

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LETICIA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, junio de 2017

**MUNICIPIO DE LETICIA
ID: 23478**

UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LETICIA ANÁLISIS 2015 – 2017

1. Antecedentes

La empresa EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANONIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, constituida por escritura pública No. 0001315 el 15 de julio de 2008, inició operaciones el día 10 de diciembre de 2009 en el municipio de Leticia, mediante un contrato de constructor-operador, estructurado por el Ministerio en el marco del programa PME (Plan de modernización empresarial) cuya duración es de veinte (20) años. Cuyo objeto principal era la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Considerando el proceso sancionatorio que se venía adelantando por parte del SSPD, el municipio de Leticia solicitó al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio desde el mes de febrero de 2015, *“Apoyo al Municipio con recursos técnicos y financieros y de ser posible el acompañamiento técnico para que la administración Municipal pueda adelantar el proceso de selección de un operador especializado para el manejo del Relleno Sanitario que recientemente se construyó, gracias al gobierno del Presidente Santos.”*

Por tanto, el Municipio de Leticia, FINDETER y el Ministerio suscribieron el Convenio No. 206 de 2015 con el fin de realizar el acompañamiento, aseguramiento y ejecución de obras relacionadas con la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia.

El 15 de mayo de 2015 la Superintendencia de Servicios Públicos mediante Resolución No. 20154400012045 del 15 de mayo de 2015 prohibió la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, a la empresa EMPUAMAZONAS Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos por un término de CINCO (5) años, teniendo en cuenta que el prestador incurrió en el incumplimiento de varios aspectos normativos, tales como:

- ✓ Incumplimiento del artículo 108 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000, expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico, al no realizar ensayo de jarras diariamente y, presunto incumplimiento de los artículos 110 y 115 de la resolución en comento, al no realizar dosificación óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación, alcalinizantes y desinfectantes.
- ✓ No macromedir de acuerdo a los criterios establecidos en el artículo 86¹ de la Resolución No. 1096 de 2000, expedida por el ministerio de desarrollo económico.
- ✓ Falla en la prestación del servicio de acueducto por falta de continuidad en el municipio de Leticia, departamento de Amazonas.
- ✓ Incumplimiento de los artículos 128, 129 y 131 de la ley 142 de 1994, al no contar con contrato de servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Leticia, departamento de Amazonas, y por ende no divulgar las condiciones uniformes y no disponer de copias del mismo.
- ✓ No contar con formatos para que los usuarios interpongan las peticiones quejas y reclamos, conforme a lo establecido en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.
- ✓ Incumplimiento de los artículos 22 y 25 de la ley 142 de 1994, al no contar con permiso de concesión de aguas en la fuente de captación Quebrada Yahuaraca.
- ✓ Omisión en el reporte de información al Sistema Único de Información -SUI-

1

Modificado por el artículo 1 de la Resolución No. 0668 del 19 de junio de 2003.

En consecuencia, EMPUAMAZONAS, estuvo a cargo de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, hasta el mes de agosto de 2015, con las siguientes condiciones:

Tabla 1. Condiciones prestación EMPUAMAZONAS agosto de 2015

ASPECTO RELEVANTE	EMPUAMAZONAS
Contrato de Condiciones Uniformes	No cuenta
Estudio Tarifario	No cuenta
Concesión de aguas	No cuenta
Operación de la captación: motobombas- fluido eléctrico	Se presentan daños en las motobombas- fallas fluido eléctrico
Fallas operativas en PTAP	Fallas operativas y estructurales en la PTAP
Calidad del agua	Riesgo Medio (2014)
IANC	83% (Estimado)
Micromedición	60% (poco confiable)
Macromedición	-
Cobertura	Acueducto: 53%
	Alcantarillado: 35%
	Aseo: sin establecer
Puntos de muestreo calidad del agua	12 puntos concertados- 5 fuera de operación No se cuenta con acta de materialización por que la empresa no atendió las observaciones sobre los mismos
Plan de contingencia	No cuenta
PSMV	No cuenta
Tratamiento de aguas residuales	No se realiza
Mantenimientos	Se presentan inundaciones en el municipio en algunos puntos
Vehículos	Volquetas- No cumple con la norma
Rutas de recolección	Cumple con las frecuencias mínimas

Fuente: Información Visita febrero SSPD 2015- SUI

Posterior a la expedición sancionatoria emitida por la Superintendencia, el municipio de Leticia estructuró la Unidad Prestadora de Servicios Públicos dependiente de la Alcaldía de Leticia, que inició la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a partir del 29 de agosto de 2015.

En el marco del Convenio No. 206 de 2015, FINDETER celebró los contratos PAF-ATF-C-031-2015 "CONSULTORÍA ESPECIALIZADA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO AL MUNICIPIO DE LETICIA (AMAZONAS) EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO" y PAF-ATF-I-060-2015 "INTERVENTORÍA TÉCNICA, ADMINISTRATIVA, FINANCIERA, CONTABLE, AMBIENTAL, SOCIAL Y JURÍDICA A LA CONSULTORÍA ESPECIALIZADA LA CUAL BRINDARÁ EL ACOMPAÑAMIENTO AL MUNICIPIO DE LETICIA (AMAZONAS) EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO", los cuales se empezaron a ejecutar en agosto de 2015, realizando de esta manera, un acompañamiento a la Unidad de Servicios Públicos en la prestación de los servicios hasta el mes de mayo de 2016.

En febrero de febrero de 2017, la Alcaldía de Leticia remitió al Ministerio un Plan de Acción para garantizar el aseguramiento a la prestación de los servicios públicos, durante el período final y posterior al acompañamiento brindado.

Visita SSPD 3, 4 y 5 de mayo de 2017

De acuerdo con la visita realizada por el Grupo de Pequeños prestadores, se encontró la siguiente situación:

Tabla 2. Indicadores Generales

Indicador	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS ³ (Visita mayo -2017)
Cobertura acueducto	48%
Cobertura Alcantarillado	41%
Cobertura Aseo	100%
Continuidad	24 horas/día
Micromedición	18%
Pérdidas de agua (IANC)	50%
Calidad de agua (IRCA)	Riesgo Medio (febrero- marzo 2017)
Frecuencia Barrido	2 -3 veces a la semana
Frecuencia de recolección	3 veces a la semana
Disposición final	Relleno sanitario operado por la alcaldía

Fuente: Visita 2017

2. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PRESTADOR

La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, fue asumida por la Alcaldía de Leticia, a través de la Unidad de Servicios Públicos de Leticia, a partir del 29 de agosto de 2015.

A continuación, se relacionan los datos generales del prestador de acuerdo con la información registrada en el Registro Único de Prestadores – RUPS, y la información suministrada en visita:

Tabla 3. Datos Generales

RAZÓN SOCIAL	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LETICIA
NIT	899999302 – 9
TIPO DE PRESTADOR	Municipio (Prestación Directa)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Leticia – Amazonas Urbana: Acueducto, alcantarillado y aseo Rural: Aseo
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
FECHA DE CONSTITUCIÓN	20 de febrero de 1964
FECHA INICIO DE OPERACIONES	5 de junio de 2009
REPRESENTANTE LEGAL	José Huber Araujo Nieto
DIRECCIÓN	Avenida Carrera 6 No. 12 – 81
TELÉFONO	3175181459
CORREO ELECTRÓNICO	alcaldia@leticia-amazonas.gov.co (RUPS) unidadserviciospublicos@leticia-amazonas.gov.co

Fuente: Información suministrada en la visita - actualización RUPS 2017

La alcaldía realizó la última solicitud de actualización al RUPS el 6 de febrero de 2017, la cual se encuentra pendiente de revisión por parte de la entidad.

Las actividades por servicio inscritas en la modalidad de prestador-operador en el municipio de Leticia, son las siguientes:

Tabla 4. Actividades Registradas en el RUPS

Servicio	Actividades
Acueducto	Captación, Conducción, Tratamiento, Distribución y Comercialización.
Alcantarillado	Comercialización, Recolección, Conducción de residuos líquidos, Disposición final.
Aseo	Barrido y limpieza de vías y áreas públicas y Disposición final

Fuente: SUI- actualización RUPS 21 de diciembre de 2016 (Aprobada).

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita realizada en mayo de 2017, actualmente, realiza la actividad de almacenamiento en el servicio de acueducto y en el servicio de aseo, tiene contratada la actividad de recolección y transporte de residuos con con la sociedad AAA MAQUINARIA Y MATERIALES SAS, con quienes se firman contratos con plazo de ejecución de dos meses y quince días. Estos contratos tienen por objeto *“CONTRATO SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LETICIA AL RELLENO SANITARIO.*

En este sentido, es necesario que la Unidad presente ante esta Superintendencia una nueva actualización, en la que se incluya la actividad de almacenamiento y las actividades de recolección y transporte de residuos, considerando que la responsabilidad sigue siendo del municipio, ya que es el ente municipal quien coordina y realiza la revisión de las rutas y quien suscribió el contrato con el tercero. Sobre este aspecto, se solicita informar el proceso de contratación realizado para escoger al contratista.

3. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

3.1. Aspectos financieros

Para realizar el presente análisis de los aspectos financieros del prestador se consideró la información contable de las vigencias 2015 y 2016 presentada a la comisión.

En desarrollo de la visita de inspección contable y financiera a la unidad de servicios públicos del municipio de Leticia, atendida por las profesionales Elena Judith Saldaña Coordinadora comercial-USPD y Dayana Botia contratista del municipio, se analizó el Balance General y Estado de Resultados de la unidad con cierre a diciembre 31 de 2015 y 2016.

El Municipio de Leticia, es prestador directo del servicio de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Se verificó el 18 de mayo de 2017 el reporte del Plan Único de Cuentas –PUC en el Sistema Único de Información –SUI, donde no se evidenció el correspondiente cargue para los servicios a cargo y consolidado de las vigencias 2015 y 2016, así como también los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Sin embargo, se realizó llamada a la Unidad el día 19 de mayo y ese mismo día procedieron a realizar el reporte solamente de los estados financieros consolidados, y el 19 de mayo reportaron los estados financieros por servicio y anuales.

Estado de Resultados

El estado de resultados que a continuación se ilustra, muestra la composición de los Ingresos, Costos y Gastos con sus respectivas variaciones relativas y absolutos, fue construido a partir de la información suministrada en visita y reportada en el SUI por la Unidad, para la vigencia 2015 y 2016.

Tabla 5. Estado de resultados

ESTADO DE RESULTADOS						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 14-15	Var (%) 14-15
Ingresos Operacionales	1.253.219.905	100%	4.086.410.454	100%	2.833.190.549	226%
Servicio de Acueducto	684.449.182	55%	1.973.499.167	48%	1.289.049.985	188%
Servicio de Alcantarillado	326.115.133	26%	1.186.124.191	29%	860.009.058	264%
Servicio de Aseo	242.655.590	19%	926.787.096	23%	684.131.506	282%
Costo de Ventas y Operación	832.473.505	66%	3.045.694.064	75%	2.213.220.559	266%
Utilidad Bruta	420.746.400	34%	1.040.716.390	25%	619.969.990	147%
Gastos Operacionales	-	0%	8.977.578	0%	8.977.578	0%
Gastos de Administración	-	0%	8.977.578	0%	8.977.578	0%
Provisiones, agotamientos, depreciaciones y amortizaciones	-	0%	-	0%	-	0%
Resultado Operacional	420.746.400	34%	1.031.738.812	25%	610.992.412	145%
Otros ingresos	-	0%	731.239	0%	731.239	0%
Otros gastos	0	0%	90.058.145	2%	90.058.145	0%
Intereses	0	0%	0	0%	-	0%
Resultado antes de Impuestos	420.746.400	34%	942.411.906	23%	521.665.506	124%
Impuesto de renta y Complementarios	0	0%	0	0%	-	0%
Resultado Neto	420.746.400	34%	942.411.906	23%	521.665.506	124%

Fuente: Información suministrada en visita y verificada en SUI – cálculos GPP

Las cifras reportadas en el Estado de Resultados, evaluadas de manera comparativa en los períodos 2015 y 2016, revelaron utilidades en ambos periodos. Toda vez que los ingresos cubrieron los costos de ventas y de operación y gastos, sin embargo en el año 2015 la unidad no reporto gastos por lo cual surge el cuestionamiento de quien asumió dichos gastos, esto puede explicar por qué la utilidad del 2015 represento el 34% de los ingresos operaciones y el 2016 donde si reportaron gastos esta disminuyo al 23%, además los costos en el 2016 llegaron a representar tres cuartas parte de la operación a diferencia de los dos terceras partes que represento el año 2015. Con lo anterior, se observa que no se encuentra mayor riesgo en la prestación de los servicios públicos desde el ámbito financiero, sin embargo, además de la confiabilidad de los mismos se puede ver afectada por no reportar gastos en el año 2015.

