedición certificación N 3
FONTANERO	01/01/2021	Auxiliar análisis y programación de sistemas	Fundamentos para la potabilización de agua	
FONTANERO	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
OPERADOR DE PLANTA	01/01/2021	Liderazgo y trabajo en equipo	Fundamentos para la potabilización de agua	
OPERADOR DE PLANTA	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
AUXILIAR DE LABORATORIO	01/01/2021	Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades	Fundamentos para la potabilización de agua	
FONTANERO	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
FONTANERO	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
FONTANERO	01/01/2021	Bachiller		
FONTANERO	01/01/2021	Fundamentos para la potabilización de agua		
OPERADOR DE PLANTA	01/01/2021	Operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades	Fundamentos para la potabilización de agua	
OPERADOR DE PLANTA	1/11/2019	Fundamentos para la potabilización de agua		
COORDINADOR DE CALIDAD	04/01/2021	Químico		
SUPERVISOS SST Y TECNICO EN SISTEMAS	01/01/2021	Sistemas de información	Salud ocupacional	Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo SG-SST
SUPERVISORA DE REDES	01/01/2021	Ingeniero ambiental		

Fuente: Aguas de Valencia S.A E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el personal operativo asociado con los servicios de acueducto y alcantarillado de AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. no se encuentra debidamente certificado en competencias laborales, incumpliendo así con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

4.4.3.2.9 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

Al revisar el cargue de información relacionado con el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) en el sistema único de información (SUI), se observó que ésta no se encuentra reportada para la vigencia 2021, por lo cual existe un incumplimiento de la Resolución Compilatoria SSPD No. 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.

4.4.4 ASPECTOS COMERCIALES

4.4.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

De acuerdo con la información reportada a SUI, el CCU tiene fecha de expedición del 22 de agosto de 2019.

El concepto de legalidad otorgado por Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, cuenta con radicado 20210120017661 de fecha 23 de marzo de 2021, para los servicios de acueducto y alcantarillado.


Imagen 22. Información en RUPS del CCU


Contratos Servicio	No. Contrato	Fch Expedición	Fch Actualización	Concepto de Legalidad?	No. Acto Legalización	Fch Legalización
ACUEDUCTO	001	22/08/2019		NO		
ALCANTARILLADO	001	22/08/2019		NO		


Fuente: SUI – RUPS. Consulta realizada el 17 de septiembre de 2021.

A pesar que en la información remitida por el prestador el CCU cuenta con actualización el día 26 de febrero de 2021 y concepto de legalidad expedido por la CRA, esta información aún no ha sido reportada en SUI. Se realizó consulta en RUPS, donde figura la última actualización por parte de la empresa el día 24 de marzo de 2021, igualmente no se halló dicha renovación.

Imagen 23. Concepto de legalidad otorgado por la CRA.







Para contestar cite:
Radicado CRA N°: 20210120017661
Fecha: 23-03-2021

Bogotá D.C.

Señores
AGUAS DE VALENCIA S.A.S.
Doctor
Jorge Luis Martínez Soto
direcciontecnica@aguasdevalencia.com.co
Montería, Córdoba

Asunto: Radicado CRA 2021-321-000917-2 de 5 de febrero de 2021.

Respetado doctor Martínez:

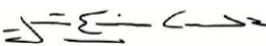
Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contenido del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de AGUAS DE VALENCIA S.A.S. ESP AGUAS DE VALENCIA S.A.S., para el municipio de Valencia y Centro poblado del Corregimiento de Río Nuevo (Córdoba) en el marco de la Resolución CRA 873 de 2019 y las que la modifican, aclaran y adicionan.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **Concepto de Legalidad**, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, "es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen", por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,



JORGE ENRIQUE CARDOSO RODRIGUEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica.

Elaboró: Lyda Sánchez – Paula Sacanavey.
Revisó: María Alejandra Muñoz.
Aprobó: Yenny Patricia Sánchez.

Camera 12 N° 87-80, Piso 2, Bogotá, D.C. - Colombia. Código postal: 110221.
FAX: +57(1) 4973620 - 4987940 Fax: +57(1) 4987650 Línea gratuita nacional: 01 8000 517 566
correo@cra.gov.co - www.cra.gov.co

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

En la página web del prestador se pudo evidenciar que el CCU se encuentra publicado y se puede descargar a través del link: <https://aguasdevalencia.com.co/wp-content/uploads/2021/03/CCU-Acueducto-y-Alcantarillado-Aguas-de-Valencia-ULTIMA-MODIFICACION.pdf>.

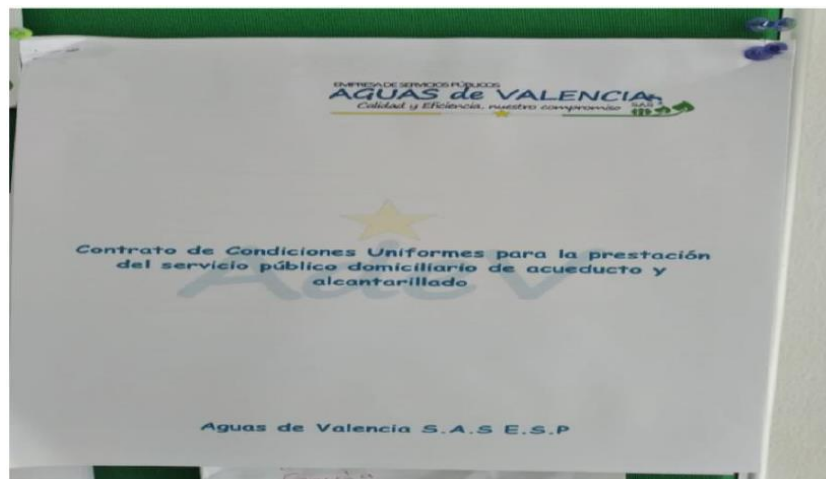
Imagen 24. Contrato de condiciones uniformes publicado en la página web.



Fuente: Pagina web Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

El CCU se encuentra publicado en la cartelera de la oficina de atención al usuario, según la evidencia fotográfica presentada por el prestador.

Imagen 25. Contrato de condiciones uniformes publicado en la cartelera de la oficina de atención al usuario y concepto de legalidad.



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

4.4.4.2 Suscriptores

A continuación, se presenta la información reportada por el prestador en las mesas de trabajo realizadas en el marco de la presente evaluación. Los datos que figuran corresponden a los datos a diciembre de 2020 y junio del año 2021.

Tabla 16. Suscriptores acueducto y alcantarillado

CLASE DE USO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	Diciembre 2020	Junio 2021	Diferencia (%)	Diciembre 2020	junio 2021	Diferencia (%)
Estrato 1	3735	3058	-18,13%	2612	2749	5,25%
Estrato 2	1018	992	-2,55%	914	896	1,97%
Comercial	131	135	3,05%	125	130	4,00%
Oficial	18	21	16,67%	15	18	20,00%
Total	4.902	4.206	-14,20%	3.666	3.793	3,46%

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

Se puede apreciar una diferencia representativa en el total de usuarios de acueducto para el cierre del año 2020 contra el corte a junio de 2021, de un periodo al otro disminuyen en 696 usuarios. Como se puede observar en la anterior tabla, al finalizar el año 2020, para el servicio de acueducto se tiene un total de 4.902 usuarios y en el mes de junio la cifra de suscriptores para estos servicios disminuyo significativamente en el 14,2%.

Al revisar la información mes a mes, se resaltan los siguientes datos atípicos, entre el mes de octubre y noviembre de 2020, se incrementaron los usuarios residenciales de estrato 1 de acueducto de 2915 a 3728, lo que significó un aumento de 813 usuarios. El cierre a diciembre de 2020 se registraron 3735 usuarios residenciales del estrato 1, mientras que al corte de enero de 2021 se reportaron 2996 usuarios, con una disminución de 739 usuarios del estrato 1. Para el excedente de meses en el periodo 2021, se mantiene un promedio de 3010 usuarios del uso residencial estrato 1. El prestador no aclaró porqué se presentaron estas variaciones singulares en las cantidades de suscriptores.

Tabla 17. Variaciones significativas en la cantidad de suscriptores de acueducto

Suscriptores de acueducto residenciales – año 2020												
CONCEPTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Estrato 1	2.806	2.806	2.804	2.802	2.818	2.825	2.831	2.832	2.913	2.915	3.728	3.735

Suscriptores de acueducto residenciales – año 2021						
CONCEPTO	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Estrato 1	2.996	2.998	2.998	3.002	3.012	3.058

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

Una vez verificada la información en SUI se encontró que también se presentan inconsistencias frente a la información suministrada por el prestador. El comparativo entre la información entregada por el prestador para el presente informe y la que reposa en el formulario comercial del aplicativo SUI, solo se pudo realizar para el mes de enero de 2021, porque no reposa información para el año 2020, ni para ningún otro mes de lo corrido del año 2021 dentro de la información reportada a SUI. Al hacer el cotejo se obtiene:

Tabla 18. Reporte suscriptores de enero de 2021 reportados por el prestador Vs Reportados en SUI

ACUEDUCTO AÑO 2021			
CONCEPTO	Enero		
	Reporte del prestador	Reporte en SUI	Diferencia
Total Residencial	2.996	3.712	716
Estrato 1	2.996	3.712	716
Estrato 2	999	1.017	18
Total No Residencial	3.995	4.729	734

ACUEDUCTO AÑO 2021			
CONCEPTO	Enero		
Total Residencial	Reporte del prestador	Reporte en SUI	Diferencia
Comercial	131	0	-131
Oficial	18	0	-18
TOTAL USUARIOS	4.144	4.729	585

Fuente: SUI – Consulta realizada el 20 de agosto de 2021 y Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

Es evidente la diferencia que resulta entre la información reportada por el prestador y la encontrada en SUI. Mientras que en SUI figuran 4.729 usuarios residencial, el prestador refiere un total de usuarios residencial de 3.995, lo que da lugar a una diferencia de 734 usuarios. La diferencia resulta significativa, dado el promedio de 3.010 usuarios, que la empresa maneja para el resto de meses durante el año 2021. Es importante recordar que la información que reposa en SUI es de carácter oficial, según lo dispuesto en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, merece esta incoherencia una explicación del prestador, que permita analizar y concluir las causas de la falta de convergencia entre los datos.

4.4.4.3 Micromedición

Para la vigencia 2020, la empresa cuenta con un indicador de micromedición del 10,98%, por tanto, no cumple con lo reglamentado en el inciso octavo del artículo 146 la Ley 142 de 1994.

En el corte a junio de 2021 el indicador reportado es del 13,12%, con un incremento de 14 micromedidores, a pesar que el prestador reporta a lo largo del año 2020 y corrido de 2021, que no se han presentado medidores dañados, cambiados o nuevas instalaciones.

Tabla 19. Indicador de micromedición.

Período	Suscriptores	Suscriptores con Medición	Indicador
2020	4902	538	10,98%
Junio de 2021	4206	552	13,12%

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

La empresa informó que no cuenta con laboratorio de calibración de micromedidores propio ni tampoco contratado. En ese sentido no es claro el procedimiento efectuado para la revisión de los micromedidores, cuando se presentan fallas o irregularidades en estos. La anterior información se requirió en mesa de trabajo del día 6 de agosto de 2021, sin embargo, el prestador no atendió la solicitud.

Respecto a la micromedición nominal y efectiva al corte de junio de 2021, el prestador reporta la siguiente información:

Tabla 20. Micromedición efectiva y nominal

Periodo	Suscriptores totales	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador micromedición efectiva	Indicador micromedición nominal
2021	4206	552	552	13,12%	13,12%

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

El índice de micromedición tan bajo, tiene total relación con el índice de PQRs, como se podrá observar más adelante, en la sección de estadísticas de PQRS, la mayor causal de presentación de reclamos se debe a la inconformidad con la medición del consumo. Una alerta más para la empresa sobre la urgencia en la implementación y puesta en marcha de un plan a corto plazo, que le permita incrementar el índice de micromedición.

4.4.4.3.1 Proceso de Revisión de Micromedidores

El procedimiento que se realiza para probar el funcionamiento del micromedidor, consiste en cerrar las llaves de paso internas en el momento que se hace la revisión en una vivienda. Luego se verifica el volumen de agua que cruza en una hora y si la cantidad es igual a lo que refleja el micromedidor se considera que está en un estado aceptable, de lo contrario es reemplazado. No se evidencia cumplimiento de la resolución CRA 457 de 2008: “Por la cual se modifican los Artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA N° 151 de 2001, los Artículos 10 y 13 de la Resolución CRA N° 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del Artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006”, en dicha resolución se determina el debido proceso a seguir, una vez se considere el funcionamiento inadecuado del micromedidor instalado en el domicilio de un usuario.

En lo concerniente al estado de los micromedidores y su revisión, según lo definido en el CCU, se encuentra:

“CLÁUSULA 12. DERECHOS DE AGUAS DE VALENCIA. Son derechos de AGUAS DE VALENCIA los siguientes: ...

4. Verificar el estado de los instrumentos de medición, incluyendo su retiro temporal para la verificación. En caso de retiro del medidor AGUAS DE VALENCIA instalará un dispositivo de medición equivalente, con carácter provisional, mientras se efectúa la revisión o reparación. En caso de no instalarse un medidor provisional el consumo se determinará de acuerdo con los procedimientos previstos en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.”

“CLÁUSULA 36. MEDICIÓN. AGUAS DE VALENCIA realizará, a través de instrumentos de medida, la medición de los consumos reales del USUARIO, la cual constituirá la base de la facturación...”

2. Medidores. AGUAS DE VALENCIA podrá exigir que el USUARIO adquiera, instale, mantenga y repare los instrumentos necesarios para medir los consumos de agua. El USUARIO podrá adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tenga y AGUAS DE VALENCIA los aceptará siempre que reúnan las siguientes características técnicas: ...

5. Verificación de la condición metrológica de los medidores. AGUAS DE VALENCIA asumirá el costo de la revisión del equipo de medición cuando surja la necesidad de verificar su buen funcionamiento por iniciativa del mismo y/o cuando se derive de desviaciones significativas asociadas al funcionamiento del equipo.

El USUARIO asumirá el costo de las revisiones solicitadas cuando no estén asociadas a desviaciones significativas.

Sólo será posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión de AGUAS DE VALENCIA, cuando el informe emitido por el laboratorio debidamente acreditado indique que el instrumento de medida no cumple con su función de medición.

6. Calibración de Medidores. AGUAS DE VALENCIA efectuará, directamente o a través de terceros, y utilizando laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditación competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con la frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y en los casos que establezca la normatividad vigente...

10. Cambio de medidor. AGUAS DE VALENCIA podrá cambiar el medidor cuando no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta. En este caso, el USUARIO pagará a AGUAS DE VALENCIA, la diferencia entre el valor del medidor nuevo y el valor del medidor retirado, a los



precios vigentes, así como los materiales derivados de tales obras, a los precios vigentes, sea en su contra o a su favor, en un plazo máximo de seis (6) meses.

El USUARIO reparará o reemplazará el medidor, a satisfacción de AGUAS DE VALENCIA, cuando se establezca que el funcionamiento del medidor no permite determinar, adecuadamente, los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Cuando el USUARIO, pasado un período de facturación y a partir de la comunicación de la necesidad del cambio del medidor, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, AGUAS DE VALENCIA podrá hacerlo por cuenta del USUARIO.

AGUAS DE VALENCIA entregará el medidor reemplazado al USUARIO, cuando este último lo solicite, salvo que, por razones de tipo probatorio, AGUAS DE VALENCIA lo requiera por un tiempo.

11. Retiro del Medidor. AGUAS DE VALENCIA comunicará al USUARIO la necesidad de retirar el medidor con una antelación no inferior a dos (2) días hábiles a la fecha de la operación, indicándole la posibilidad de ejercer el derecho a solicitar la asesoría o participación de un técnico, consagrado en el artículo 12 de la Resolución CRA 413 de 2006 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue. Una vez se lleve a cabo la operación, se suscribirá un acta en la que conste el estado en que se encuentra el equipo y la forma como se procedió a su retiro. En este documento, el USUARIO dejará las constancias que considere necesarias. Los datos que se consignen en el acta deben ser legibles, claros, sin tachones o enmendaduras. La copia del acta se entregará al USUARIO, quien deberá firmarla...

En todo caso, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes al retiro del medidor, AGUAS DE VALENCIA entregará el informe de revisión realizado por el laboratorio debidamente acreditado. Si como resultado de la revisión técnica se concluye que el medidor no funciona adecuadamente, la decisión será comunicada al USUARIO, adjuntando el resultado.

El USUARIO tendrá la opción de reemplazar o reparar el medidor, asumiendo los costos correspondientes. Si la reparación o el reemplazo lo realiza alguien diferente a AGUAS DE VALENCIA, el USUARIO enviará el medidor a AGUAS DE VALENCIA para que proceda a instalarlo. En aquellos casos en los que el USUARIO presente un informe de calibración del equipo de medida, expedido por un laboratorio debidamente acreditado, se dará por cumplida la condición establecida en el numeral 3 de la presente cláusula. Si, por el contrario, el USUARIO no presenta dicho informe, AGUAS DE VALENCIA podrá, a cargo del USUARIO, calibrar el equipo en un laboratorio debidamente acreditado.

AGUAS DE VALENCIA será responsable de la conservación de las condiciones técnicas del equipo retirado en el estado que conste en el acta de retiro, documento en el que el USUARIO podrá consignar las observaciones que considere pertinentes, respecto de la forma en que AGUAS DE VALENCIA procedió a colocar el aparato de medición en el vehículo que lo transportará. AGUAS DE VALENCIA registrará las actividades de manejo y transporte de las evidencias físicas involucradas en su actuación, a fin de conservar el estado real del equipo de medición al momento del retiro.

En caso de no instalarse un medidor provisional como consecuencia del retiro del medidor, se aplicará la previsión del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. En todo caso, una vez vencido el término consagrado en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, para efectos del reemplazo o reparación de los medidores, sin que el USUARIO hubiere tomado las medidas allí establecidas, AGUAS DE VALENCIA podrá tomar las medidas pertinentes para garantizar la efectiva medición del consumo."

Aun cuando, el prestador en su CCU señala que la revisión del estado de los medidores y la facturación se realizarán siguiendo los procedimientos previstos en el artículo 146 y Resolución CRA 413 de 2006, de los soportes analizados no dan cuenta del cumplimiento de los mismos.

Para todos los casos el prestador debe contar con adecuados sistemas, técnicas, laboratorios o equipos actos y acreditados por el respectivo ente gubernamental. No se evidencia cumplimiento del anterior aspecto ni del debido proceso.

4.4.4.4 Facturación por promedio

A lo largo del año 2020 se realizó facturación por promedio en distintos periodos a 70 usuarios que contaban con micromedición, el prestador informó como causal de no lectura el daño en los micromedidores. Dado que el prestador no cuenta con un laboratorio para la revisión y/o calibración de medidores, ni tampoco lo ha contratado, además no suministró la información respecto al procedimiento que determina el funcionamiento de los medidores con posibles daños, no hay claridad en el método usado para la revisión de los medidores, con el cual se puedan establecer las razones del mal funcionamiento en estos.

El prestador no suministro información sobre el proceso que efectúa cuando se presenta una situación en la que sea necesario revisar el micromedidor, para efecto de conocer el funcionamiento de este y las condiciones metrológicas, definido por la CRA según la resolución 457 de 2008 *“Por la cual se modifican los Artículos 2.1.1.4 y 2.2.1.4 de la Resolución CRA N° 151 de 2001, los Artículos 10 y 13 de la Resolución CRA N° 413 de 2006 y el numeral 29 de la Cláusula 11 del Artículo 1° de la Resolución CRA 375 de 2006”* Además lo consagrado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994:

“LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...

La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato, sin perjuicio de que la empresa determine el consumo en las formas a las que se refiere el inciso anterior. Se entenderá igualmente, que es omisión de la empresa la no colocación de medidores en un período superior a seis meses después de la conexión del suscriptor o usuario.

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.

Sin embargo, comparada la información suministrada por el prestador en las estadísticas mensuales por uso y estrato de los micromedidores dañados, no fueron registrados como dañados los aparatos de medida.