Se observó, un incremento en los ingresos operacionales significativos del 226%, esto puede deberse al gran incremento de suscriptores que se evidencio durante la visita, pues se evidencio un incremento significativo de 21% en un solo año. Adicionalmente también presentan unas cuentas por cobrar elevadas por concepto de facturación de servicios públicos que fueron reportadas como ingresos siguiendo el principio de causación pero que no se han materializado en recaudo y por ende al no disponer con el efectivo disponible la prestación de los servicios públicos puede representar algún riesgo, por ende parte de la operación se financia con deuda como se puede apreciar en el aumento de 285% en los pasivos que ahora representan una tercera parte de los activos para un total de \$854.716.758 COP.

Por otro lado, llama la atención el alto costo de la operación a cargo de la Unidad, ya que estos representan el 66% de los ingresos operaciones para el 2015, mientras para el 2016 dicha equivalencia aumento 8% quedando en 74%. Aspecto relevante a tener en cuenta por parte del prestador, pues de continuar con esa dinámica (aumenta ingresos – aumenta la equivalencia entre ingresos y costos), se podrían presentar perdidas en el ejercicio para las próximas vigencias.

Finalmente, se percibe que la Unidad no registra gastos para la vigencia 2015 y para el 2016 estos representan menos del 0,3% de los ingresos operacionales, situación que carece de consistencia, debido que los gastos administrativos, depreciación, servicios públicos entre otros, se estarán registrando como costos.

Balance General

El Balance General muestra la composición de los Activos, Pasivos y Patrimonio con sus respectivas variaciones relativas y absolutos, construido a partir de la información entregada a la comisión por parte de la Unidad, para la vigencia 2015 y 2016.

Tabla 6. Balance General (Cifras expresadas en pesos)

BALANCE GENERAL						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 14-15	Var (%) 14-15
Activo	1.014.928.292	100%	2.582.731.605	100%	1.567.803.313	154%
Efectivo	288.286.145	28%	59.932.503	2%	-228.353.642	-79%
Deudores Serv. Públicos	583.425.955	57%	2.403.587.354	93%	1.820.161.399	312%
Deudores Servicio de Acueducto	-	0%	-	0%	-	0%
Deudores Servicio de Aseo	-	0%	-	0%	-	0%
Otros Act. CP	97.476.192	10%	26.789.261	1%	-70.686.931	-73%
Activo Corriente	969.188.292	95%	2.490.309.118	96%	1.521.120.826	157%
Propiedad, Planta y Eq.	45.740.000	5%	84.808.946	3%	39.068.946	85%
Depreciación Acumulada	-	0%	-7.386.459	0%	-7.386.459	0%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	45.740.000	5%	77.422.487	3%	31.682.487	69%
Otros Act. LP	0	0%	15.000.000	1%	15.000.000	0%
Total Activo No Corrientes	45.740.000	5%	92.422.487	4%	46.682.487	102%
Total Activos	1.014.928.292	100%	2.582.731.605	100%	1.567.803.313	154%
Pasivos	221.938.892	22%	854.716.758	33%	632.777.866	285%
Operaciones de Crédito Público	-	0%	-	0%	-	0%
Obligaciones Financieras CP	-	0%	-	0%	-	0%
Descuentos de Nomina	16.515.153	2%	16.694.546	1%	179.393	1%
Cuentas por pagar	205.210.613	20%	787.694.665	30%	582.484.052	284%
Beneficios a los Empleados	213.126	0%	50.327.547	2%	50.114.421	23514%
Total Pasivo Corriente	221.938.892	22%	854.716.758	33%	632.777.866	285%
Operaciones de Crédito Público LP	-	0%	-	0%	-	0%
Obligaciones Financieras LP	-	0%	-	0%	-	0%
Obligaciones Laborales LP	-	0%	-	0%	-	0%
Otros Pasivos LP	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivo no Corrientes	-	0%	-	0%	-	0%
Total Pasivos	221.938.892	22%	854.716.758	33%	632.777.866	285%
Capital Suscrito y Pagado	-	0%	0	0%	-	0%
Capital Fiscal	372.243.000	37%	785.602.941	30%	413.359.941	1111%
Resultado de Ejercicios Anteriores	-	0%	0	0%	-	0%
Resultado del Ejercicio	420.746.400	41%	942.411.906	36%	521.665.506	124%
Total Patrimonio	792.989.400	78%	1.728.014.847	67%	935.025.447	118%
Total Pasivo + Patrimonio	1.014.928.292	100%	2.582.731.605	100%	1.567.803.313	154%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Entre los años 2015 y 2016 el activo aumentó en un 154%, aspecto que presenta dos (2) situaciones que llaman la atención:

1. El efectivo disminuyó en un 79%, escenario neurálgico toda vez que la Unidad no podría cubrir de manera eficiente posibles contingencias a corto plazo.
2. El citado incremento del activo, se obtuvo principalmente por el aumento de las deudas en 312% por servicios públicos a cargo, contexto delicado para el prestador toda vez que no recupera de forma óptima los servicios prestados y durante la visita se evidenció que cuentan con cartera superior a 360 días

En lo que respecta, a la propiedad planta y equipo aumento en un 3%, por el aumento de la cuenta maquinaria y equipo. Por otro lado, se observa que para la vigencia 2015 no se registró depreciación y mientras que para el 2016 si se contabilizó, situación que llama la atención toda vez que en el estado de resultados no se registra dicha partida en el gasto.

Ahora bien, frente al pasivo estos incrementaron en 285% entre el 2015 y 2016 y las notas a los estados financieros no mencionan a que obedece dicho incremento, sin embargo, el pasivo represento para el 2015 el 22% y el 33% en el 2016 del activo, no obstante, dicha participación se tiene que seguir monitoreando para que el prestador pueda tener capacidad de endeudamiento para cubrir posibles contingencias.

Por otro lado, el patrimonio sufrió un aumento del 118% entre las vigencias de análisis, esto principalmente a las utilidades presentadas entre el 2015 y 2016 y adicionalmente se observa que la Unidad se encuentra apalancada con el patrimonio.

Indicadores Financieros

Tabla 7. Indicadores (Cifras expresadas en pesos)

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADORES DE LIQUIDEZ	2015	2016
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	169,92	214,69
INDICADORES DE RENTABILIDAD	2015	2016
Margen Operativo	33,57%	25,25%
INDICADORES DE SOLIDEZ	2015	2016
Nivel de Endeudamiento	21,87%	33,09%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

- Rotación Cuentas por Cobrar: Según se puede observar el indicador tiene baja rotación de cuentas por cobrar toda vez que la cartera representa el 57% en 2015 y 93% en 2016 del total del activo, situación delicada pues el prestador pues carece de efectivo para realizar las medidas necesarias para la prestación eficiente de los servicios a cargo, situación que en el futuro puede generar dificultades de liquidez y demuestra deficiencias en la gestión de recaudo
- Margen Operativo: Se observa para las vigencias 2015 y 2016 un resultado positivo, por lo que se podría colegir que presuntamente el prestador es viable financieramente toda vez que los ingresos cubren a la medida los costos y gastos, a pesar que dicho indicador disminuyó entre las vigencias de análisis. Sin embargo, este indicador puede ser debatido debido a la gran cantidad de cuentas por cobrar con las que cuenta la Unidad. Esta disminución del margen se explica por el aumento en la proporción de los costos y el reporte de gastos que no existía en el año anterior, por lo cual no se puede afirmar que exista un desmejoramiento de la situación financiera sino más bien un ajuste real de la operación, claro está, todo esto depende de la capacidad de la Unidad para convertir la cartera en liquidez, de lo contrario se pondría en riesgo la prestación de los servicios públicos.
- Nivel de Endeudamiento: Se podría interpretar que el prestador no tiene obligaciones significativas ya que representan el 33,09% del total activo de 2016, esto siempre y cuando este porcentaje no aumente en mayor medida para las próximas vigencias

Subsidios y contribuciones:

Los subsidios y contribuciones aplicados por el prestador son los establecidos en el Acuerdo municipal No. 031 del 24 de diciembre de 2013 (*por medio del cual se establecen los factores de subsidios y contribuciones para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia, Amazonas*), como se presenta a continuación:

Subsidios

Tabla 8. Subsidios

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cargo Fijo	Cargo Básico	Cargo Fijo	Cargo Básico
Estrato 1	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%

Fuente: Acuerdo municipal No 031 del 24 de diciembre de 2013

Contribuciones

Tabla 9. Contribuciones

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cargo Fijo	Cargo Básico	Cargo Fijo	Cargo Básico
5	50%	50%	50%	50%
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo municipal No 031 del 24 de diciembre de 2013

De acuerdo con las facturas de cobro presentadas por el prestador, se evidencia que los porcentajes de subsidios y aportes, aplicados por el prestador hasta el mes de abril de 2017, se encuentran dentro de los valores establecidos en el artículo 125 de la Ley 1450 del 21 de junio de 2011.

Por otro lado, en el aplicativo de INSPECTOR se evidencia el reporte de la información correspondiente a la creación del fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos en el municipio de Leticia, así como los soportes del manejo de la cuenta del fondo.

3.2. Aspectos Administrativos

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS, sin embargo una vez verificado el SUI, se pudo establecer que la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia (ID 23478) reportó la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo.

En este sentido, a continuación, se presenta la información del personal vinculado a la unidad, reportada para cada servicio en las vigencias 2015 y 2016:

Tabla 10. Personal por categoría de empleo en SUI.

ID	Prestador	Servicio	Año	No. de Empleados	Sueldo	Salario	Salarios + Prestaciones
23478	ALCALDIA DE LETICIA	Acueducto	2015	10	\$11.633.754,00	\$11.633.754,00	\$11.633.754,00
			2016	10	\$11.633.754,00	\$11.633.754,00	\$11.633.754,00
		Alcantarillado	2015	20	\$20.239.057,00	\$20.239.057,00	\$20.239.057,00
			2016	20	\$20.239.057,00	\$20.239.057,00	\$20.239.057,00
		Aseo	2015	13	\$10.245.895,00	\$10.245.895,00	\$10.245.895,00
			2016	13	\$10.245.895,00	\$10.245.895,00	\$10.245.895,00

Fuente: Información reportada por el prestador con corte mayo 2017 en el SUI.

Según la información reportada en el SUI, Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia, empleó un total de 43 personas vinculadas como empleados públicos en el desarrollo de las actividades asociadas a la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para las vigencias 2015 y 2016.

Se pudo identificar que para las dos vigencias el prestador empleo el mismo personal para cada servicio y se pagaron los mismos sueldos, situación que debe ser verificada por el prestador, toda vez que puede tratarse de una mala calidad de la información registrada en el SUI.

Por otro lado, conforme con la visita realizada por esta Superintendencia los días 3, 4 y 5 de mayo de 2017, fue evidenciada la siguiente conformación administrativa y operativa por parte del prestador:

Tabla 11. Personal vinculado a la unidad

Número	Tipo de Vinculación	Dependencia a la que presta sus servicios	Certificación en competencias laborales (Si/No)	Cargo
8	Contratistas	Administrativa	No	Coordinadora comercial, auxiliar comercial 4, auxiliar PQR, técnico administrativo, gestor comercial
18	Planta	Operativa acueducto, alcantarillado y aseo	No	Electromecánico, Coordinador PTAP y captación, fontaneros (8), obreros (2), operadores PTAP (3), operadores captación (3).
14	Contratistas	Operativa aseo	No	Inspector zonas de aseo, inspector relleno sanitario, auxiliar mantenimiento y operación PTAR manguare 1 ,auxiliares recolector (5), auxiliares de barrido (6)

Fuente: Visita mayo 2017.

Teniendo en cuenta la anterior tabla se puede evidenciar que el prestador en la actualidad cuenta con 40 personas vinculadas directamente con la Unidad, adicionalmente se pudo identificar durante la visita que la Unidad cuenta con 6 personas adicionales que son pagadas directamente por la Alcaldía Municipal de Leticia, distorsionando la separación de la contabilidad y la realidad de la operación ya que no se estaría incluyendo los verdaderos gastos administrativos de la operación.

Es fundamental que el prestador verifique la información reportada en el SUI, pues presenta inconsistencias con lo informado en visita; por ejemplo, el tipo de vinculación de los empleados con la Unidad en gran porcentaje se encuentra contratado mediante órdenes de prestación de servicio y en las vigencias anteriores se había reportado como empleados públicos.

Adicionalmente, se pudo identificar que en los últimos 6 meses el prestador ha tenido una rotación de personal de aproximadamente el 15%, lo que genera dificultades en los procesos de prestación de los servicios públicos, mientras se logra obtener los resultados esperados después de una normal curva de aprendizaje por parte del personal nuevo.

Competencias Laborales

Las Resoluciones 1076 del 2003, 1570 del 2004 y 2115 del 2007, hacen referencia al Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y sobre el plan de certificación de las competencias laborales de sus trabajadores.