Tabla 161. Facturación por diferencia de lectura Vs promedio (2020)

Periodo 2020	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
ENERO	602	3390	0	0	3390
FEBRERO	602	3390	0	0	3390
MARZO	600	3392	2	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3392
ABRIL	601	3391	0	0	3391
MAYO	597	3395	4	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3395
JUNIO	597	3395	0	0	3395
JULIO	574	3418	23	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3418
AGOSTO	574	3418	0	0	3418
SEPTIEMBRE	573	3419	1	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3419
OCTUBRE	565	3427	8	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3427
NOVIEMBRE	570	3422	0	0	3422
DICIEMBRE	538	3468	32	DAÑO EN MICROMEDIDOR	3468

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

Tabla 172. Facturación por diferencia de lectura Vs promedio (2021)

Periodo 2021	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
ENERO	538	4376	0	0	4376
FEBRERO	544	4393	0	0	4393
MARZO	544	4414	0	0	4414
ABRIL	550	4430	0	0	4430
MAYO	552	4445	0	0	4445
JUNIO	552	4469	0	0	4469

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

4.4.4.5 Facturas

Al tener en cuenta que el modelo de condiciones uniformes del prestador debe estar acorde a lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019:

Tabla 23. Requisitos de la factura

REQUISITOS	CUMPLIMIENTO
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor o usuario.	SI

REQUISITOS	CUMPLIMIENTO
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos se indicará la base promedio de la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	SI
12. 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 .	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

Las facturas cumplen con doce (12) de los catorce (14) requisitos de la indicados. Hacen falta los siguientes ítems:

- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

El siguientes ítem no se evidenció en las facturas revisadas, pero debe considerarse que son eventuales en los casos que se presenten los cobros señalados:

- El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.

A continuación, se presenta la factura número 72418 y el respaldo de la misma:



Imagen 26. Facturas

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS
AGUAS de VALENCIA
Calidad y Eficiencia, nuestro compromiso SAS

NIT 901-308.226-1
TEL 312 2559278 Cra 12 N 11-63 B Nazareth Valencia - Córdoba
aguasdevalenciasasesp1@gmail.com

DATOS BASICOS DEL SUSCRIPTOR

Código 3888 Nombre **MARIA FUENTES RAMOS**
Dirección Predio B. VILLA LINEY Barrio VILLA LINEY
Ruta 0145-0141 Referencia Catastral
Estrato 1- BAJO - BAJO Uso RESIDENCIAL

DATOS DE LA FACTURACIÓN

MES FACTURADO: MARZO/2021 MESES DEUDA: 13
FACTURA No: 72418
PAGO OPORTUNO HASTA: PAGO INMEDIATO
SUSPENSIÓN A PARTIR DE: 16 Abril/2021
FACTURADO DESDE: VALOR MES: 6,805
FACTURADO HASTA: 01/03/2021 VALOR CARTERA: 238,787
FECHA DE EXPEDICIÓN: 31/03/2021 VALOR A PAGAR: 245,592
FECHA DE EXPEDICIÓN: 01/04/2021
Último valor pagado: 0
Última Fecha de Pago: 17
Recibo No: 000 Entidad:

FACTURACIÓN CON MEDICIÓN

No MEDIDOR	TIPO
MARCA	
ESTADO -- CAUSA DE NO LECTURA	
LECTURA ACTUAL	
FECHA LECT ACTUAL	483
LECTURA ANTERIOR	17
FECHA LECT ANTERIOR	477
DIAS FACTURADOS	31
CONSUMO (M3)	6

ULTIMAS LECTURAS / CONSUMOS

FECHA	CONSUMO (M3)
2	15
15	40
28	17
17	21
21	14

CONSUMO PROMEDIO: 434 CAUSA DE INGRESO: 2,00

Este Facturo presta mérito ejecutivo según las normas de derecho civil y comercial (Art. 148 ley 142/94, modificado por la ley 689 de 2001 Art. 389) y las que conforman el contrato de condiciones uniformes.

Jorge Martínez Soto
JORGE MARTINEZ SOTO

SERVICIO DE ACUEDUCTO

Cargo Fijo	4,037	Consumo	8,280
Recargo	0	Reconexión	0
Conexión Acued	0	Medidor	0
Convenio	0	Intereses	0
Subsidio	0	Contribución	0
Subsidio 584 -7,143			

CÁLCULO DEL CONSUMO ACUEDUCTO

RANGO	M3	VR M3	VR CONSUMO	TOTAL ACUEDUCTO
0 - 15	15	4,00	1,380	8,280
15 - 41	26	40	1,380	
				5,174

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Cargo Fijo	1,200	Consumo	2,580
Recargo	0	Conexión Alcantarillado	0
Intereses	0		
Subsidio	-2,249	Contribución	0

CÁLCULO DEL VR ALCANTARILLADO

RANGO	M3	VR M3	VERTIMIENTO	TOTAL ALCANTARILLADO
0 - 18	18	4,00	430	2,580
18 - 41	23	40	430	
				1,831

SERVICIO DE ASEO

Cargo Fijo		Consumo	
Barrido y Limpieza		Recargo	
Tratamiento y disp Final		Tramo excedente	
Subsidio		Contribución	
TOTAL ASEO			

CONVENIOS

TIPO	Número	Valor	Cuenta	vr Cartera	Saldo
CARTERA					
CONEXIÓN	0	0	0	0	0
MEDIDOR	0	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0	0



EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
AGUAS de VALENCIA
Calidad y Eficiencia, nuestro compromiso SAS

*Si hay magia en el planeta
está contenida en el agua.*
Loran Eddy

HORARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
AGUAS DE VALENCIA
De lunes a Viernes
7:00 am - 12:00 pm
2:00 pm - 5:00 pm

PUNTOS DE PAGO

¡RECUERDA!

- 1 Examina las llaves y tuberías de agua periódicamente, para detectar y evitar fugas.
- 2 Cierra la llave al cepillarte los dientes, al enjabonarte y mientras lavas los platos.
- 3 Enseña a los niños a no desperdiciar el agua.
- 4 Evita arrojar en el inodoro: toallas de papel, envolturas, paños, algodones, trapos u otros residuos similares.
- 5 Nunca conectes tu alcantarillado a los drenajes de agua de lluvia, porque el alcantarillado solo es para transportar aguas servidas y excretas.
- 6 No arrojes desperdicios, grasas, residuos sólidos, sobras de comida y demás en el desagüe del lavaplatos.

Gota a gota, el agua se agota.

INSTALACIONES AGUAS DE VALENCIA S.A.S
OFICINA DE RECAUDOS
Cra 12 # 11-63/ Barrio Nazareth
Diagonal al Tanque Elevado

DAVPLATA
Miscelanea la Perla - Cll 15 # 18a-21/Barrio La Cruz

BANCOLOMBIA
Servicell Droguería - Calle 11 #12-58/Barrio Rosario
Comunicaciones JG - Cll 12 #12-32/Barrio Centro
TecnoJAM'S - Cra. 15 #12-30/Barrio Centro
Edgar Baena - Cra. 18 # 12-60/Barrio Centro
Panadería Las Delicias del Sinú - Cra. 14 # 11-29/B/Central
Bancolombia Moto Vale - Frente al Banco Agrario
Legumbrería Los Almendros - frente al mercado público

¡Pagar a tiempo el servicio sí paga!
Con tu pago oportuno contribuyes al mejoramiento en la prestación de los servicios públicos ofrecidos y evitas la suspensión de los mismos.

*Si conservas el agua
conservas la vida.*

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

4.4.4.6 Índice de recaudo

El prestador cuenta con dos convenios de recaudo por canales físicos y electrónicos con Bancolombia y Davivienda, donde los usuarios pueden realizar su pago a través de cualquier punto Daviplata y PAC Bancolombia en el Municipio.

A continuación, se presentan los resultados del índice de recaudo.

Tabla 24. Índice de recaudo en acueducto por meses del año 2020

ACUEDUCTO AÑO 2020					
AÑO 2020	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Febrero	Estrato 1	46.020	38.956.024	19.862.669	50,99
	Estrato 2	17.582	20.438.902	11.378.557	55,67
	Comercial	2.257	4.535.580	3.109.912	68,57
	Oficial	2.266	3.238.492	3.984.319	123,03
Marzo	Estrato 1	45.884	38.855.583	17.123.593	44,07
	Estrato 2	17.325	20.200.662	8.947.848	44,29
	Comercial	2.079	4.234.171	2.023.304	47,79
	Oficial	2.332	3.329.572	378.148	11,36
Abril	Estrato 1	49.369	43.669.059	20.798.593	47,63
	Estrato 2	17.509	20.487.742	11.900.640	58,09
	Comercial	2.322	4.649.516	2.964.658	63,76
	Oficial	2.234	3.194.332	459.924	14,40
Mayo	Estrato 1	45.506	38.484.289	19.642.661	51,04
	Estrato 2	16.230	19.035.500	10.948.538	57,52
	Comercial	1.793	3.766.900	2.659.384	70,60
	Oficial	2.202	3.125.952	296.008	9,47
Junio	Estrato 1	45.041	38.106.054	21.974.398	57,67
	Estrato 2	16.130	18.895.772	11.743.830	62,15
	Comercial	1.995	4.095.599	2.100.309	51,28
	Oficial	2.194	3.114.912	1.895.800	60,86
Julio	Estrato 1	43.958	30.722.518	15.578.842	50,71
	Estrato 2	15.357	17.039.829	9.720.553	57,05
	Comercial	1.665	4.344.692	2.394.965	55,12
	Oficial	2.162	3.056.226	766.098	25,07
Agosto	Estrato 1	43.948	30.746.102		-
	Estrato 2	15.862	17.786.440		-
	Comercial	1.751	4.447.712		-
	Oficial	2.178	3.078.306		-
Septiembre	Estrato 1	47.928	35.364.995	17.473.903	49,41
	Estrato 2	15.779	17.563.247	10.459.981	59,56
	Comercial	1.905	4.791.492	3.021.018	63,05
	Oficial	2.192	3.097.626	1.585.809	51,19
Octubre	Estrato 1	45.296	31.618.277	19.166.180	60,62
	Estrato 2	15.598	17.319.335	9.876.292	57,02
	Comercial	1.878	4.747.908	3.303.397	69,58
	Oficial	2.192	3.097.626	14.147.586	456,72
Noviembre	Estrato 1	58.367	40.577.165	20.234.332	49,87
	Estrato 2	15.347	17.032.747	12.843.917	75,41

ACUEDUCTO AÑO 2020					
AÑO 2020	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
	Comercial	1.665	4.319.886	4.000.396	92,60
	Oficial	2.179	30.079.686	608.374	2,02
Diciembre	Estrato 1	58.334	40.475.040	19.653.428	48,56
	Estrato 2	15.200	16.824.882	11.092.167	65,93
	Comercial	1.824	4.642.960	2.926.642	63,03
	Oficial	2.160	3.053.466	608.374	19,92

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

De acuerdo con la anterior tabla, se pueden observar variaciones de los índices de recaudo atípicas en el uso oficial, para distintos meses del año 2020. A lo largo del año los índices de recaudo más bajos se aprecian en el uso residencial estrato 1, por el contrario, los más altos en el uso comercial.

En el acumulado anual no se incluye el mes de agosto, porque la empresa no reporta los datos respectivos, junto con la información solicitada para el presente informe. Los datos generales son los siguientes:

Tabla 25. Índice de recaudo consolidado en acueducto para el año 2020

ACUEDUCTO AÑO 2020				
USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	485.703	376.829.004	191.508.599	50,82
Estrato 2	162.057	184.838.618	108.912.323	58,92
Comercial	19.383	44.128.704	28.503.985	64,59
Oficial	22.113	58.387.890	24.730.440	42,36
Total	689.256	664.184.216	353.655.347	53,25

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

De los índices globales por estrato, se resalta el indicador más bajo en el uso oficial del 42,36%, debido a una facturación atípica en el mes de noviembre, correspondiente a \$ 30.079.686, con un recaudo de \$608.374, que arrojo un indicador para este mes de 2,02%. Continúa con índice bajo de recaudo del 50,82% el uso residencial estrato 1.

Para el servicio de alcantarillado, se presenta la misma tendencia en los índices de recaudo. Durante la mayoría de meses del año 2020, se observan variaciones significativas para el uso oficial. Los indicadores de recaudo más bajos se presentan la mayor parte del tiempo en el uso residencial estrato 1 y los más altos en el uso comercial.

En cuento el acumulado anual del servicio de alcantarillado, el prestador no suministró la información del mes de agosto. El recaudo en el uso oficial fue el más bajo con el 15,41%.

Tabla 26. Índice de recaudo en alcantarillado por meses del año 2020

ALCANTARILLADO AÑO 2020					
AÑO 2020	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Febrero	Estrato 1	46.020	5.788.154	2.781.993	48,06
	Estrato 2	17.582	5.000.106	2.616.920	52,34
	Comercial	2.257	1.255.044	6.732.495	536,43

ALCANTARILLADO AÑO 2020					
AÑO 2020	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
	Oficial	2.266	869.860	861.404	99,03
Marzo	Estrato 1	45.884	5.807.099	2.368.090	40,78
	Estrato 2	17.325	4.875.956	2.095.078	42,97
	Comercial	2.079	1.144.812	567.052	49,53
	Oficial	2.332	904.690	303.644	33,56
Abril	Estrato 1	49.369	7.382.261	2.844.500	38,53
	Estrato 2	17.509	5.202.336	2.573.366	49,47
	Comercial	2.322	1.393.442	853.433	61,25
	Oficial	2.234	866.420	72.350	8,35
Mayo	Estrato 1	45.506	5.745.175	2.617.000	45,55
	Estrato 2	16.230	4.591.898	2.522.208	54,93
	Comercial	1.793	1.207.202	854.509	70,78
	Oficial	2.202	843.840	14.030	1,66
Junio	Estrato 1	45.041	5.781.547	3.136.758	54,25
	Estrato 2	16.130	4.749.805	2.703.275	56,91
	Comercial	1.995	1.338.180	761.985	56,94
	Oficial	2.194	843.840	188.876	22,38
Julio	Estrato 1	43.958	6.620.385	3.016.592	45,57
	Estrato 2	15.357	4.762.077	2.364.555	49,65
	Comercial	1.665	1.272.555	657.850	51,70
	Oficial	2.162	841.660	521.980	62,02
Agosto	Estrato 1	43.948	6.613.866		-
	Estrato 2	15.862	5.003.688		-
	Comercial	1.751	1.327.380		-
	Oficial	2.178	848.110		-
Septiembre	Estrato 1	47.928	7.871.385	3.418.828	43,43
	Estrato 2	15.779	4.931.981	2.634.928	53,43
	Comercial	1.905	1.429.290	837.488	58,59
	Oficial	2.192	854.560	435.044	50,91
Octubre	Estrato 1	45.296	6.699.448	3.607.489	53,85
	Estrato 2	15.598	4.842.353	2.684.823	55,44
	Comercial	1.878	1.411.245	1.046.372	74,15
	Oficial	2.192	858.430	2.022.474	235,60
Noviembre	Estrato 1	58.367	8.928.126	4.085.679	45,76
	Estrato 2	15.347	4.760.790	3.436.166	72,18
	Comercial	1.665	1.271.895	1.097.277	86,27
	Oficial	2.179	852.840	130.300	15,28
Diciembre	Estrato 1	58.334	8.879.143	3.984.125	44,87
	Estrato 2	15.200	4.681.527	2.915.471	62,28
	Comercial	1.824	1.371.210	973.678	71,01
	Oficial	2.160	845.530	130.300	15,41

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

En cuanto el indicador acumulado anual en la prestación del servicio de alcantarillado, para el año 2020, el prestador reportó el 55,50%. El indicador más bajo se presenta en el uso residencial, estrato 1, con el 45,84%. Seguido del uso oficial con el 54,54%. Se puede evidenciar un recaudo del 109,83% en el uso

comercial, debido al dato infrecuente reportado en este tópico para el mes de febrero, por valor de \$6.732.495.

Tabla 27. Índice de recaudo en alcantarillado en el año 2020

ALCANTARILLADO AÑO 2020				
USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	485.703	69.502.723	31.861.054	45,84
Estrato 2	162.057	48.398.829	26.546.790	54,85
Comercial	19.383	13.094.875	14.382.139	109,83
Oficial	22.113	8.581.670	4.680.402	54,54
Total	689.256	139.578.097	77.470.385	55,50

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

El prestador entrega datos de índices de recaudo en acueducto para el año 2021, hasta el mes de junio. Prevalcen los indicadores atípicos en el uso oficial. Los indicadores más bajos se observan en el uso residencial estrato 1, para los meses de enero, febrero, marzo y abril. Seguido se encuentra el uso residencial, con indicadores bajos en los meses de febrero, marzo y abril. Los mayores índices de recaudo se presentaron en el mes de junio para todos los usos y estratos.

Tabla 28. Índice de recaudo en acueducto por meses del año 2021

ACUEDUCTO AÑO 2021					
	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo
Enero	Estrato 1	59.251	41.383.660	19.311.522	47%
	Estrato 2	16.176	18.099.834	12.000.580	66%
	Comercial	1.908	4.831.228	2.635.229	55%
	Oficial	2.174	3.072.786	608374	20%
Febrero	Estrato 1	59.291	41.287.375	20.104.577	49%
	Estrato 2	15.674	17.452.847	10.985.456	63%
	Comercial	1.863	4.779.996	2.454.927	51%
	Oficial	2.202	3.111.426	190.337	6%
Marzo	Estrato 1	59.853	41.828.125	19.880.377	48%
	Estrato 2	14.960	16.655.186	10.244.524	62%
	Comercial	1.766	4.560.262	1.999.601	44%
	Oficial	2.207	3.118.326	376.534	12%
Abril	Estrato 1	60.619	44.761.312	21.674.762	48%
	Estrato 2	15.240	17.837.640	10.333.534	58%
	Comercial	1.952	5.170.847	2.392.086	46%
	Oficial	2.220	3.315.153	683.660	21%
Mayo	Estrato 1	60.440	45.041.324	25.450.862	57%
	Estrato 2	14.598	17.325.446	12.979.305	75%
	Comercial	1.638	4.838.535	2.762.294	57%
	Oficial	2.218	3.680.900	1.159.991	32%
Junio	Estrato 1	60.908	35.139.572	25.796.910	73%
	Estrato 2	14.827	12.073.559	12.571.264	104%
	Comercial	1.789	2.607.284	2.529.099	97%
	Oficial	2.221	1.752.199	14.144.093	807%

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

La información reportada para el año 2021, con corte al 30 de junio, permite observar un indicador de recaudo en el servicio de acueducto del 59,25%. El índice más bajo se encuentra en el 53,01% para el estrato 1. Seguido del uso comercial con el 55,15%.

Tabla 29. Índice de recaudo en acueducto en el año 2021

ACUEDUCTO AÑO 2021				
USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	360.362	249.441.368	132.219.010	53,01
Estrato 2	91.475	99.444.512	69.114.663	69,50
Comercial	10.916	26.788.152	14.773.236	55,15
Oficial	13.242	18.050.790	17.162.989	95,08
Total	475.995	393.724.822	233.269.898	59,25

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

Acorde a la información entregada por el prestador, en el marco de este informe, para el servicio de alcantarillado no se entregan datos del uso oficial en el mes de febrero de 2021. En el presente año continúa el comportamiento atípico en los indicadores del uso oficial. El uso residencial estrato 1 y el comercial presentan los índices más bajos. El mes de junio muestra los indicadores más altos en todos los usos y estratos.

Tabla 30. Índice de recaudo en alcantarillado por meses del año 2021

ALCANTARILLADO AÑO 2021					
	USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo
Enero	Estrato 1	59.251	9.145.408	3.695.638	40%
	Estrato 2	16.176	5.046.347	2.858.371	57%
	Comercial	1.908	1.429.920	636.650	45%
	Oficial	2.174	846.390	130.300	15%
Febrero	Estrato 1	59.291	9.104.558	3.944.041	43%
	Estrato 2	15.674	4.869.931	2.685.948	55%
	Comercial	1.863	1.406.100	711.530	51%
	Oficial	2.202	848.540		0%
Marzo	Estrato 1	59.853	9.250.335	3.841.008	42%
	Estrato 2	14.960	4.634.217	2.722.750	59%
	Comercial	1.766	1.340.970	506.414	38%
	Oficial	2.207	845.530	58.060	7%
Abril	Estrato 1	60.619	10.025.095	4.690.367	47%
	Estrato 2	15.240	5.000.973	2.891.867	58%
	Comercial	1.952	1.540.070	688.976	45%
	Oficial	2.220	932.557	74.314	8%
Mayo	Estrato 1	60.440	9.997.508	4.738.341	47%
	Estrato 2	14.598	4.830.443	3.054.720	63%
	Comercial	1.638	1.427.212	803.845	56%
	Oficial	2.218	1.101.669	134.806	12%
Junio	Estrato 1	60.908	7.667.540	4.749.027	62%
	Estrato 2	14.827	3.342.667	3.095.960	93%
	Comercial	1.789	756.271	687.193	91%
	Oficial	2.221	524.159	1.768.568	337%

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

Respecto al índice de recaudo para el servicio de alcantarillado del 51,72%, durante el primer semestre del año 2021. Se observa el menor indicador de recaudo en el estrato 1 con el 46,49%, seguido del uso oficial con el 50,96%.