Es pertinente recordar que de conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004, los trabajadores con los perfiles que se mencionan a continuación, deben tener certificado de competencias laborales de acuerdo con el cronograma establecido en esta norma, cuyos términos de vigencia se encuentran ampliamente vencidos:

"(...) Las entidades que atienden en conjunto entre 2000 y 11.999 usuarios, así:

- a) *Antes del 1o de enero de 2006, para los siguientes oficios técnico- operativos y respectivo Nivel de Competencia Laboral:*
 - *Analista o laboratorista de calidad del agua, Nivel 4.*
 - *Operador de plantas de tratamiento de agua potable, Nivel 3.*
 - *Inspector de servicio de acueducto y/o alcantarillado, Nivel 3.*
 - *Operario de equipos de recolección y transporte de residuos sólidos, Nivel 2;*

b) *Antes del 1o de julio de 2006, para los siguientes oficios técnico- operativos y respectivo Nivel de Competencia Laboral:*

- *Operario de plantas de tratamiento de aguas residuales, Nivel 2.*
- *Fontanero, plomero u oficial de redes de acueducto, Nivel 2.*
- *Oficial de redes de alcantarillado, Nivel 2.*
- *Fontanero municipal u oficial de operación y mantenimiento de sistemas de abastecimiento de agua para pequeñas comunidades, Nivel 2.*
- *Valvulero, Nivel 2.*
- *Oficial mampostero, Nivel 2.*
- *Auxiliar de mantenimiento electromecánico de equipos de abastecimiento de agua, Nivel 2.*
- *Operario de estaciones de bombeo, Nivel 2.*
- *Operario de pozos profundos, Nivel 2.*
- *Celador de cuenca u hoyo hidrográfica, Nivel 2.*
- *Celador de bocatomía, Nivel 2.*
- *Auxiliar de recolección de residuos sólidos, Nivel 2.*
- *Escobita o barrendero, Nivel 2.*
- *Supervisor de barrido y recolección de residuos sólidos, Nivel 2.*
- *Operario de plantas de reciclaje de residuos sólidos, Nivel 2.*
- *Clasificador de residuos sólidos, Nivel 2;*

c) *Antes del 1o de enero de 2007, para los siguientes oficios técnico-operativos y respectivo Nivel de Competencia Laboral:*

- *Topógrafo, Nivel 3.*
- *Técnico electricista, técnico mecánico, técnico electrónico, soldador, Nivel 3.*
- *Técnico en sistemas, técnico en mantenimiento de computadores, Nivel 3.*
- *Auxiliar de mantenimiento electromecánico de equipos de abastecimiento de agua, Nivel 2.*
- *Operario de equipo de construcción liviano, Nivel 2.*
- *Operario de equipo de construcción pesado, Nivel 2.*
- *Operario de camión de limpieza de alcantarillado, Nivel 2.*
- *Conductor de mantenimiento, Nivel 2.*
- *Lector de medidor de consumo, Nivel 2.*
- *Oficios relacionados con la operación técnica comercial de las entidades prestadoras de los servicios de agua y saneamiento, Nivel 2.*
- *Operario de estaciones clasificadoras de residuos sólidos, Nivel 2.*
- *Operario de plantas de reciclaje de residuos sólidos, Nivel 2.*
- *Plomero de instalaciones hidráulicas y sanitarias interiores, Nivel 2;*

d) *Antes del 1o de enero de 2007, para los siguientes oficios administrativos y respectivo Nivel de Competencia Laboral:*

- *Almacenista, oficial de atención al cliente, oficial de reclamos, Nivel 3.*
- *Trabajador social, asistente de recursos humanos, Nivel 3.*
- *Auxiliar de oficina, oficinista, archivista, digitador, Nivel 2.*
- *Oficios relacionados con la operación administrativa comercial de las entidades prestadoras de los servicios de agua y saneamiento, Nivel 2(...)"*

En la visita realizada en mayo de 2017, el prestador informó que solo 5 personas de la Unidad cuentan con certificación en competencias laborales por el SENA, situación que se viene presentando desde la fecha de inicio de operaciones del MPD. Lo anterior se constituye en una de las causas que limitan la eficiencia y eficacia en la operación de los sistemas, e implican un riesgo en la prestación de los servicios atendidos.

No obstante, lo anterior, vale la pena señalar que el coordinador comercial informo que durante el año 2016 se había iniciado el proceso de certificación, sin embargo, con la rotación de personal, la mayoría de los empleados no cuentan con la respectiva certificación.

En consecuencia, se presenta un presunto incumplimiento a lo señalado en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004, considerando que sólo 5 de los 40 trabajadores vinculados al área técnico- operativa y administrativa, cuentan con certificado de competencias laborales y que, según la norma descrita anteriormente, es una obligación que aplica para la totalidad de los trabajadores de éstas áreas, según los perfiles señalados anteriormente.

Así mismo, existe un presunto incumplimiento del artículo 12 de la Resolución 1076 de 2003, que indica que todos los trabajadores nuevos que se van a vincular a las áreas mencionadas, deben contar con la certificación en competencias laborales o el diploma en la especialidad requerida para el cargo a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida.

Contratos de condiciones uniformes (CCU)

El prestador cuenta con los contratos de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, (en la oficina del prestador se pudo evidenciar el modelo impreso y a la vista de los usuarios), donde se establecen las obligaciones y derechos de las partes (Empresa – Suscriptor).

Sin embargo, el prestador informó que en el año 2016, presentó una nueva versión a la CRA, quien solicitó ajustes del documento, los cuales no han sido realizados por parte de la unidad.

Es importante resaltar que, dadas las condiciones especiales de suministro de los servicios, se considera que dichos contratos, requiere de concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en los términos de lo establecido en el numeral 73.10 del artículo 73 de la Ley 142 de 1994.

Organigrama institucional

Grafico 1. Organigrama



Fuente: Visita mayo 2017

El MPD cuenta con una estructura organizacional propia, como se mencionó con anterioridad el Jefe de la Unidad, el jefe de presupuesto, la contadora, la tesorera, el ingeniero ambiental encargado del servicio de aseo, y el técnico del relleno sanitario son designados por la Alcaldía Municipal para apoyar la Unidad y pagados directamente por ella. Por ejemplo, el ingeniero encargado del servicio de aseo, apoya medio tiempo la unidad y la otra mitad secretaria de medio ambiente, y la auxiliar contable. 6 personas pagadas por la Alcaldía.

Considerando lo anterior, la estructura real de la Unidad no corresponde con el cronograma presentado, ya que estos empleados tienen cargos específicos en la nómina de la alcaldía municipal.

Fortalecimiento institucional

- A. La alcaldía municipal de Leticia recibió el apoyo institucional del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, mediante el contrato de consultoría especializada No. PAF-ATF-C-031-2015 celebrado entre la Fiduciaria Bogotá SA Administradora y Vocera del Patrimonio Autónomo Fideicomiso Asistencia Técnica –FINDETER Y LA UNION TEMPORAL LETICIA, para el acompañamiento al municipio de Leticia (Amazonas) en la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Plazo: “(...) SEIS (6) MESES, contados a partir del acta de inicio del contrato. Su vigencia comprenderá el plazo de ejecución e irá hasta la fecha de suscripción del acta de liquidación del contrato”, este fue suscrito el 19 de agosto de 2015; sin embargo, finalizó en el mes de abril de 2016.

- B. Contrato PAF-ATF-C-040-2015 celebrado entre FINDETER y UNIÓN TEMPORAL HC INGENIEROS LETICIA, se contrataron los “ESTUDIOS PARA LA ACTUALIZACIÓN Y COMPLEMENTACIÓN DE LOS PLANES MAESTROS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO (PLUVIAL Y SANITARIO) Y DISEÑOS DE DETALLE DE LOS PROYECTOS PARA LA CABECERA MUNICIPAL DE LETICIA EN EL DEPARTAMENTO DEL AMAZONAS”, firmado el día 7 de diciembre de 2015, con un plazo de ejecución de 10 meses.
- C. Optimización del servicio de aseo. El proyecto para la adquisición de dos compactadores de 12 yardas, un buldócer y 2 motocargas lo pasó el municipio a MINVIVIENDA en diciembre de 2015, quienes lo pasaron a FINDETER, se realizaron dos procesos de licitación desierto y uno en curso, el cual está en proceso de evaluación de 4 proponentes, FINDETER dio como fecha de inicio del contrato junio del presente año aproximadamente.
1. La convocatoria [PAF-ATF-CV-003-2016](#) con objeto “OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE LETICIA-AMAZONAS A TRAVÉS DE LA ADQUISICIÓN DE EQUIPOS, MAQUINARIA Y VEHICULOS”, la cual fue declarada desierto el 23 de diciembre de 2016.
 2. La vigente convocatoria es: [PAF-ATF-CV-002-2017](#) cuyo objeto es “CONTRATAR LA ADQUISICIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y VEHÍCULOS DESTINADOS PARA EL PROYECTO “OPTIMIZACIÓN DEL SISTEMA DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE Y DISPOSICIÓN FINAL DE LOS RESIDUOS SÓLIDOS DEL MUNICIPIO DE LETICIA-AMAZONAS”. Lo último que se publicó el 30-05-2017 fue el Acta Selección de Contratistas de Dos (2) vehículos compactadores de 12 yd³ (incluido lifter) y Un (1) Buldócer y el Acta Declaratoria de Desierta de Dos (2) vehículos de carga tipo motofurgón de capacidad de 560 Kg y Veinte (20) Contenedores de 770 Lts

Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002 es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia

permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios.

Acto de adopción de la estratificación

A través del Decreto No. 0126 del 11 de noviembre de 2015, el municipio de Leticia adoptó la actualización de la estratificación urbana, sin embargo, debido a reclamaciones de la comunidad presentadas a la alcaldía manifestando la inconformidad por la nueva estratificación, el municipio decidió realizar la revisión y actualización de la información. Por tal razón se expidió el Decreto No. 0036 del 18 de mayo de 2016, por el cual se suspende el decreto 0126 y se determina que se seguirá utilizando la estratificación anterior.

En el municipio de Leticia se tienen establecidos los estratos uno, dos, tres, cuatro y cinco, y los usos comercial y oficial. La última reunión del comité de estratificación se realizó el 1° de junio de 2016.

A través del Decreto No. 0126 del 11 de noviembre de 2015, el municipio de Leticia adoptó la actualización de la estratificación urbana, sin embargo, debido a reclamaciones de la comunidad presentadas a la alcaldía manifestando la inconformidad por la nueva estratificación, el municipio decidió realizar la revisión y actualización de la información. Por tal razón se expidió el Decreto No. 0036 del 18 de mayo de 2016, por el cual se suspende el decreto 0126 y se determina que se seguirá utilizando la estratificación anterior.

En el municipio de Leticia se tienen establecidos los estratos uno, dos, tres, cuatro y cinco, y los usos comercial y oficial. La última reunión del comité de estratificación se realizó el 1° de junio de 2016.

Comité permanente de estratificación

El municipio, cuenta con un Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE), el cual debe funcionar conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por Departamento Nacional de Planeación; así mismo debe atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010, respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva, y lo establecido en la circular externa 2012100000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Sobre el particular, el prestador indicó, en visita realizada por esta SSPD; que un integrante del equipo comercial, asiste al comité permanente de estratificación, en representación de la Unidad.

Reporte de estratificación y coberturas

Una vez verificado el indicador 23 de la plataforma INSPECTOR, se evidencia que el municipio realizó el reporte en SUI, de la “Certificación de la secretaria técnica del comité permanente de estratificación”.

4. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación, se presentan los aspectos técnicos relacionados con la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, con base en la información que fue recopilada a través de las visitas de inspección adelantadas al MPD durante las vigencias 2015, 2016 y 2017.

4.1. SERVICIO DE ACUEDUCTO

GENERALIDADES

Área de prestación: Municipio de Leticia.

No. de suscriptores: 5.363 (Fuente: Visita mayo de 2017).

Continuidad

No se cuenta con las variables de cálculo de la continuidad conforme con lo establecido en el Resolución 2115 de 2007. Bajo lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005. De acuerdo con lo informado por la Unidad durante visita realizada en mayo de 2017, el servicio se presta 18 horas/día en todo el municipio. No hay sectorización del servicio.

IANC

El índice de agua no contabilizado IANC no es calculado por la empresa debido a que no cuenta con los equipos de macromedición, para adelantar el cálculo, sin embargo, indica que tiene un cálculo estimado de 50%.

Cobertura:

El prestador no cuenta con un dato real de cobertura del servicio de acueducto. Indicó que realiza un estimado con respecto a la cobertura del servicio de energía.

Según este estimado la cobertura de acueducto es del 48%, la cual al compararla con el dato suministrado durante la visita realizada en junio de 2016, presentó una disminución ya que la misma se encontraba en el orden del 60%, sin embargo, este dato tampoco es confiable, dado que se desconocen las variables de cálculo.