Tabla 181. Índice de recaudo en alcantarillado en el año 2021

ALCANTARILLADO AÑO 2021				
USO/ESTRATO	Facturados (M3)	Facturación (\$)	Recaudo (\$)	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	360.362	55.190.444	25.658.422	46,49
Estrato 2	91.475	27.724.578	17.309.616	62,43
Comercial	10.916	7.900.543	4.034.608	51,07
Oficial	11.040	4.250.305	2.166.048	50,96
Total	473.793	95.065.870	49.168.694	51,72

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

4.4.4.7 Cartera

4.4.4.7.1 Cartera por Uso y Edades

Los datos proporcionados por el prestador sobre las estadísticas de cartera por edades, uso y estrato, muestran la siguiente información relevante:

- Los suscriptores con cartera entre 1 y 30 días de morosidad llegan a una deuda total de \$10.841.648. En este segmento el uso oficial es el que mayor cartera posee con un total de \$5.092.772.
- De la cartera total, según su edad, el mayor porcentaje está en la morosidad mayor a 360 días. Con el 72% de la cartera general y una cifra de \$472.361.918, donde el uso residencial estrato 1 adeuda \$292.677.363, seguido del estrato 2 con \$139.367.512.
- El segundo lugar en la cartera según su edad, le corresponde a aquella entre 181 y 360 días, la cual representa el 21% de la cartera general. En este grupo el uso residencial estrato 1, también asume la mayor representación con una deuda de \$122.934.196.
- La cartera total llega a la cifra de \$655.792.411. El uso residencial estrato 1 es el mayor deudor con el 63,5%. Seguido del estrato 2 con el 25,10%.

Imagen 27. Cartera corte a junio de 2021

USO	ESTRATO	CARTERA JUNIO 2021							TOTAL
		NO_VENCIDA	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	91-180 Días	181-360 Días	Más de 360 Días	
OFICIAL	-	-	5.092.772	1.099.845	1.737.484	1.267.396	-	16.550.999	25.748.496
COMERCIAL	-	607.607	1.081.564	119.896	295.301	1.333.053	3.126.205	23.766.044	30.329.670
RESIDENCIAL	1	3.967.553	2.784.344	1.777.784	2.943.998	8.009.683	122.934.196	292.677.363	435.094.921
RESIDENCIAL	2	2.424.862	1.882.968	1.268.725	1.903.117	4.736.803	13.035.337	139.367.512	164.619.324
	TOTAL	7.000.022	10.841.648	4.266.250	6.879.900	15.346.935	139.095.738	472.361.918	655.792.411
PORCENTAJE		1%	2%	1%	1%	2%	21%	72%	

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

4.4.4.7.2 Gestión de cobro

La empresa Aguas de Valencia SAS E.S.P cuenta con el apoyo de la Gestora de Cartera, quien desarrolla actividades de campo visitando a los usuarios puerta a puerta en los distintos barrios del municipio de Valencia, con el objetivo de mejorar el recaudo y la cultura de pago. A continuación, se relacionan las actividades que se han implementado:

- Perifoneo en el barrio a intervenir, dando a conocer: qué se va a realizar, cómo y cuándo.
- Se establece un punto móvil de atención para atender los diferentes requerimientos de los usuarios.

- Sensibilización a los usuarios de la importancia del servicio y del pago de este.
- Se da a conocer las opciones que brinda la empresa para ponerse al día, tales como: acuerdo de pago diferido y por abonos.
- Crear conciencia en los usuarios de hacer un uso responsable del servicio de acueducto.

Imagen 28. Gestión de cobro



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

Al realizar el comparativo entre la cartera del año 2020 y la que el prestador reporta a junio de 2021, esta última cuenta con la que tiene edad mayor a 360 días. Dado que el mayor porcentaje de cartera se encuentra en la sección de más de 360 días, para todos los usos, es necesario por parte del prestador realizar actividades encaminadas a la recuperación de esta cartera, además que impidan que la de edad entre 181 y 360 días, alcancen un tiempo mayor. Es claro el riesgo que existe para la estabilidad económica de la empresa de permitir que las carteras avancen en el tiempo y se vuelvan de difícil o cobro irrecuperable. Más aun, cuando el mayor porcentaje de la cartera se encuentra en edades avanzadas.

Se observa una disminución notoria en los porcentajes de la cartera entre 1 y 180 días, lo que permite concluir que las actividades realizadas por la gestora de cartera han dado resultado positivo, sin embargo, debe hacerse un mayor esfuerzo e implementar otras actividades que impidan el crecimiento de la cartera.

4.4.5 ASPECTOS TARIFARIOS

A continuación, se presentan los resultados de la verificación realizada a las tarifas aplicadas por la empresa EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Valencia, en el departamento de Córdoba.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) en ejercicio de las funciones asignadas en el numeral 4 del artículo 6 del Decreto 1369 de 2020 procedió con esta verificación de la aplicación del Régimen Tarifario, y se realiza mediante la revisión de las tarifas aprobadas y aplicadas por el prestador a sus suscriptores, teniendo en cuenta las variaciones y ajustes realizados por la empresa, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por los Concejos Municipales y tomando como referencia las tarifas dispuestas en las facturas en formato PDF remitidas a esta Entidad mediante Radicado SSPD No. 20215292258042 del 19 de agosto de 2021, así como las reportadas al Sistema único de Información.

De acuerdo con la información disponible en esta Superintendencia, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de regulación en las

Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 844 de 2018, sin embargo, en mesa de trabajo sostenida el día 30 de julio de 2021, la empresa informó que continuó aplicando las tarifas del anterior operador bajo metodología 287 de 2004 y que se encuentra en proceso de remisión del nuevo estudio de costos a la Comisión de Regulación para sus observaciones, y que en ese sentido la documentación en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 151 de 2001, sería enviada a esta Superintendencia a más tardar el día 30 de septiembre del año en curso. No obstante, y teniendo en cuenta que la empresa inició operación en el municipio de Valencia el 1 de noviembre de 2019, y que ya ha pasado más de un (1) año, se encuentra en mora con el cumplimiento de lo estipulado en el artículo 7 parágrafo 3 de la Resolución CRA 825 de 2017.

De acuerdo con lo anterior, y sin perjuicio de las acciones administrativas de control que esta entidad pueda iniciar en el marco de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control, el presente documento contiene un análisis de la aplicación tarifaria en el municipio de Valencia Córdoba, desde el mes de noviembre de 2019 hasta el mes de Julio 2021.

4.4.5.1 Variación mensual de tarifas aplicadas

El Siguiete análisis, se realiza en base a la información remitida por el prestador en el anexo Excel "Tarifas Aplicadas Aguas de Valencia SA E.S.P.", teniendo en cuenta que una vez verificado el Sistema Único de Información SUI, se evidencia que el prestador no ha reportado la totalidad de los formatos de tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado como se muestra a continuación:

Tabla 32. Reportes pendientes Formato de Tarifas Aplicadas Aguas de Valencia SA ESP 2020 -2021.

AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	SERVICIO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	AGOSTO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	DICIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	JULIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	NOVIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	OCTUBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	SEPTIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	AGOSTO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	DICIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	JULIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	JUNIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	NOVIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente



AÑO	NOMBRE DE LA EMPRESA	SERVICIO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	OCTUBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2020	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	SEPTIEMBRE	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	ABRIL	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	ENERO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	FEBRERO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	JULIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	JUNIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	MARZO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ACUEDUCTO	MAYO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	ABRIL	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	ENERO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	FEBRERO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	JULIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	JUNIO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	MARZO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente
2021	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SAS ESP	ALCANTARILLADO	MAYO	FORMATO TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO	Pendiente

Fuente: SUI⁷

⁷ Reporte SUI a 30 de Agosto de 2021

A continuación, se presenta la variación de las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado durante periodo comprendido entre noviembre de 2019 y junio de 2021, de acuerdo a la información suministrada por el prestador:

4.4.5.1.1 Servicio de acueducto.

En el archivo en formato Excel denominado “TA AA 2019-2021 VALENCIA” se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de acueducto aplicadas durante el período entre noviembre de 2019 y junio de 2021. Cabe anotar que, según información reportada por el prestador en el SUI, en el municipio de Valencia – Córdoba, se cuenta con los estratos 1 y 2 y con los usos comercial y oficial. Al carecer de estrato 4, se toma el uso oficial como tarifa de referencia para el presente análisis, ya que tampoco recibe subsidios, ni realiza aportes solidarios, de acuerdo al artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, y se evidencian las siguientes variaciones:

Tabla 33. Variación mensual tarifas aplicadas Aguas de Valencia S.A. E.S.P. – noviembre 2019 a junio 2021 – Acueducto.

ACUEDUCTO											
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL				
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS	
2019	11	4	4.844	1.380	1.380	1.380	-	-	-	-	
2019	12	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	1	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	2	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	3	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	4	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	5	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	6	4	4.844	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	7	4	4.037	1.380	1.380	1.380	-16,7%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	8	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	9	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	10	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	11	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2020	12	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2021	1	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2021	2	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2021	3	4	4.037	1.380	1.380	1.380	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2021	4	4	4.177	1.428	1.428	1.428	3,47%	3,48%	3,48%	3,48%	
2021	5	4	4.177	1.428	1.428	1.428	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
2021	6	4	4.177	1.428	1.428	1.428	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	

Fuente: Aguas de Valencia S.A. E.S.P. - cálculos SSPD

En el periodo 2020-7, se presentó una disminución de -16,7% en el cargo por consumo de Acueducto. La empresa no remitió soporte, ni observaciones en la columna señalada del archivo Excel anexo.

En el período 2021-4, se presentó un incremento del 3,47% para cargo fijo y del 3,48% para el cargo por consumo. La empresa no remitió soporte, ni observaciones en la columna señalada del archivo Excel anexo.

4.4.5.1.2 Servicio de alcantarillado

En el archivo en formato Excel denominado “TA AA 2019-2021 VALENCIA” se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de alcantarillado, aplicadas durante el período entre noviembre de 2019

y junio de 2021. Al carecer de estrato 4, se toma el uso oficial como tarifa de referencia para el presente análisis, ya que tampoco recibe subsidios, ni realiza aportes solidarios, de acuerdo al artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, y se evidencian las siguientes variaciones:

Tabla 34. Variación mensual tarifas aplicadas Aguas de Valencia S.A. E.S.P. – noviembre 2019 a junio 2021 – Alcantarillado.

ALCANTARILLADO											
AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				VARIACION MENSUAL				
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS	
2019	11	4	1.560	430	430	430	#¡DIV/0!	-	-	-	-
2019	12	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	1	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	2	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	3	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	4	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	5	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	6	4	1.560	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	7	4	1.300	430	430	430	-16,67%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	8	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	9	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	10	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	11	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	12	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	1	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	2	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	3	4	1.300	430	430	430	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	4	4	1.345	445	445	445	3,46%	3,46%	3,46%	3,46%	3,46%
2021	5	4	1.345	445	445	445	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2021	6	4	1.345	445	445	445	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Aguas de Valencia S.A. E.S.P. - cálculos SSPD

En el periodo 2020-7, se presentó una disminución del 16,67% en el cargo por consumo de Acueducto. La empresa no remitió soporte, ni observaciones en la columna señalada del archivo Excel anexo.

En el período 2021-4, se presentó un incremento del 3,46% para cargo fijo y cargo por consumo. La empresa no remitió soporte, ni observaciones en la columna señalada del archivo Excel anexo.

4.4.5.1.3 COMPARACIÓN CON FACTURAS

4.4.5.1.4 Servicios de acueducto y alcantarillado.

En el siguiente cuadro se presenta análisis de la variación de las tarifas aplicadas remitidas por el prestador, con relación a las registradas en las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado suministradas por la empresa, así como las reportadas en SUI, en el Formato de Facturas PDF:

Tabla 35. Variaciones Tarifas Aplicadas Vs Facturas – Aguas de Valencia S.A. E.S.P.

CODIGO	PERIODO	EST	TARIFAS APLICADAS				TARIFAS FACTURAS				DIFERENCIAS			
			ACU		ALC		ACU		ALC		ACU		ALC	
			CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB
17828	mar-20	1	4.844	1.380	1.560	430	4.037	1.380	1.300	430	807	0	260	0
21158	abr-20	2	4.844	1.380	1.560	430	4.037	1.380	1.300	430	807	0	260	0

CODIGO	PERIODO	EST	TARIFAS APLICADAS				TARIFAS FACTURAS				DIFERENCIAS				
			ACU		ALC		ACU		ALC		ACU		ALC		
			CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	CF	CB	
27354	may-20	11	4.844	1.380	1.560	430	4.844	1.380	1.560	430	0	0	0	0	
31297	jun-20	10	4.844	1.380	1.560	430	4.844	1.380	1.560	430	0	0	0	0	
39003	ago-20	1	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
50727	nov-20	2	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
62549	ene-21	11	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
70702	mar-21	10	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
77168	abr-21	1	4.177	1.428	1.345	445	4.177	1.428	1.345	445	0	0	0	0	
89002	jun-21	2	4.177	1.428	1.345	445	4.177	1.428	1.345	445	0	0	0	0	
Variación con facturas Reportadas en SUI															
16193	feb-20	1	4.844	1.380	1.560	430	4.037	1.380	1.300	430	807	0	260	0	
21240	abr-20	2	4.844	1.380	1.560	430	4.037	1.380	1.300	430	807	0	260	0	
24807	may-20	11	4.844	1.380	1.560	430	4.844	1.380	1.560	430	0	0	0	0	
30659	jun-20	10	4.844	1.380	1.560	430	4.844	1.380	1.560	430	0	0	0	0	
37369	ago-20	1	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
53187	nov-20	2	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
62977	ene-21	11	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
72018	mar-21	10	4.037	1.380	1.300	430	4.037	1.380	1.300	430	0	0	0	0	
77544	abr-21	1	4.177	1.428	1.345	445	4.177	1.428	1.345	445	0	0	0	0	
86117	jun-21	2	4.177	1.428	1.345	445	4.177	1.428	1.345	445	0	0	0	0	

Fuente: Aguas de Valencia - SUI

Cotejadas las tarifas aplicadas entregadas por la empresa, con los valores dispuestos en las facturas, revisadas aleatoriamente, se encontró que el valor incluido en las facturas, en los cargos fijos de acueducto y alcantarillado de las facturas No. 17828 para el periodo marzo 2020, 21158 de abril 2020, 16193 de febrero 2021 y 21240 de abril 2021, fue menor al informado por la empresa en Radicado SSPD No. 20215292258042 del 19 de agosto de 2021 para dichos períodos. En este sentido, no se configuran cobros indebidos por parte del prestador.

4.4.5.2 SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

Se debe tener en cuenta lo señalado en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, en el cual se establece lo siguiente:

“...ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%). (...)

PARÁGRAFO 1o. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores

podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones...”.

En el archivo en formato Excel denominado “TA AA 2019-2021 VALENCIA” se dispone el histórico por estrato de las tarifas del servicio de acueducto aplicadas durante el período entre noviembre de 2019 y julio de 2021. En el siguiente cuadro se disponen los porcentajes de subsidios y contribuciones que deben ser aplicados por la empresa conforme lo previsto por el Concejo Municipal de Valencia en los acuerdos No. 009 de 2019 y 011 de 2020:

Tabla 36. Porcentajes de subsidios y contribuciones. Valencia - Córdoba.

VALENCIA	Acuerdos No. 009 de 2019 y 011 de 2020			
	Vigencias 2020-2021			
	ACU		ALC	
	CF	CB	CF	CB
1	-58%	-58%	-58%	-58%
2	-35%	-35%	-35%	-35%
3	-5%	-5%	-5%	-5%
4	0%	0%	0%	0%
IND	30%	30%	30%	30%
COM	50%	50%	50%	50%
Vb OFI	0%	0%	0%	0%

Fuente: Aguas de Valencia S.A. E.S.P.

Al realizar la comparación entre las tarifas aplicadas por estrato de los servicios de acueducto y alcantarillado que fueron informadas por la empresa, y los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo de Valencia, en los acuerdos arriba mencionados, se encontraron diferencias en los porcentajes aplicados para el cargo fijo de los estratos 1 y 2 entre noviembre 2019 y junio 2020, igualmente en el cargo por consumo de dichos estratos para el mismo período, como se observa en las siguientes tablas:

Tabla 37. Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a las tarifas de Aguas de Valencia S.A. E.S.P. – noviembre 2019 a junio 2020 – Acueducto.

AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2019	Noviembre	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2019	Noviembre	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2019	Noviembre	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2019	Noviembre	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2019	Diciembre	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Enero	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Enero	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Enero	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Enero	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Febrero	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2020	Marzo	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Marzo	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Marzo	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Marzo	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Abril	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Abril	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Abril	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Abril	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Mayo	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Junio	1	2.079,06	710,70	1.380,00	1.380,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Junio	2	2.825,90	966,00	1.380,00	1.380,00	-41,66%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Junio	Comercial	7.266,00	2.070,00	2.070,00	2.070,00	50,00%	50,00%	50,00%	50,00%
2020	Junio	Oficial	4.844,00	1.380,00	1.380,00	1.380,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Aguas de Valencia S.A. E.S.P. - cálculos SSPD

Tabla . Porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a las tarifas de Aguas de Valencia S.A. E.S.P. – noviembre 2019 a junio 2020 – Alcantarillado.

AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2019	Noviembre	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2019	Noviembre	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2019	Noviembre	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2019	Noviembre	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2019	Diciembre	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2019	Diciembre	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Enero	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Enero	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Enero	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2020	Enero	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Febrero	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2020	Febrero	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Marzo	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Marzo	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Marzo	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2020	Marzo	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Abril	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Abril	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Abril	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%



AÑO	MES	EST	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
			CF	VB	VC	VS	CF	VB	VC	VS
2020	Abril	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Mayo	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2020	Mayo	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
2020	Junio	1	669,50	221,45	430,00	430,00	-57,08%	-48,50%	0,00%	0,00%
2020	Junio	2	910,00	301,00	430,00	430,00	-41,67%	-30,00%	0,00%	0,00%
2020	Junio	Comercial	1.872,00	516,00	516,00	516,00	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%
2020	Junio	Oficial	1.560,00	430,00	430,00	430,00	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Aguas de Valencia S.A. E.S.P. - cálculos SSPD

4.4.6 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS

El área de atención al cliente o PQR, funciona con los siguientes canales de atención:

- Salas de atención al cliente la cual se encuentra ubicada en la carrera 12 No. 11 – 64 Barrio Nazaret – Valencia, Córdoba. En el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes. Línea de atención telefónica.
- Correo electrónico.
- Buzón de sugerencias.
- Redes sociales

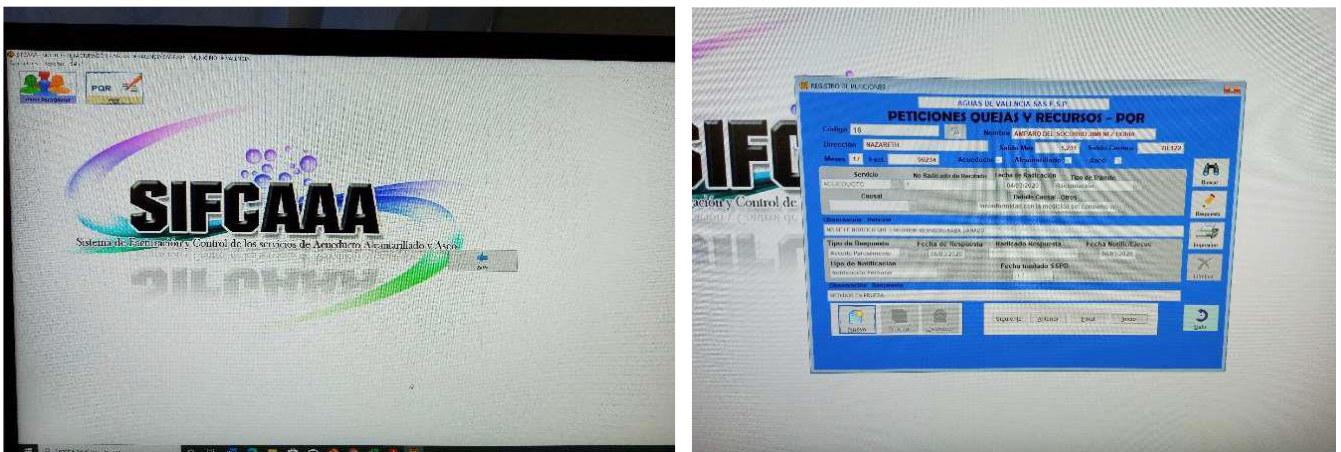
Dentro del área se cuenta con un técnico de archivo y apoyo de quejas, peticiones y reclamos, quien se encarga de las siguientes funciones:

- *Llevar registro diario de los tiempos de atención a las quejas.*
- *Atender a todos los usuarios que presenten algún tipo de solicitud escrita o verbal y suministrarle la información requerida según el procedimiento existente y velar por la pronta solución a sus inquietudes.*
- *Recibir, atender, transmitir y apoyar a la solución de las quejas, reclamos y recursos (derechos de petición) que presenten los usuarios y de los servicios prestados por la empresa.*
- *Asesorar a los usuarios y suscriptores que lo soliciten sobre el problema de reclamación establecido por la empresa, indicándole los tramites y pasos que se deban seguir.*
- *Llevar una detallada relación de las peticiones, quejas y recursos presentados, el trámite, el tiempo y tipo de respuesta que se les haya dado, la causal del reclamo, en la preparación de los informes que sobre el particular que le sean solicitados a la empresa por parte de los organismos de control y vigilancia.*
- *Coordinar con el personal de fontanería la realización de visitas técnicas necesarias para solucionar las peticiones quejas y recursos presentados por los usuarios.*
- *Realizar seguimiento a la asignación de las quejas.*
- *Generar las estadísticas de envíos de respuesta y control de las mismas.*
- *Hacer muestreos aleatorios que permitan identificar fallas en el proceso de atención a las PQR.*
- *Canalizar e informar los tipos de errores que se generan en la atención a las quejas y facturas.*

- *Informar casos recurrentes que amerite seguimiento y retroalimentación por parte del supervisor.*
- *Mantener comunicación efectiva y permanente con el personal colateral que permitan integrar conceptos en la atención a las PQR.*
- *Elaboración de planes de acción, así como estimular a los máximos responsables a que lleven a cabo un seguimiento.*
- *Controlar de manera integral las magnitudes esenciales de la marcha del proceso, facilitando el proceso de toma de decisiones por parte de los máximos responsables.*
- *Debe asumir la obligación de controlar que las funciones se realicen de la manera correcta, y con los medios apropiados.*
- *Evitar que se produzcan desviaciones respecto a los objetivos marcados, si aparecen, proponer medidas correctoras. Para ello, ha de recopilar y analizar información de todos los Procesos de PQR.*
- *Servir como soporte integral a cada uno de los procesos de repetición que Une efectúe ante Eficacia, sirviendo como puente de Comunicación.*

La empresa AGUAS DE VALENCIA S.A.S E.S.P en el proceso de PQRs cuenta con un software denominado SIFCAAA. El cual utiliza para sistematizar las peticiones de los usuarios.

Imagen 29. Software de PQRs



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P

4.4.6.1 Proceso de atención al usuario

Las solicitudes atendidas en el centro de atención al cliente de la empresa en la carrera 12 No. 11 – 64 Barrio Nazaret – Valencia, Córdoba, son registradas con un consecutivo de llegada y se asigna número de radicado al formato de Atención de PQR.

El auxiliar de PQR verifica a quién debe dirigir la petición. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente de la petición por el auxiliar a cargo.

En caso de ser competencia de la dependencia técnica, se hace la respectiva inspección por parte del operario de fontanería de la empresa. Se encarga de tomar las respectivas evidencias antes y después de dar solución a la petición.

En caso de ser competencia de la dependencia administrativa, jurídica o comercial, ésta será revisada por el profesional competente.

La empresa procede a diligenciar el Formato Respuesta a PQR, para dejar cerrado el caso. Posteriormente se notifica al usuario.



Imagen 30. Oficina de atención comercial



Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

4.4.6.2 Formato de atención al usuario

La empresa cuenta con dos formatos de atención al usuario:

- Formato de recepción de PQR: Contiene: número de PQR, fecha, hora de presentación, nombre del solicitante, uso, estrato, pregunta si cuenta con medidor, código, lectura anterior, teléfono, lectura actual, dirección, consumo, cuadros de selección múltiple (petición, queja y sugerencia), objeto de la solicitud, observaciones, documentos aportados, observaciones del operador, autorización de visita intradomiciliaria y firma.
- Recurso de respuesta a PQR: Contiene: respuesta a PQR número, fecha de la respuesta, tipo de requerimiento (petición, queja y sugerencia), nombre del solicitante, cedula, teléfono, fecha de la solicitud, motivos de la solicitud, procedimiento, y firma.

4.4.6.3 Protocolo de atención a PQR

La empresa Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P., presenta el siguiente protocolo de atención a PQR:

- Comprender que el usuario debe ser activo y su opinión es de gran importancia para la empresa.

- Escuchar con atención y entender lo que dice el usuario.
- Tener la información a la mano.
- Tener una presentación adecuada.
- Mantener contacto visual con el usuario para transmitir seguridad.
- Tener en todo momento tranquilidad y cordura para solucionar los reclamos.
- Profesionalismo.
- Capacidad de respuesta a todas las dudas del usuario.
- Enfrentar rápido el problema.
- Explicar claramente cómo resolver el inconveniente.

4.4.6.4 Estadísticas de PQR

Con el objetivo de conocer las principales causas que motivan a los usuarios a radicar PQRs, el manejo y solución que la empresa realiza a dichas solicitudes, se procede a requerir información al respecto. Además, la empresa debe ser cuidadosa con el Índice de Atención de PQR, puesto que un manejo inadecuado a la atención de PQRs puede alterar la eficiencia en la prestación del servicio. El prestador entrega información del año 2020 desde el mes de marzo, del año 2021 hasta el mes de junio, con los siguientes datos:

Tabla 19. Estadísticas PQRs.

AÑO	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	TOTAL
2020	1	28	102	131
2021	0	9	5	14

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

Al realizar un comparativo entre el número de PQRs presentados el año 2020 y el año 2021, con corte al mes de junio, es evidente la disminución significativa del 87%. En el primer semestre de 2020, se presentaron 84 PQRs, mientras que, en el mismo periodo de 2021 se registraron 17 PQRs.

Durante el año 2020 el mayor número de PQRs se dio en el mes de marzo, con un total de 28. A lo largo del resto del año se puede observar una disminución progresiva. La mayor causal de presentación de PQRs se debe a la inconformidad con la medición del consumo, que registro un total de 94.

Para el año 2021, se resalta el mes de mayo, donde no hubo registro de PQRs. La mayor causal de reclamación para el resto de meses se debe a cobros inoportunos, con un total de 8.

Según los reportes estadísticos entregados por Aguas de Valencia S.A.S E.S.P. en el transcurso del año 2020 se presentó una petición, la cual corresponde a: “Cobros por conexión, reconexión y reinstalación”. Con peso porcentual del 0,76% de todos los PQRs del año.

Estadísticas de Quejas:

Tabla 20. Estadísticas de quejas año 2020 y 2021.

	AÑO 2020		AÑO 2021	
	Total	%	Total	%
Afectación ambiental	3	2,29%	0	0
Cobro múltiple y/o acumulado	1	0,76%	0	0
Cobro por servicios no prestado	1	0,76%	0	0
Cobros inoportunos	10	7,63%	8	57.14%

	AÑO 2020		AÑO 2021	
	Total	%	Total	%
Cobros por servicios no prestado	4	3,05%	1	7.14%
Datos general incorrectos	1	0,76%	0	0
Estado de la infraestructura	2	1,52%	0	0
Sin conexión del servicio	1	0,76%	0	0
Quejas administrativas	2	1,52%	0	0
Tarifa incorrecta	3	2,29%	0	0

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

El concepto por cobros inoportunos representa el mayor porcentaje de quejas, tanto en el año 2020, como en el primer semestre de 2021. El segundo aspecto hace referencia a los cobros por servicios no prestados, el cual incremento en el primer semestre del año actual.

Estadísticas de Reclamos:

Tabla 21. Estadísticas de reclamos años 2020 y 2021.

Tipo	AÑO 2020		AÑO 2021	
	Total	%	Total	%
Cobros por conexión, reconexión y reinstalación	2	1,52%	0	0
Datos generales incorrecto	1	0,76%	0	0
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	1	0,76%	0	0
Inconformidad con el cambio o con cobro	2	1,52%	3	21.42%
Inconformidad con la medición del consumo	94	71,75%	2	0,1428
Inconformidad por la normalización del servicio	1	0,76%	0	0
Interrupciones en la prestación del servicio	1	0,76%	0	0

Fuente: Aguas de Valencia S.A.S. E.S.P.

Los reclamos presentados durante el año 2020, por el concepto de inconformidad con la medición del consumo, tienen el mayor peso en las estadísticas generales de PQRs, durante el tiempo de actividades de la empresa, hasta el mes de junio de 2021, constituyen el 71,75%. Sin embargo, es notoria la disminución que se presenta de un periodo al otro. Mientras que en el año 2020 se manifestaron por este aspecto 94 usuarios, en el primer semestre de 2021, solo han llegado 2 reclamos.

La empresa anexa cuatro expedientes de reclamación del año 2020 y cuatro del año 2021, en la revisión de estos se evidencia orden en su presentación y claridad en los formatos y anexos. En los casos que ameritan visita al usuario, se encuentra dentro del expediente evidencia de las labores realizadas. En la resolución de los PQRs aportados por el prestador, se aprecia una gestión correcta.

4.4.6.5 Tiempos para respuestas de PQRs

De acuerdo con la información entregada por parte del prestador, llevan un control de tiempo y tipos de respuesta. Al revisar el consolidado para los períodos evaluados, se tiene que para el año 2020 en tiempos de respuesta para peticiones fue atendida inmediatamente. De las 28 quejas presentadas, a 26 de ellas se les dio respuesta el mismo día, las otras tomaron 3 y 5 días, respectivamente. En cuanto las reclamaciones, de las 102 presentadas, se efectuó respuesta en el instante a 88, el restante tomo máximo 6 días en su solución.

En el reporte a junio de 2021, el tiempo máximo para responder las quejas y los reclamos es de 15 días.