Existen usuarios que no se encuentran conectados al servicio, ya que cuentan con pozos subterráneos en sus predios para el autoabastecimiento. Así mismo, existen suscriptores que, aunque se encuentran conectados al servicio de acueducto, toman el agua de pozos para consumo. No se cuenta con un censo de estos usuarios.

FUENTE DE ABASTECIMIENTO

La fuente de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Leticia es la Quebrada Yahuaraca, de la cual se capta un caudal estimado de 40 l/s.

Actualmente, la Unidad no cuenta con concesión de aguas de esta fuente.

En diciembre de 2015, el municipio radicó ante CORPOAMAZONÍA, solicitud para el trámite de concesión de aguas. Mediante concepto técnico No. 125 del 29 de abril de 2016, la autoridad ambiental reitero la solicitud de información necesaria para cumplir con la totalidad de los requisitos.

Mediante DTA No. 0535 del 10 de mayo de 2016, la autoridad ambiental dio a conocer el concepto técnico, dando un plazo de un mes para enviar la documentación faltante, el prestador indicó que no pudo atender este requerimiento, considerando que no se le socializó el acto administrativo en el tiempo estipulado, por lo que CORPOAMAZONIA, emitió un segundo Auto DTA No. 0188 del 21 de octubre de 2016, en el que declaró de desistimiento tácito de la solicitud. (Fuente: Radicado SSPD No. 20175290059902 del 2 de febrero de 2017).

En febrero de 2017, el prestador radicó una nueva solicitud de concesión de aguas ante la autoridad ambiental, la cual se encuentra en trámite. El municipio hizo entrega de la copia de esta solicitud. (Fuente: Visita SSPD mayo 2017).

No se cuenta con fuente alterna de abastecimiento.

CAPTACIÓN

Se realiza mediante una barcaza flotante sobre la Quebrada Yahuaraca. El sistema cuenta con una estación de bombeo. Sus componentes son: Tres (3) bombas sumergibles, de las cuales 2 se encuentran en operación y una fuera de operación. El operador indica que la operación se realiza durante las 24 horas.



Foto 1. Barcaza Flotante

No se cuenta con una bitácora de operación del sistema de bombeo en captación. Existe un sistema de respaldo energético que consiste en una Planta diésel, de la que se desconoce su capacidad en KW, la cual no se encuentra operativa debido al daño que se presenta en uno de sus componentes (Alternadores).

Lo anterior, evidencia que ante cualquier falla del fluido eléctrico el sistema de captación queda fuera de operación, imposibilitando el suministro de agua cruda a la Planta de Potabilización, situación que genera interrupción en la continuidad del servicio.



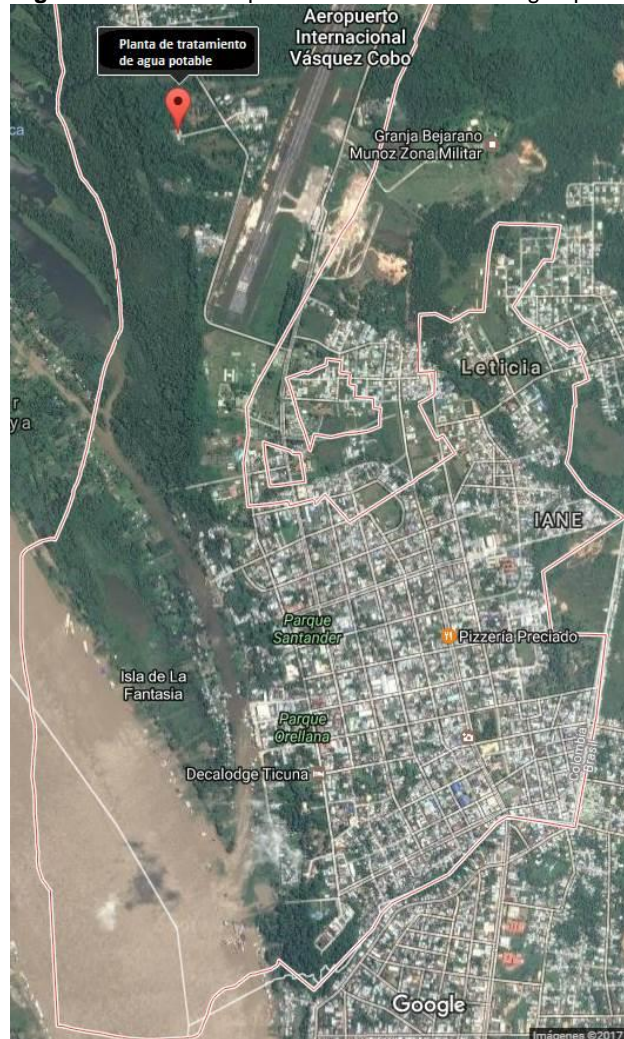
Foto 2. Planta eléctrica de respaldo

ADUCCIÓN

La salida del agua cruda captada por cada bomba se realiza mediante dos tuberías de 12" las cuales se unen en la misma estación de bombeo en una sola línea de 12" con una longitud de 500 mt. aproximadamente. Los materiales de la línea son: Hierro dúctil de longitud de 50 mt. y en PVC 450 mt. (datos aproximados)

PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE-PTAP

Imagen 1. Localización planta de tratamiento de agua potable



Fuente: Google Maps

La planta de tratamiento cuenta con dos trenes de tratamiento, el primero es conocido como la PTAP antigua y la otra como la PTAP nueva.

Tabla 12. Condiciones de operación y diseño PTAP

Sistema	Q Diseño (L/s)	Q Operación (L/s)
PTAP nueva (Convencional)	11 lt/s Aprox.	9 lt/s
PTAP antigua (Convencional)	30 lt/s Aprox.	28 lt/s

PTAP Nueva

Es de tipo convencional, inaugurada en febrero de 2014, cuenta con una capacidad de diseño de 11 l/s Aprox, se compone por:

- Cámara de llegada de flujo ascendente,
- Mezcla rápida hidráulica (resalto),
- Dos (2) unidades de floculadores hidráulicos de flujo vertical,
- Tres (3) estructuras de sedimentación rápida (panel tipo colmena),
- Seis (6) filtros de tasa rápida,
- Tanque de cloración con un volumen aproximado de 470 m³. En el momento de la visita la empresa no lo emplea como tanque de cloración, es un tanque de paso.

En el momento de la visita el caudal de entrada estimado es de 9 lt/s. El coagulante empleado es PAC - 03, el cual durante la visita se estaba adicionando. Como desinfección se adicionando cloro granular.



Foto 3. Aforo entrada PTAP



Foto 4. Mezcla rápida



Foto 5. Floculadores de flujo vertical



Foto 6. Coagulante



Foto 7. Dosificador coagulante



Foto 8. Dosificador



Foto 9. Sedimentador tipo colmena



Foto 10. Sedimentador tipo colmena



Foto 11. Unidad de filtración



Foto 12. Tanque de paso

PTAP ANTIGUA

Los procesos que se evidencian son:

- Cámara de llegada de flujo ascendente
- Mezcla rápida hidráulica (resalto)
- Canal de transporte. Este canal fue acondicionado de manera primaria como floculador. A lo largo del canal se instalaron 10 tabiques de madera. El propósito de los tabiques es funcionar como floculador hidráulico. El agua pasa por el medio de las juntas de las tablas de madera. Vale la pena indicar que estos tabiques no responden a consideraciones técnicas que permitan evidenciar la eficiencia del tratamiento ni tampoco se ajustan a aspectos considerados en el diseño de la infraestructura.
- Tanque de sedimentación lenta. El agua una vez termina el canal de transporte ingresa al tanque de sedimentación lenta. Este tanque funciona como sedimentador, en la parte media de este, ingresa el agua tratada de la PTAP Nueva y al final de la carrera del agua se aplica cloro granular.

Considerando que este tanque recibe el agua de la PTAP nueva y antigua, no se evidencian estudios técnicos que permitan asegurar que la mezcla del agua proveniente de los sistemas se realice de forma homogénea y que sus características físicas, químicas y microbiológicas no varían.

Por tanto, al no existir documentos técnicos de respaldo, es probable que bajo condiciones operativas (Manejo de la PTAP) y/o condiciones coyunturales de la calidad del agua cruda (Quebrada Yahuaraca) puede arrojar que a la salida de este tanque el agua tratada no cumpla con las consideraciones exigidas por la norma, teniendo en cuenta que no se cuenta con una mezcla homogénea bajo las mismas condiciones de tratamiento, la carrera del agua sea insuficiente, entre otros.

Lo anterior, tiene su acervo, dado que el criterio para aplicar el coagulante es un criterio primario (a ojo) es decir viendo a trasluz el color del agua. No existen soportes técnicos que permitan tomar las decisiones bajo criterios técnicos, ni tampoco se adelantan los controles de entrada y salida del agua cruda y tratada respectivamente. La anterior situación puede no refleja un consumo de químicos basado en especificaciones técnicas sino en interpretaciones, lo que podría conllevar dos situaciones una de ellas es un consumo en exceso y otra un menor consumo.



Foto 13. Cámara de entrada PTAP ANTIGUA



Foto 14. Aforo PTAP Antigua



Foto 15. Canal de transporte- Floculador



Foto 16. Tabiques en madera



Foto 17. Canal de entrada tanque

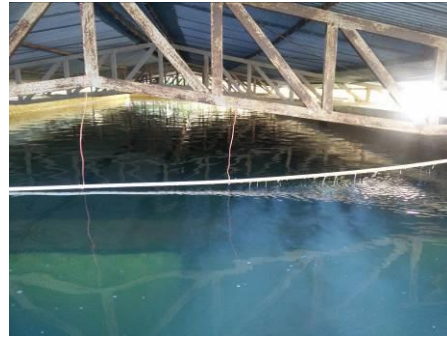


Foto 18. Tanque de sedimentación lenta

Se evidencian fugas de agua en diferentes estructuras de la PTAP Antigua, tales como el canal de transporte de la PTAP y tanque de sedimentación lenta.



Foto 19. Fuga tanque de sedimentación



Foto 20. Fuga canal de entrada

Estación de bombeo

Para conducir el agua tratada desde la PTAP al municipio se cuenta con una estación de bombeo, la cual esta acondicionada para 4 bombas con sus respectivos motores, durante la visita, se observó que la estación se encontraba en operación dos equipos de bombeo (1 bomba de caudal y 1 bomba de presión), los dos restantes no se encuentran operando debido a daños presentados con los impulsores.



Foto 21. Líneas de bombeo



Foto 22. Control bombeo



Foto 23. Control eléctrico



Foto 24. Control eléctrico fuera de funcionamiento



Foto 25. Bomba fuera de operación



Foto 26. Línea de bombeo fuera de operación



Foto 27. Medición de presión a la salida PTAP

Una vez el agua es impulsada es distribuida así:

- De la bomba de presión sale una línea de 12" en Hierro dúctil. La cual se bifurca en dos líneas de 12" que conducen el agua para el municipio y para el sector de Los Lagos.
- De la bomba de caudal sale una línea de 10" en Hierro dúctil. La cual conduce el agua al municipio.

Las líneas de 12" y la línea de 10" que salen de la estación de bombeo con rumbo a la cabecera municipal, se unen en una sola línea a unos 600 mt aproximadamente.

Macromedición

Se cuenta con macromedición a la entrada de la PTAP, pero no se toman las lecturas. No se realiza medición a la salida de la PTAP.

Manejo de lodos

No se observan unidades de manejo de lodos. Presuntamente se incumple lo señalado en la Resolución 0330 de 2017.

Laboratorio de aguas

En el edificio administrativo de la PTAP, se cuenta con un área destinada para laboratorio, no obstante, en la visita se evidenció:

- No se encuentra acondicionada con equipos para análisis de parámetros físicos, químicos y microbiológicos.
- Se evidenciaron equipos para el control de procesos fuera de funcionamiento, tales como:
 - Test de jarras. Pero los vasos se encontraba rotos
 - Esterilizadores. Sin funcionar
 - Equipo HACH (multi- parámetros. Turbiedad, Color, pH) no funciona por la falta de un cable de corriente.
- Sólo se adelanta la medición de pH y turbiedad del agua.
- No se tiene un estudio de tratabilidad, no se realizan prueba de jarras para cuantificar la cantidad de coagulante a aplicar. Por tanto, se presenta un presunto incumplimiento del artículo 108 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000, al no realizar ensayo de jarras diariamente y, presunto incumplimiento de los artículos 110 y 115 de la resolución en comento, al no realizar dosificación óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación, alcalinizantes y desinfectantes.
- Tampoco se tiene un tiempo de contacto de agua con el cloro granular aplicado, y no se cuenta con instrumentos para su detección en red de distribución.



Foto 28. Equipo ensayo de jarras



Foto 29. Autoclave y equipos fuera de funcionamiento



Foto 30. Beaker rotos



Foto 31. Autoclave



Foto 32. Autoclave y equipos fuera de funcionamiento



Foto 33. Equipo HACH- Autoclave

Redes del sistema

No se tiene catastro de redes actualizado. Lo anterior, contradice lo establecido en el Artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000.

Según lo informado por la Unidad el 50% de estas son en material PVC y 50% en asbesto cemento.

Los diámetros varían entre 3" a 10". La longitud es de 12 Km. La edad promedio para PVC es de más de 10 años y para Asbesto Cemento es de más de 50 años.

Cálculos de dotación neta máxima² y bruta³.

A continuación, se muestran los datos obtenidos de dotación neta y bruta, de acuerdo con la información disponible, siendo pertinente efectuar las siguientes aclaraciones:

- Se realizó cálculo de dotación para tres escenarios i) Teórico RAS ii) PTAP iii) Distribución con pérdidas del 50%.
- Los cálculos realizados se hicieron con base en el caudal de operación de la planta de tratamiento de agua potable, suponiendo que su operación es de 24 horas al día.
- Para el cálculo de población, se tomó como dato de suscriptores 5.363, de acuerdo con la información entregada por el prestador en visita realizada en mayo de 2017 y un índice de ocupación de vivienda de 4,1 (Censo DANE 2005). Para una población estimada de 21.988 habitantes.
- Se realizan los cálculos para la cobertura actual del servicio la cual corresponde al 48% de la población total.

Tabla 13. Condiciones de cálculo

Suscriptores	Índice de ocupación	Nivel de complejidad	Población atendida calculada	Pérdidas
Abril 2017				(%)
5.363	4.1	MEDIO- ALTO	21.988	64%

Tabla 14. Cálculos de dotación neta y bruta

CÁLCULO DOTACIÓN (RAS)		ESCENARIO 1		ESCENARIO 2	
		PTAP		DISTRIBUCIÓN	
		Se toma <u>caudal de operación</u> del sistema de tratamiento según bitácora diaria del prestador 37 l/s con 24 horas de operación		Se toma <u>caudal de operación</u> del sistema de tratamiento según bitácora diaria del prestador 37 l/s con 24 horas de operación y 64% de pérdidas en distribución	
		Cálculo	Déficit	Cálculo	Déficit
Dotación neta máxima (m3)	2.968.380	2.678.380	290.000	1.714.163	1.254.217
Dotación bruta máxima (m3)	3.957.840		1.279.460		2.243.677
Caudal medio diario (L/s)	45,8	37	8,8	23,68	22,12

Fuente: Información recopilada en la visita cálculos GPP

- Según el escenario 2, en la PTAP se está produciendo un caudal 32% menor al requerido por la población atendida actualmente. Así mismo, se está distribuyendo un caudal 57% inferior, al demandado.
- En caso que el prestador incrementara la cobertura del servicio, el caudal producido no sería suficiente para surtir el servicio a la población adicional.
- Los cálculos realizados con las condiciones actuales de operación, muestran que el prestador presenta un déficit de abastecimiento a los suscriptores atendidos, situación que se agudiza en la distribución debido a las pérdidas, las cuales son del 64% aproximadamente.
- Si el sistema operara con el caudal de diseño de la PTAP que es de 41 l/s, aún se encontraría en déficit de producción en comparación con el caudal teórico.

Libro de registro y control: El artículo 23 de la resolución 2115 de 2007 establece que: *“REPORTES DE CONTROL. El libro o registro sistematizado de control de la calidad de agua para consumo humano debe mantenerse actualizado por parte de la persona prestadora”*. Según lo identificado en visita, el prestador cuenta con libro de registro del control de la

² Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

³ Es la cantidad máxima de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

operación del sistema de abastecimiento, en los que se presenta información sobre la dosificación de insumos químicos empleados para el sistema de tratamiento, situación que limita a la entidad, verificar que en la práctica se realice la dosificación óptima de los mismos.

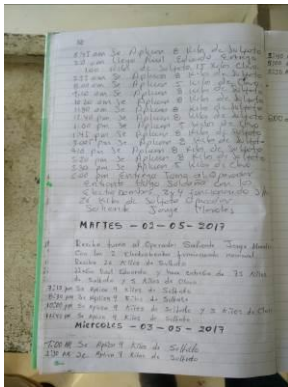


Foto 34. Libro de control



Foto 35. Libro de control

Control a la calidad de agua

El artículo 9 del decreto 1575 de 2009 establece la responsabilidad de las personas prestadoras que suministran o distribuyen agua en cumplir entre otras de las siguientes acciones:

“(...) 1. Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de jurisdicción (...)”

En el desarrollo de la visita se solicitó a la Unidad los resultados de control a los análisis realizados a la calidad de agua. En este sentido, se indicó que no se han adelantado desde el año 2016 a abril de 2017 control a la calidad del agua. Por lo que se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 1 del artículo 9 del decreto 1575 de 2009.

Vigilancia de la calidad de agua

Conforme con los resultados de la vigilancia de la calidad del agua para el 2016 reportados por la Secretaría de Salud Departamental, al SIVICAP administrador por el Instituto Nacional de Salud- INS, el siguiente fue el comportamiento de la calidad del agua suministrada:

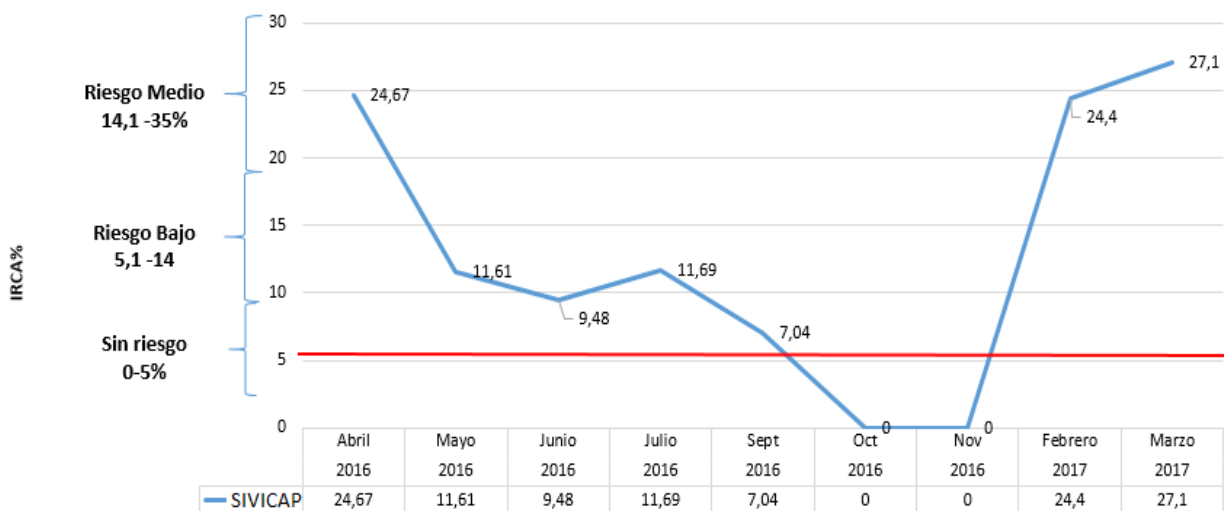


Ilustración 1. Comportamiento calidad del agua

Como se observa en el cuadro anterior la empresa suministró para el año 2016 seis (6) meses agua no apta para consumo humano y dos (2) meses agua apta para consumo humano.

La información correspondiente a lo corrido del año 2017, corresponde a lo informado por la autoridad sanitaria, durante la visita realizada en mayo de este mismo año. La autoridad sanitaria, indicó que no se cuenta con información de los meses de enero y abril, por las siguientes razones:

Tabla 15. Argumentos Secretaría de Salud

Mes	Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	Observación
Enero	-	-	No se adelantaron muestras de vigilancia, ya que no se contaba con personal contratado
Abril	-	-	Las muestras fueron descartadas debido a su deterioro por no cumplir con el protocolo de manejo y conservación de las mismas.

Fuente: Secretaría de Salud de Leticia

Puntos de muestreo de la calidad del agua

La empresa tiene concertados 12 puntos de muestreo, de los cuales 6 se encuentran fuera de funcionamiento. Según lo manifestado por el prestador, se cuenta con acta de concertación y materialización y sobre estos se adelantan la toma de muestras de calidad del agua.

Al verificar en el SUI, se observa que la Unidad, realizó el reporte del acta de concertación de puntos suscrita el día 7 de octubre de 2016. En la que se definen 12 puntos de toma de muestras para vigilancia y 4 puntos provisionales. Esta misma acta fue reportada en el formato "ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 2", documento que no corresponde al formato indicado.

Tabla 16. Condiciones puntos de muestreo

Punto de muestro N°	¿Cuenta con Materialización?	Observación
101	NO	No tiene llave de agua
102	NO	No tiene llave de agua
103	SI	-
104	SI	-
105	SI	-
106	NO	-
107	NO	No se encuentra la infraestructura habilitada para la toma de muestra
108	SI	-
109	NO	-
110	SI	-
111	SI	-
112	NO	No se encuentra la infraestructura habilitada para la toma de muestra

Fuente: Visita SSPD 2017

Mapa de riesgo de la calidad del agua

No se cuenta con mapa de riesgo. Según lo informado por la empresa no se ha adelanto el proceso de inicio.

Micromedición

A continuación, se presentan los datos presentados por el prestador.

Tabla 17. Micro medición

Número de suscriptores	Suscriptores con micromedidor instalado	Cobertura de micromedición real	Cobertura de micromedición efectiva
5363	1371	26%	18%

Fuente: Visita SSPD 2017

De los 1371 medidores instalados 971 se encuentran en funcionamiento. En la comunidad de MANGUARE hay 400 micromedidores instalados, sin embargo, todavía no están siendo utilizados para medición.

La baja cobertura de micromedición efectiva implica que no se estén facturando los consumos reales. En consecuencia, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que indica que tanto la empresa, como 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.

Plan de Emergencia y Contingencias: El prestador, no cuenta con el documento para los servicios de acueducto y alcantarillado, por tanto, se presenta un presunto incumplimiento a lo establecido en la Resolución 154 de 2014.

Registros de daños del sistema de acueducto: No se lleva el registro de daños del sistema.

Durante la visita se evidenció una fuga sobre el sector Avenida Vásquez Cobo- Defensa Civil, la cual, según lo informado por la Unidad, lleva más de un mes y no se ha adelantado la reparación debido a que no se ha conseguido el empaque para la tubería de Asbesto cemento.



Foto 36. Fuga Defensa Civil

Programa de control de pérdidas: No se tiene.

Plan Maestro de acueducto: No se ha formulado el documento.

4.2. SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Actividades realizadas

De acuerdo con lo informado en vista, el prestador desarrolla las siguientes actividades:

- Comercialización,
- recolección,
- conducción y
- disposición final.

Redes

El municipio de Leticia cuenta con un sistema de alcantarillado combinado, que opera por gravedad (60%) y el 40% restante por bombeo. Cuenta con 5 Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR), todas operando.

El 80% de la red está construida en arena cemento y el 20% en rib-lock. La antigua 50 años de 24" y la de PVC 10 años.

Catastro de redes

El último catastro de redes se realizó en el año 2011. No se ha realizado actualización, el prestador manifiesta que se debe a que no se han tenido cambios en las redes desde esa época.

Mantenimiento de redes

Se realiza mantenimiento correctivo manual con varilla y rota-sonda desde la última semana del mes de abril de 2017. Para los meses anteriores no se adelantaba mantenimiento y no se evidencian bitácoras de desarrollo de esta actividad.

Se realizan los mantenimientos para los casos que se reporten. No se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo.

Pozos de inspección

Cuenta con 360 pozos de inspección.

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR

No se realiza tratamiento a las aguas municipales generadas en el municipio.

En la visita la USPD informó que recibió los sistemas de tratamiento de aguas residuales ubicado de las urbanizaciones Mangüaré y Nia Nee Mechi, las cuales tratan las aguas residuales generadas por 238 viviendas y 200 respectivamente, con caudales de 2,5l/s y 4,5 l/s.

La Unidad, manifestó que recibió la operación de las urbanizaciones de Mangüaré y Nia Ne Mechi mediante un acta, sin embargo, informó que va a revertir su decisión en relación a la segunda urbanización, considerando que el caudal de diseño del sistema de tratamiento de aguas residuales, no suficiente para tratar el caudal generado. Los dos sistemas cuentan con permiso de vertimiento.

El prestador informó que va a solicitar al PDA el apoyo para el rediseño del sistema de tratamiento de las urbanizaciones, ya que actualmente el vertimiento se realiza sin tratamiento.

Número de puntos de vertimientos de aguas residuales:

El prestador tiene identificados 2 puntos de vertimiento, definidos en el PSMV, sin embargo, no cuenta con PSMV. El prestador hace entrega de la solicitud de los términos de referencia para autorización del PSMV. No se realizan muestras de control de calidad de vertimientos.

Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV:

Cuenta con PSMV aprobado cuenta con PSMV 2009- 2029, sin embargo, la Unidad no hizo entrega de los soportes.

Plan Maestro de alcantarillado

No se cuenta con plan maestro

Suscriptores no conectados al servicio

Cuentan con pozos sépticos individuales o colectivos como solución alternativa.

4.3. SERVICIO DE ASEO

ACTIVIDADES DEL SERVICIO DE ASEO

- Recolección y Transporte: contrato con un tercero, incluido el personal y los vehículos recolectores.
- Comercialización, barrido y limpieza, disposición final, limpieza de vías y áreas públicas: directo por el municipio

BARRIDO Y LIMPIEZA

El prestador, informa que se realizan cuatro rutas de barrido:

Tabla 18. Rutas de barrido

No.	Sector	Días de barrido
1	Calle 3 e Internacional	Lunes y Viernes
2	Todas las calles	Martes
3	Todas las carreras	Miércoles
4	Barrios	Jueves

Fuente: Visita SSPD Mayo 2017

Según lo anterior, la primera ruta se realiza con una frecuencia de dos veces por semana, las demás se realizan una vez a la semana. Considerando que el municipio se encuentra clasificado en la Categoría 6, se cumple con la frecuencia mínima de barrido, establecida en el artículo ARTICULO 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, la cual debe ser mínimo de 1 vez por semana.

La actividad es realizada por 6 operarios, quienes barren en promedio 626 Km/cuneta al mes, que corresponden al total de vías pavimentadas en el municipio. El inicio de cada ruta es a las 4:00 a.m. y termina a las 12:00 a.m. La Unidad hace entrega de un formato denominado INFORME DE SUPERVISIÓN DE BARRIDO Y LIMPIEZA, en el que quedan registrados

De acuerdo con lo manifestado por la Unidad, está en proceso la contratación de 6 operarios adicionales para ampliar la cobertura de barrido que actualmente es del 80% aproximadamente y para aumentar la frecuencia en dos días a la semana en todos los sectores.



Foto 37. Ruta 3- Parque principal

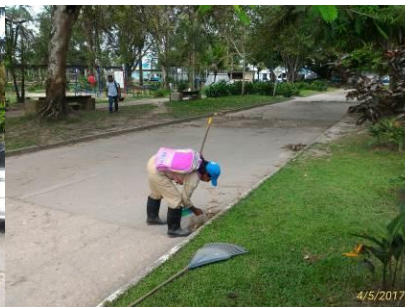


Foto 38. Ruta 3 Parque principal



Foto 39. Ruta 3- Carrera 8

RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE

La actividad de recolección y transporte de residuos se encuentra contratada con la sociedad AAA MAQUINARIA Y MATERIALES SAS, con quienes se firman contratos con plazo de ejecución de dos meses y quince días. Estos contratos tienen por objeto “CONTRATO SERVICIO DE RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE RESIDUOS SÓLIDOS DEL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LETICIA AL RELLENO SANITARIO.” Con las siguientes obligaciones para el contratista:

(...)

1. *Recolección de residuos sólidos domiciliarios de usuarios residenciales del municipio de Leticia, de lunes a sábado y días festivos que no sean domingo. El recorrido se encuentra definido en el Plan de Gestión de Residuos Sólidos (PGIRS) o el que indique le U.S.P.D.L.*
2. *La recolección y el transporte hasta el sitio de disposición final de los residuos, Relleno Sanitario ubicado en Km 17,5 de la Vía Leticia- Tarapacá*
3. *Prestar en forma ininterrumpida y de manera efectiva el servicio contratado en los términos pactados.*
4. *Mantener en buen estado de limpieza las vías públicas por las que circulen los vehículos, realizando recorridos adicionales si fuere necesario.*
5. *El CONTRATISTA debe presentar un plan de contingencia, para garantizar la continuidad e ininterrupción del servicio, en caso de fallas técnicas de los equipos o ausencias del personal operativo. Este plan de contingencia debe ser presentado a la USPDJ antes de cinco (5) días de firmado este contrato.*
6. *El personal vinculado debe estar uniformado para su buena apariencia y presentación y dotado con los elementos de PP apropiados para la actividad del objeto contractual.*
7. *Los funcionarios del CONTRATISTA deberán dar buen trato y mostrar respeto con los usuarios del sistema.*
8. *El CONTRATISTA debe capacitar a sus operarios en el tema de seguridad industrial, accidentes de trabajo y servicio al cliente*
9. *El contratista debe afiliar a sus operarios al sistema de seguridad social (salud, pensiones, riesgos profesionales) y parafiscales de acuerdo con las normas vigentes y acreditar dichas vinculaciones con cada cuenta de cobro.*
10. *El contratista se hará responsable por cualquier pérdida o daño comprobado, que sea ocasionado por sus operarios en el ejercicio de sus labores.*
11. *El CONTRATISTA deberá suministrar los diversos implementos que los operarios requieran para la prestación del servicio.*
12. *Si por causa de fallas en la recolección y/o transporte de los residuos sólidos urbanos se incumpliera con los horarios y días de recolección o se diera mal manejo a los residuos sólidos, incumpliendo con las normas de convivencia ciudadana impuestas mediante el código de Policía y la autoridad impusiera multas o sanciones, el contratista asumirá los costos de dichas multas.”*

La Unidad durante la visita, entregó copia de los contratos realizados durante el año 2017:

- Contrato No. 002 del 16 de enero de 2017
- Contrato No. 005 del 28 de marzo de 2017

Se realiza recolección en el casco urbano y área rural del municipio (hasta el km 18).

El prestador tiene dos macrorutas denominadas:

1. Arriba de la Internacional
2. Debajo de la Internacional

La Unidad cuenta planos de las microrutas en AUTOCAD, tiene implementadas planillas de control de salida y de inicio de ruta, hace entrega de copia de la bitácora de operación.

El prestador indica que realiza 3 rutas de recolección (MICRORUTAS):

Tabla 19. Microrutas de recolección y transporte

Lunes, Miércoles y Viernes			
Horario	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3
07:00 a 11:00 A. M.	Barrio Gaitán	Barrio IANE	La Esperanza, Uribe Uribe, La Ceiba, Jesús María Fajardo
	Barrio Colombia	Cra.5 entre calles 11 y 12	Calle 10, Cra.11 esquina Gobernación
	B. Once de Noviembre	B. José María Hdez - calle 12	Puerto Civil, Puerto Mike, Centro, Av. Vasquez Cobo
	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3
01:00 a 05:00 P. M.	San Martín – Tauchy	José María Hdez	Simon Bolivar - Costa Rica
	Parra & Zambrano	Victoria Regia	La Saritas – Humarizal
	Ciudad Jardín	Camara de Comercio - Victoria Regia	Afasinte - Ciudad Nueva
Martes, Jueves y Sábado			
Horario	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3
07:00 a 11:00 A. M.	Cra.11 hasta B. San Antonio, Punto acopio El Aguila	Calle 11 - Victoria Regia hasta la Avenida Internacional	Base aérea, Terpel, U. Nacional, Biter, Aeropuerto.
	Calle 3 B. Porvenir, La Unión, Muelle	Calle 10 hasta la Cra.6 - Av. Internacional	Calle 10, Cra.11 esquina Gobernación
	Porvenir Castañal	Centro Cra. 7 con calles 11 esquina gaseosa Rio, 10, 9, 8, 7, 6	Puerto Civil, Puerto Mike, Centro.
	Banco Bogotá hasta calle 6	Cra.8 - Punta Brava hasta Pan del Valle	
	Ruta 1	Ruta 2	Ruta 3
01:00 a 05:00 P. M.	Cra.9a - B. Porvenir, Matadero, Calle 4 Porvenir, Calle 5 Cra 8	Cra.8 hasta la Calle 11 - B. Centro	Av, Vásquez Cobo
	Esquina Clínica Leticia - Calle 6	Calle 11 con Cra.9 - bajando por La Normal	Vía Los Lagos, San Sebastián, Nian Na Mechi
	Finaliza en el paradero de buses - B. La Florida	Cra.9 con Calle 7 bajando	Kilómetros
		Calle 7 hasta Cra.6 - Avenida Internacional	
		Calle 9 hasta la Cra.11- B. Victoria Regia	
	Av. Internacional hasta la frontera		

Fuente: Visita SSPD Mayo 2017

Según lo anterior, la frecuencia es de 3 días a la semana. No se realizan rutas selectivas ya que no se realiza aprovechamiento de residuos. Los residuos de barrido son recolectados con los residuos ordinarios que dejan los escobitas, en los separadores de las vías.

Se realiza en 3 volquetas con una capacidad cada una de 8 Toneladas, las cuales realizan 2 o 3 viajes dependiendo la producción del día, con descarga en el relleno sanitario. Los recorridos se realizan desde las 6:20 a.m. hasta las 4:30 p.m.

Los horarios y frecuencias, no se encuentran publicados en la oficina de atención de PQR de la empresa, se observa la publicación de los planos de las rutas. El prestador manifiesta que la socialización de los horarios y frecuencias se realizó en la parte posterior de las facturas y por radio. La Unidad hizo entrega de soportes sobre la difusión de información radial.

Conforme lo manifestado por la Unidad existen actualmente 13 puntos de acopio en el municipio.



Foto 40. Punto de Acopio de residuos

El proyecto para la adquisición de dos compactadores de 12 yardas, un buldócer y 2 motocargas lo presentó el municipio a MINVIVIENDA en diciembre de 2015, quienes lo pasaron a FINDETER, se realizaron dos procesos de licitación desiertos y uno en curso. FINDETER dio como fecha de inicio del contrato junio del presente año aproximadamente.

1. La vigente convocatoria es: [PAF-ATF-CV-002-2017](#) lo último que se publicó el 30-05-2017 es el Acta Selección de Contratistas de Dos (2) vehículos compactadores de 12 yd³ (incluido lifter) y Un (1) Buldócer y el Acta Declaratoria de Desierta de Dos (2) vehículos de carga tipo motofurgón de capacidad de 560 Kg y Veinte (20) Contenedores de 770 Lts
2. La convocatoria anterior fue: [PAF-ATF-CV-003-2016](#) en donde se puede evidenciar que fue declarada desierta.

A través del link, se pueden consultar los avances de la Convocatoria vigente [PAF-ATF-CV-002-2017](#)



Foto 41. Inicio de ruta



Foto 42. Ruta 2



Foto 43. Ruta 2



Foto 44. Sector de difícil acceso- San Antonio



Foto 45. Ruta 1



Foto 46. Ruta 1 El Águila

Base de operación

El prestador no cuenta con base de operación, las volquetas son estacionadas en un parqueadero propiedad del contratista.

Se realiza lavado de los vehículos diarios en un lavadero con permiso de vertimientos, este servicio de lavado lo paga el contratista. Se realiza mantenimiento semanal.

La unidad inspecciona los vehículos cada mañana y da instrucciones a los operarios.

Puntos críticos

El prestador tiene identificados 3 puntos críticos:

- El Águila
- San Antonio
- Calle 11 con carrera 11 (Barrio Victoria Regia)

Para erradicarlos se proyecta realizar campañas de manejo concientización y manejo de residuos.

Plan de Contingencia

El prestador hace entrega del plan de contingencia del servicio de aseo y del relleno sanitario.

PGIRS

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS: El municipio cuenta con un Plan Integral de Gestión de Residuos Sólidos ajustado en el mes de diciembre de 2015.

DISPOSICIÓN FINAL

La disposición final se realiza en el relleno sanitario ubicado en el Kilómetro 17,2 vía Tarapacá, en un predio de propiedad de la alcaldía. Cuentan con licencia ambiental, mediante Resolución No. 178 del 2009, la cual tiene una vigencia de 30 años.

Se reciben los residuos provenientes del casco urbano y hasta el Km 18 del municipio (rural). Al relleno se depositan 23 Toneladas/mes en promedio.

El relleno sanitario, se conforma por 11 celdas, sólo se encuentran construidas dos, una en operación (celda 5), la cual tiene una capacidad de 49.765 m³ ⁴ y otra fuera de operación (celda 6) con una capacidad de 63.970 m³ ⁵.

⁴ Informe ACTUALIZACIÓN MANUAL OPERATIVO Y MANTENIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO EL JAGUAR DEL MUNICIPIO DE LETICIA-AMAZONAS- noviembre de 2015.

⁵ Ibídem

La licencia ambiental contempla la construcción de las 11 celdas y el permiso de vertimientos.

Hasta el año 2016 se hizo aprovechamiento por medio de una Fundación, la cual se encuentra en proceso de legalización.

La celda actual No 5, empezó a operar en septiembre de 2014 aproximadamente, tiene una vida útil por diseño de 3 años.

Una vez la celda alcance su vida útil se empezará a disponer en una celda contigua, la cual ya se encuentra construida.