4.4.7 Calidad y reporte de la información al SUI

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 180 formatos y/o formularios:

Imagen 31. Reportes pendientes en SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD					
Año :					2020
Empresa :					46476
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
46476	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SA S ESP	2020	125	54	30 %

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD					
Año :					2021
Empresa :					46476
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
46476	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DE VALENCIA SA S ESP	2021	55	22	28 %

Fuente: consulta en SUI del 23/09/2021

Tabla 22. Resumen por tópicos de los pendientes en SUI

TOPICO	2020	2021	TOTAL
ADMINISTRATIVO	9		9
ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO	11	4	15
AUDITOR	10		10
COMERCIAL Y DE GESTION	87	51	138
MOVET	5		5
NUEVO MARCOS NORMATIVOS	1		1
TECNICO OPERATIVO	2		2
TOTAL	125	55	180

Fuente: consulta en SUI del 23/09/2021

5 Hallazgos

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos Financieros	No clasificación bajo nuevos marcos normativos y no cargue de información financiera en SUI Resoluciones SSPD 20141300004095 21/02/2014 20151300020385 29/07/2015 20161300013475 19/05/2015 20161300016975 17/06/2016 20171300042935 30/03/2017 20171300082805 24/05/2017 20181000024475 15/03/2018 20191000068285 18/02/2019 20201000004205 11/02/2020 20201000055775 03/12/2020 20211000016645 09/08/2021	SUI	NO CUMPLE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Financiero	Normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos del marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público. Capítulo 1-Activos. Numeral 2.6. Revelaciones	Nota 4 cuentas por cobrar-Notas a los estados financieros. La empresa expresa dentro de la nota 4- cuentas por cobrar hace relación al deterioro acumulado de la misma por valor de \$404.596.228 la cual no concuerda con la condición establecida en el Capítulo 1-Activos. Numeral 2.6. Revelaciones	NO CUMPLE
Financiero	Normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos del marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público. Capítulo 2-Pasivos Numeral 6 provisiones. Catálogo general de cuentas del marco normativo para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.	Nota 16 gastos de administración y operación. La empresa realiza la contabilización de "provisión para deudores" por valor de \$404.596.228 incumpliendo el marco normativo y la condición evaluada ya que dentro del mismo no existe la cuenta "provisión para deudores" como tampoco existe los gastos de administración y ventas	NO CUMPLE
Técnico-operativos de acueducto.	Presiones de suministro Resolución 1096 de 2000, Resolución 330 de 2018 y el CCU	SUI Información Aguas de Valencia	Las presiones de prestación del servicio se encuentran por debajo de los mínimos establecidos en el reglamento técnico de la Resolución 1096 de 2000, Resolución 330 de 2018 y en el anexo técnico del CCU
Técnico-operativos de acueducto.	Calidad del agua suministrada. Resolución 2115 de 2007.	SUI Información Aguas de Valencia	Se evidenciaron incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros de turbiedad (14 muestras) y cloro residual libre (34 muestras), en muestras de control
Técnico-operativos de acueducto.	Macromedición establecida en Resoluciones 1077 de 2000 y 330 de 2027	SUI Información Aguas de Valencia	Se evidenció que el prestador no posee medición de caudales a la salida de las plantas de tratamiento en el municipio de Valencia, Córdoba.
Técnico-operativos de acueducto.	Índice de agua no contabilizada (IANC)	Información Aguas de Valencia	Se evidenció que en 13 de los 18 meses en los que se efectuó el análisis, el indicador IANC presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas por encima del 30%, el cual es el valor reconocido como el técnicamente aceptable.
Técnico-operativos de acueducto.	Frecuencia de toma de muestras de Calidad del agua suministrada. Resolución 2115 de 2007.	SUI Información Aguas de Valencia	La empresa no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de la calidad de agua establecida en el artículo 21 la Resolución 2115 de 2007 para los parámetros en el municipio de Valencia, Córdoba
Técnico-operativos de acueducto.	Continuidad de Suministro Resolución 2115 de 2007. Anexo Técnico del CCU	SUI Información Aguas de Valencia	Incumplimiento para el nivel de continuidad de suministro del servicio de acueducto establecido en el anexo técnico del contrato de condiciones uniformes.

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Técnico-operativos de acueducto	Manuales de operación y mantenimiento de la infraestructura de acueducto y alcantarillado en el municipio.	Información Aguas de Valencia	El prestador no hizo entrega de los documentos, ni evidencias que permitan conocer sobre los tiempos de actividades enfocadas al mantenimiento de la infraestructura.
Técnico-operativos de acueducto.	Competencias Laborales del personal operativo de acueducto y alcantarillado.	Información Aguas de Valencia	AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. no se encuentra debidamente certificado en competencias laborales, incumpliendo así con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.
Tarifario	Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado noviembre 2019 – julio 2021 Resolución CRA 825 de 2017.	Radicado 20215292258042 del 19 de agosto de 2021 SUI Formato tarifas aplicadas Formato Facturas PDF	Se evidencia variación en las tarifas aplicadas para cargo fijo y cargo por consumo de acueducto y alcantarillado en el mes de abril 2021, no se observa soporte. Así mismo, se observa una presunta incorrecta aplicación en los porcentajes de subsidios para el periodo entre noviembre 2019 y junio 2020.
Aspecto Comercial	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994	Radicado SSPD 20214242965561	Reporta para junio de 2021 un indicador de micromedición del 13,12%. Para el año 2020, el indicador registra el 10,98%. No cumple
Aspecto Comercial	CRA 873 de 2019	Radicado SSPD 20215292258042. Números de facturas: 72418 y 60674	Solo se cumplen 12 criterios de factura de los 14 requisitos exigidos. No cumple
Aspecto Comercial	CRA 873 de 2019	Radicado SSPD 20215292258042	Si bien cuenta con el CCU actualizado y concepto de la CRA para el año 2021, según la información enviada para el presente informe, no se evidencia reporte de ninguno de los dos en el aplicativo SUI. No cumple con el reporte
Aspecto Comercial	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010	Radicado SSPD 20215292258042	No se evidencia reporte en el aplicativo SUI, en el componente de suscriptores para acueducto y alcantarillado. No cumple
Aspecto Comercial	CRA 873 de 2019	Radicado SSPD 20215292258042	No se evidencia un proceso de revisión de los micromedidores por parte de un ente avalado por la ONAC. No cumple.
Aspecto Comercial	CRA 906 de 2019	Radicado SSPD 20215292258042	La empresa tiene un índice de recaudo en acueducto del 59.25% y de alcantarillado del 51.72%. Se ubica en riesgo medio alto.
Sistema Único de Información SUI	Reporte de Información	Reporte SUI – Formatos y formularios	Pendientes de reporte al SUI 261 formatos y formularios vigencia 2020 y 2021.

Acciones correctivas definidas: N/A

6 Conclusiones

6.1 Aspectos financieros:

- Debido a la reciente entrada en operación de la empresa, no existe información financiera suficiente que permita establecer una medición comparativa total para las vigencias. Para las vigencias evaluadas, los indicadores financieros no generan riesgo aparente.

6.2 Aspectos técnico-operativos

- En lo relacionado con la medición de caudales a la entrada y salida de las PTAPs, la empresa no cuenta con instrumentos de macromedición para las plantas de tratamiento incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000.
- La continuidad del servicio de acueducto durante el año 2020 se clasificó como insuficiente en todos los sectores hidráulicos con excepción del sector 2, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, la continuidad no cumplió con lo establecido en el CCU.
- Las presiones de prestación el servicio para las APS atendidas por el prestador se encuentran por debajo de los mínimos establecidos en el reglamento técnico de la Resolución 1096 de 2000, Resolución 330 de 2018 y el CCU.
- De acuerdo con los resultados de control entregados por el prestador para los años 2020 - 2021, se suministró agua no apta para consumo humano en el área de prestación de AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. con excepción del mes de marzo de 2020.
- Al revisar los resultados de calidad de agua reportados por el instituto nacional de salud mediante el enlace SUI-SIVICAP, no se evidencian resultados de IRCA para el prestador del servicio de acueducto en el municipio de Valencia, Córdoba.
- La empresa no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de la calidad de agua establecida en el artículo 21 la Resolución 2115 de 2007 para los parámetros en el municipio de Valencia, Córdoba.
- Se evidenciaron incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros de turbiedad y cloro residual.
- AGUAS DE VALENCIA SAS E.S.P. no se encuentra debidamente certificado en competencias laborales, incumpliendo así con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

6.3 Aspectos Comerciales.

- La empresa AGUAS DE VALENCIA S.A. E.S.P., no está aplicando la metodología tarifaria, según la normatividad vigente Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018 y 881 de 2019
- En el período 2021-4, se presentó un incremento del 3,47% para cargo fijo y del 3,48% para el cargo por consumo en el servicio de acueducto y del 3,46 para ambos cargos, del servicio de alcantarillado.
- Se encontraron diferencias en los porcentajes de subsidios aplicados para el cargo fijo de los estratos 1 y 2 entre noviembre 2019 y junio 2020, estos fueron menores a los aprobados en los acuerdos 009 de 2019 y 011 de 2020, igualmente en el cargo por consumo del estrato 1 para el mismo período.
- El prestador no ha cumplido con el cargue completo de la información en la plataforma SUI, en los tiempos estipulados. Además en algunos casos no hay coherencia entre los datos reportados en SUI y los informados en visita por el prestador. Por otra parte el prestador requiere iniciar de inmediato estrategias que le ayuden a cumplir con las metas de micromedición exigidas en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El proceso de revisión de los micromedidores no se ajusta en su totalidad a la resolución CRA 457 de 2008, por tanto, no garantiza una correcta inspección de estos. Se evidencia que los índices de recaudo son bajos, el enfoque debe ir dirigido al uso residencial estrato 1, ya que este grupo poblacional es el que tiene indicador de recaudo más bajo y la mayor cartera.

7 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar: N/A

8 Responsables de la realización

8.1 Responsable general

Director

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

Coordinadora

Johanna Milena Cortés Quiroga

Asesores

Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora – DTGAA

Juan Felipe Rojas Vargas – Profesional Especializado - DTGAA

8.2 Equipo de evaluación.

Mario Andrés Botto Rojas

Wilmer David Bula Torres

Mery Constanza Rojas Fierro

Ferney Castro Prada

9 Anexos:

Archivo Excel denominado “TA AA 2019-2021 VALENCIA”.