De acuerdo con lo manifestado por la unidad, existe agua subterránea en el predio del relleno por lo que en el diseño se tuvieron que realizar ajustes subiendo la cota de cada celda.

Valla informativa

No se observa valla informativa en la entrada al relleno sanitario con el nombre del relleno y NIT del prestador.

No hay publicación de la capacidad remanente. La unidad manifiesta que las vallas estaban instaladas en la puerta del relleno hasta diciembre de 2017, pero la puerta se cayó y aún no se ha reparado.

Control de acceso al relleno

No se observa ingreso de residuos peligrosos, ni de residuos líquidos y lodos contaminados. Hay control de acceso al público mediante un operario que se encarga también del pesaje. El relleno tiene cerramiento.

Vías de acceso

La vía de acceso principal está en construcción, se observan las obras en la rampla y en la entrada, de acuerdo con la unidad se reinició el contrato en marzo de 2017. La vía actual de acceso en regulares condiciones, no cuenta con señalización ni sistema de iluminación nocturna. Se observan cunetas para el manejo de aguas lluvias, sin geomembrana.



Foto 47. Rampla acceso



Foto 48. Obras rampla

La vía principal conduce de la caseta de pesaje y a la celda de disposición en operación. Se dispone chatarra al lado de la rampa de acceso mientras se tienen la cantidad suficiente para poder entregarla a un tercero para su aprovechamiento.



Foto 49. Disposición de chatarra

Báscula

Se cuenta con una báscula de 30 Ton. El sistema de pesaje fue implementado en septiembre de 2014, sin embargo, no se cuenta con el certificado de calibración emitido por un laboratorio acreditado por el ONAC. Existe un proceso de contratación para la calibración y puesta en marcha del software con la empresa FABASCON. El prestador informa que en caso de presentarse corte del fluido eléctrico pone en funcionamiento la planta de energía para que pueda continuar con el pesaje.



Foto 50. Caseta de pesaje



Foto 51. Libro de control



Foto 52. Estación de pesaje

Frente de trabajo

Se observa un frente de trabajo no definido, activo con un buldócer, realizando extendido y compactación de residuos.



Foto 53. Frente de trabajo no definido



Foto 54. Frente de trabajo- compactación

No se trabaja con un frente de trabajo definido el mes de abril de 2017, debido a que mientras se envió a mantenimiento el buldócer de la empresa se contrató a un tercero que esparcía los residuos por toda la parte superior de la primera mitad de la celda.

La operación de la celda se realiza de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. de lunes a sábado.

El índice de compactación es de 1,18 en promedio, el último dato que se tiene es de 1,81 ton/m³ tomado en diciembre de 2016. Este índice no debe ser superior a 0.80 t/m³, de acuerdo con lo descrito en el de acuerdo con lo indicado en el MANUAL OPERATIVO Y MANTENIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO EL JAGUAR DEL MUNICIPIO DE LETICIA-AMAZONAS- Noviembre de 2015.

La Unidad manifiesta que se empezó a disponer en la celda en el lado contrario por el rediseño de la vía de acceso a la celda, considerando que inicialmente se iban a empezar a construir y operar de la celda No. 1 a la 4, lo que no se llevó a cabo, por la advertencia de CORPOAMAZONÍA, por la presencia un cuerpo de agua en el terreno, por lo que fue necesario también el rediseño de la rampa de acceso a la celda en operación No 5. Actualmente se están arrastrando los residuos hacía el lado opuesto para empezar a llenar esa mitad de la celda.



Foto 55. Celda 5. En operación. Arrastre de residuos lado opuesto celda



Foto 56. Celda 5. En operación



Foto 57. Celda 5.



Foto 58. Celda 5. En operación

Se realiza compactación de residuos diaria por medio de un buldócer, el cual según lo indicado por la Unidad no tiene un peso adecuado para esta labor y para el área de trabajo, por tanto, hacen falta equipos adicionales para mejorar la compactación. El área de frente de trabajo se encuentra descubierta debido a que la Unidad se encuentra acomodando los residuos en la otra mitad de la celda.

El arrastre y extendido de los residuos se hace mediante el mismo buldócer.

Cobertura

Se realiza cobertura diaria en el frente de trabajo con geo textil. Sin embargo, en visita se observó que

Según lo indicado por el prestador hay canales perimetrales para el manejo de aguas lluvias a cada costado de la celda en operación.

Manejo de lixiviados

El sistema está conformado por una red de recolección de lixiviados con tubería PVC, que lleva el lixiviado desde la celda hasta un primer pondaje del que pasa el agua a un sistema UASB, luego a un segundo pondaje y de éste a una laguna de oxidación, de la que se lleva el agua hasta un canal que lleva los vertimientos hasta la Quebrada La Beatriz, la cual cuenta con permiso de vertimiento dentro de la licencia ambiental.



Foto 59. Sistema de Tratamiento de lixiviados



Foto 60. Sistema de Tratamiento de lixiviados



Foto 61. Canal que conduce el lixiviado hasta la Quebrada La Beatriz



Foto 62. Canal que conduce el lixiviado hasta la Quebrada La Beatriz

Extracción de gases

Se realiza por extracción pasiva, existen 2 chimeneas en la celda en operación y 2 en la celda construida. Las chimeneas son construidas en gaviones con malla con una tubería central en PVC.

Control de vectores

Se realiza fumigación dos veces al día en todas las instalaciones y en algunas ocasiones tres, y aplicación diaria de cal.

Seguimiento estabilidad

No se realiza seguimiento de estabilidad a la celda en operación.

Caracterización de residuos

La última caracterización se realizó en mayo de 2016, los resultados, se encuentran en el Informe del PGIR 2015. Se proyecta realizar una nueva en junio de 2017.

Caracterización de fuentes hídricas, lixiviados y gases

La última caracterización de residuos se realizó en diciembre de 2016. El prestador hace entrega de copia de los resultados. Se proyecta realizar una nueva en junio de 2017.

Zona emergencia

No cuenta con zona de emergencia.

Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP)

Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario nominado “Áreas de prestación del servicio” http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144, el cual se evidenció que el prestador posee un número NUAP el cual se muestra a continuación, éste se encuentra activo.

Imagen 3. Áreas de prestación del Servicio NUAP

ÁREAS DE PRESTACION DEL SERVICIO (NUAP)										
EMPRESA						ALCALDIA DE LETICIA				
Departamento						AMAZONAS				
Municipio						LETICIA				
Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue	
23478	ALCALDIA DE LETICIA	42891	Leticia	1-Activo	29/08/2015	R	AMAZONAS	LETICIA	2016-04-08	

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144

Número Único de Sitio de Disposición Final (NUSD)

El prestador transporta los residuos sólidos recolectados del área de prestación y los lleva al sitio de disposición final, ubicado en el Kilómetro 17,2 vía Tarapacá, operado por el MPD.

A continuación, se muestra la información reportada por la persona prestadora en el SUI:

Tabla 20. Descripción del sitio de disposición final registrado al SUI

ID Empresa	23478
Empresa	ALCALDIA DE LETICIA
NUSD	26153
Nombre del Sitio	RELLENO SANITARIO LETICIA
Estado	1-Activo
¿Cuándo adquirió el estado?	6/08/2009
Fecha de Reporte	8/07/2013
Departamento	AMAZONAS
Municipio	LETICIA

Tipo de Sitio	Celda Transitoria
Entidad que otorgó el permiso Amb.	CORPOAMAZONIA
Tipo de autorización ambiental	Licencia ambiental
No. de Resolución	178
Fecha de Resolución	6/08/2009
Fin de vigencia Autorización ambiental	6/05/2014
¿Disp. final acorde con POT?	1
Distancia a Casco Urbano (km)	4.5
Distancia a Fuentes de Agua (km)	6
Distancia a Falla Geológica (km)	ND
Distancia a Aeropuerto (km)	4
Propietario terreno del SDF	Municipio
Longitud	-695.922
Latitud	44.234
Altitud	96
Fin vida útil del SDF	6/05/2039
Fecha de cargue	8/07/2013

Fuente: SUI

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Suscriptores

Catastro de usuarios: El Decreto 302 de 2000 en su artículo 2 establece que “(...) cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.

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

Frente al particular se encontró que el prestador actualmente, cuenta con un catastro desactualizado, sin embargo, de acuerdo con lo informado durante la visita de 2017, existe un convenio con la ENAM (Empresa de Energía del Amazonas), en el cual se tiene estipulado que les entregaran bases de datos para poder actualizar el catastro de usuarios.

Ahora bien, la Resolución SSPD No. 20101300048765del 14 de diciembre de 2014, dispone que los prestadores que desarrollan la actividad de comercialización de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información de los suscriptores.

Una vez verificado el SUI, fue posible establecer que el prestador presenta datos relacionados con los suscriptores atendidos para la vigencia 2016 y lo corrido de 2017, no obstante, esa información debe ser revisada y contrastada con la información suministrada en visita pues presenta variaciones significativas. A continuación, se relaciona la información suministrada en las visitas de los años 2016 y 2017.

A continuación, se presenta la información de suscriptores a mayo 3 de 2017.

Tabla 21. Suscriptores AAA 2017

Tipo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	1.484	747	1.958
2	1.569	1.545	2.212
3	1.645	780	822
4	380	402	486
Comercial	451	477	597
Oficial	134	129	147
Total	5.363	4.080	6.222

Fuente: Información suministrada por el prestador en la visita

Por otro lado, la información recolectada en la visita para el año 2016 fue la siguiente:

Tabla 22. Número de suscriptores atendidos por la Unidad 2016

Tipo	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
1	1.278	270	1.448
2	1.556	1.5527	2.137
3	618	745	797
4	395	398	482
5	7	18	19
Comercial	435	458	584
Oficial	121	113	132
Total	4.410	3.529	5.599

Fuente: Información suministrada por el prestador en la visita

Teniendo en cuenta la información suministrada a esta Superintendencia durante las visitas 2016 y 2017 por el prestador, se nota una variación significativa en menos de un año, lo que representa una alerta para el prestador y para esta entidad de la información real de suscriptores con los que cuenta la Unidad; a continuación, se muestra la variación de un año a otro.

Servicio de Acueducto

Tabla 23. Variación de suscriptores 2016 – 2017

ESTRATO/ USO	Años		Variación 2016 - 2017 (%)
	2016	2017	
Acueducto	4.410	5.363	21%
Alcantarillado	3.529	4.080	15%
Aseo	5.599	6.222	11%

Fuente: Visitas 2016 -2017

En la tabla No. 22, se puede apreciar que para estos periodos se presentó una variación del 21% para el servicio de acueducto, lo que puede representar una ampliación de cobertura, sin embargo, esta situación debe ser explicada pues es un incremento significativo en corto de tiempo.

De igual manera para los servicios de alcantarillado y aseo se evidencia un incremento por encima del 10% en suscriptores de 2015 a 2016, situación que también debe ser sustentada por el prestador.

Es preciso mencionar, que la variación que se muestra en la anterior tabla, debe servir de base y complemento para adelantar el catastro de usuarios que tiene pensado elaborar la Unidad en los próximos meses.

5.2. Peticiones, quejas y reclamos

Atención al cliente:

La coordinadora comercial de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia es la profesional Elena Judith Saldaña Castillo y para la atención al cliente en la oficina cuentan con la contratista Natalia Andrea Salazar Angulo.

Debido Proceso PQR

Procedimientos y horarios de atención: La Unidad cuenta con un sitio y una persona asignada para la recepción de PQRs, esta persona recibe las solicitudes en el horario de 8 am a 12 m y de 2 – 4 pm, atiende las PQRs que llegan en forma verbal, escrita, telefónica y las continúan reportando en un libro de Excel. Posteriormente emite una orden de atención y la asigna a una persona de la Unidad, según el tipo de solicitud. Las PQRs más comunes están

relacionadas con: verificación fuente de abastecimiento, reboses de alcantarillado, solicitudes de sondeo, verificaciones de uso de pozo para omitir cobro de acueducto, falta de presión, alto consumo, verificación de lecturas, daños técnicos.

Las solicitudes se atienden máximo en tres días las de visitas normales, de acuerdo con lo manifestado por el prestador. En los últimos meses se presentaron inconvenientes y un poco de demoras debido al cambio de personal y por el deterioro de elementos de mantenimientos y reparación, sin embargo, al momento de la visita ya contaban con los elementos para la atención de daños. No se cuenta con estadísticas sobre tiempos de tiempo de respuesta de las PQR.

Reporte de las PQR al SUI

De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto a continuación se muestra la información reportada por el prestador para las vigencias 2015 y 2016:

Tabla 24. Estadístico de PQR

AÑO	TIPO DE TRAMITE		Total
	Petición	Reclamación	
2015	15	15	30
2016	18	18	36

Fuente: SUI con corte a mayo de 2017.

El número de PQR reportados en el SUI para cada año, se consideran bajos con relación a la cantidad de suscriptores atendidos. Por lo anterior es necesario que el prestador revise esta información y haga las aclaraciones respectivas a esta entidad.

Las reclamaciones de los usuarios se concentraron en las siguientes causales:

Tabla 25. Causales de las reclamaciones

SERVICIO	CAUSAL
Acueducto Alcantarillado y Aseo	- Cambio de datos básicos
	- Capacitaciones y otra información
	- Descuento por predio desocupado
	- Entrega y oportunidad de la factura
	- Estrato
	- Inconformidad con el consumo

Fuente: SUI

Es importante que el prestador verifique la información reportada en el SUI, pues como se mencionó anteriormente es muy poco el número de las PQR, reportadas y las causales son reiteradas para los tres servicios.

5.3. Estudios tarifarios

TARIFAS APLICADAS ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478

Para constatar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, es necesario que el prestador ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, cuente con los respectivos estudios de costos y tarifas, los cuales debió elaborar para los servicios de acueducto y alcantarillado, con base en la Resolución CRA 287 de 2004 y para el servicio de aseo Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

Dichos estudios deben estar contenidos en el Sistema Único de Información – SUI, para el caso de acueducto y alcantarillado con el correspondiente reporte en el módulo MOVET (SUI) y

para aseo cargado de igual forma en SUI - Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (PDF o TIFF), así mismo debe contar con el reporte de toda información del tópico comercial para los tres servicios, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006.

Por tal razón esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, encontrando que para los servicios de acueducto y alcantarillado no presenta reporte de la siguiente información:

- Estudio de Costos y Tarifas Acueducto y Alcantarillado (MOVET)
- Acto de Aprobación y Tarifas PDF - TIFF 2015 y/o 2016
- Suscriptores - 2015-2016-2017

Con relación al tema tarifario del servicio de aseo, de igual forma se verificó en el Sistema Único de Información – SUI, encontrando que el prestador ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, no presenta reporte de la siguiente información:

- Soporte del Estudio de Costos y Tarifas Aseo (Formato PDF o TIFF)
- Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016-2017) con los siguientes componentes:

Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi
Tarifa para el componente de barrido y limpieza de vías y áreas públicas – TBL
Tarifa para el componente de recolección y transporte – TRT
Tarifa para el Componente por Transporte Excedente – TTE
Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT
Tarifa para el Componente de Comercialización y Manejo del Recaudo – TFR
Factores de subsidios y contribución
Tarifa Final - TI

- Toneladas mensuales recogidas en el área de prestación (2015-2016-2017)
- Toneladas mensuales de barrido del área de prestación (2015-2016-2017)

Formato 4 - Aseo/Técnico-operativo/Toneladas de barrido y recolección y transporte (Formato 4 Circular. SSPD-CRA 6 de 2006 y Resol. SSPD 15085 de 2009)

- Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (abril – junio a diciembre de 2016 y enero a mayo 2017)

Formato Facturación Comercial de Aseo

Respecto de las facturas reportadas en SUI, el prestador ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, presenta reporte desde septiembre de 2015 a diciembre de 2016.

Ahora bien, con relación a los documentos suministrados en visita realizada el 3, 4 y 5 de mayo de 2017, se procedió a realizar verificación de su contenido, para lo cual hacemos las siguientes observaciones:

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Estudio de Costos y Tarifas de Acueducto elaborado en diciembre de 2015: en el documento que suministraron, si bien es cierto registraron estimaciones de los diferentes costos para CMA-CMO-CMI, con indexaciones a precios de octubre del año 2015, no se evidencian las tarifas resultantes por cada estrato y tampoco las estimaciones para el servicio de alcantarillado.

De igual forma en dicho estudio se hizo la siguiente recomendación “(...) *Se requiere validar con la SSPD y la CRA si existe evidencia previa de emisión de un Estudio de costos que haya sido adoptado por parte de EMPUAMAZONAS (...)*”.

Por otra parte, en el Acta levantada en la visita quedó registrado que, “(...) *La Unidad cuenta con los estudios de costos y tarifas para los tres servicios, elaborados entre febrero y marzo de 2016, por parte de la UT Aguas de Leticia, sin embargo, no se ha implementado por que se identificaron algunas inconsistencias. (...)*”.

Así mismo informaron que “(...) *las tarifas que se están implementando son las mismas que venían utilizando EMPOLETICIA y EMPUAMAZONAS. (...)*”

A lo anterior, una vez verificado el reporte en el Sistema Único de Información – SUI, se pudo constatar que las empresas EMPOLETICIA y EMPUAMAZONAS Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos, identificada con ID 22390, no presentan registro ante la Superintendencia de estudios de costos y tarifas para los servicios de acueducto, alcantarillado y tampoco existen cargues de los respectivos Actos de Aprobación de Tarifas.

Tarifas y Facturación Acueducto: ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, en visita informaron lo siguiente:

Tarifas Acueducto, para todos los estratos y usos se cobra un cargo fijo de \$7.400 y el metro cúbico a \$1.970.

Tarifas Alcantarillado, para todos los estratos y usos se cobra un cargo fijo de \$650 y el metro cúbico a \$970.

Es así, que se procedió a realizar verificación de las facturas cargadas al SUI, encontrando que existen reportes a diciembre de 2016, de las cuales se pudo constatar que con las tarifas informadas al realizar la correspondiente aplicación de los subsidios y contribuciones los valores coinciden con lo facturado.

Sin embargo, con las facturas reportadas en el estrato 2, están no contienen para el servicio de acueducto registro de consumo básico, así mismo para el estrato 5, si bien es cierto en visita no informaron la existencia de suscriptores, en el SUI presenta reporte de facturación.

Por otra parte en las facturas presentan valores a cobrar para cada servicio con los porcentajes de subsidios y contribuciones ya aplicados, sin hacer referencia de los mismos.

No reportan facturas para lo corrido del año 2017.

El no reporte del respectivo estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado, con el correspondiente acto de aprobación, impide la verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.

Sin embargo, es preciso recordarle al prestador que existen modificaciones en las metodologías tarifarias para los servicios de acueducto y alcantarillado, de los cuales es importante que tenga presente que su aplicación depende de la cantidad de suscriptores que atienda.

Si al cierre del mes de diciembre del año 2013 superaron los 5000 suscriptores, deberá aplicar lo establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y CRA 735 de 2015 (nuevo marco de acueducto y alcantarillado para grandes prestadores), de lo contrario debe seguir aplicando la Resolución 287 de 2004, sin embargo el prestador deberá estar atento de la entrada en vigencia de la Resolución CRA 717 de 2015 ([nuevo marco regulatorio de acueducto y alcantarillado para pequeños prestadores](#)), si a dicha vigencia atendía hasta 5000 suscriptores.

ASEO

Estudio de Costos y Tarifas de Aseo: de acuerdo a la información y documentos suministrados en visita realizada el 3, 4 y 5 de mayo de 2017, el prestador informó que “(...) *los estudios de costos y tarifas para los tres servicios, elaborados entre febrero y marzo de 2016, por parte de la UT Aguas de Leticia, sin embargo, no se ha implementado por que se identificaron algunas inconsistencias. (...)*”.

Tarifas y Facturación Aseo: ALCALDIA DE LETICIA – ID 23478, en visita informaron lo siguiente:

Tarifas Aseo, para los estratos 1 al 4 \$10.200, el uso comercial \$23.868 y el uso oficial \$15.912.

Al realizar verificación de las facturas cargadas al SUI a diciembre de 2016, se pudo evidenciar que con las tarifas informadas al realizar la correspondiente aplicación de los subsidios para los estratos 1,2 y 3, los valores no coinciden con lo facturado y para el caso del uso no residencial oficial y comercial con sus contribuciones los valores coinciden con lo facturado.

El no reporte del respectivo estudio de costos y tarifas para el servicio de aseo, impide la verificación de la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

No es posible constatar si realizaron las estimaciones contempladas en la resolución CRA 352 de 2005, la cual establece el procedimiento y fórmulas para estimar el TDi - Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor.

El prestador debe tener claro que la información calculada para el componente TDi, tiene incidencia en el cálculo de los demás componentes (TRT-TTE-TDT y TFR), ya que los valores obtenidos hacen parte de los procedimientos y formulas establecidas en la Resolución 351 de 2005.

Sin embargo, es preciso recordarle al prestador que existen modificaciones en la metodología tarifaria para el servicio de aseo, del cual es importante que tenga presente que su aplicación depende de la cantidad de suscriptores que atienda, teniendo en cuenta que en visita informaron tener 6.222 suscriptores, si superan los 5000 deberá aplicar lo establecido en la Resolución CRA 720 de 2015 (nuevo marco de aseo para grandes prestadores) y si atiende hasta 5000, debe seguir aplicando la metodología establecida en las Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005.

La normatividad CRA vigente para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, le permite realizar actualizaciones periódicas a las tarifas calculadas en los estudios de costos y tarifas con base en las variaciones del IPC y el salario mínimo a precios de las vigencias que requiera.

Dichas actualizaciones son autorizadas por la norma para que los ingresos conserven su poder adquisitivo respecto de los costos y gastos, de lo contrario, los márgenes de utilidad se disminuyen, ocasionando posibles pérdidas, amenazando la viabilidad del servicio y su prestación.

Con los soportes suministrados en visita, estos no son suficientes para poder determinar posibles inconsistencias que permitan inferir una inadecuada aplicación de la metodología tarifaria, es importante que tenga en cuenta que dichos documentos son necesarios para hacer un control tarifario, por lo que deben culminar las gestiones que manifestaron estar realizando sobre los estudios de costos y reportarlos de manera inmediata, con el fin de que esta entidad dentro de sus funciones de vigilancia y control pueda proceder a verificar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA.

Así las cosas, el prestador debe tener en cuenta que el no reporte resulta contrario a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “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”, de igual forma debe tener en cuenta toda la normatividad relacionada con reporte de información, la cual se encuentra disponible en el sitio en Internet www.sui@gov.co.

En dichas Resoluciones se determinan fechas límite de cargue, motivo por el cual son de obligatorio cumplimiento y no son prorrogables, por lo que los aplicativos de reporte se mantendrán disponibles sin perjuicio de las acciones de control que se puedan adelantar, por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ya que dentro de sus funciones se encuentra la de solicitar y analizar en la forma, detalle y términos, la información que se requiera para el ejercicio de sus atribuciones legales.

Así mismo frente a las dificultades que se puedan presentar para el cargue de información, puede enviar solicitud dirigida al Coordinador del Grupo SUI, para recibir orientación sobre los respectivos procesos de reversión y/o habilitación que el prestador requiera, todo esto con el fin de que puedan efectuar los reportes faltantes al Sistema Único de Información - SUI.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

6.1. Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador (IFA), teniendo en cuenta lo reportado en el SUI.

Tabla 26. IFA

Aspecto	2015	RANGO	2016	RANGO
L (Liquidez)	4,37	1	2,91	1
ER (Eficiencia en recaudo)	No Reporte	3	No Reporte	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	1,51	1	1,34	1
IFA	2	Riesgo Medio	2	Riesgo Medio

Fuente: Cálculos SSPD

En el año 2015 y 2016 el IFA del prestador se ubicó en rango 2 (nivel de riesgo medio) como consecuencia del incremento del rubro Deudores Servicios Públicos y al no realizar el reporte del total facturado para las vigencias de análisis, en concordancia con lo dispuesto en la Resolución CRA 315 de 2005.

Como se mencionó previamente las Deudas de Servicios Públicos aumentaron en un 312%, lo que ubica al indicador Eficiencia del Recaudo en el rango 3, debido al aumento significativo de esta cuenta eso sin tener en cuenta el no reporte del total facturado, sin embargo, el patrimonio del prestador es sólido ya que según lo evidenciado cuenta con la suficiencia económica para cubrir sus obligaciones con terceros, no obstante, es importante revisar la estructura de las

ESTADO	TOPICO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Total general
	Tarifario								2		2
	Técnico operativo							2	6	25	33
Total Pendiente						1	21	36	98	83	239
Total general		60	72	125	131	117	114	321	463	114	1517

Fuente: SUI

Nota: La habilitación de la información al SUI, depende del reporte oportuno de los formatos y formularios principales.

De acuerdo con los puntos desarrollados en el presente documento, se establece que existen inconsistencias de la información reportada con la suministrada en campo; adicionalmente es preciso anotar que la falta de información al SUI, limita las acciones que adelanta la entidad, en el marco de las funciones asignadas por el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

8. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD-

La Superservicios ha realizado un seguimiento continuo al estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia, por lo que ha realizado diferentes acciones, tales como:

- Visitas de inspección los días 14, 15 y 16 de septiembre de 2015, 9, 10 y 11 de diciembre de 2015 y 20, 21 y 22 de junio de 2016; y 3, 4 y 5 de mayo de 2017.
- Seguimiento al cumplimiento de los compromisos y a las acciones implementadas en relación a los hallazgos de las visitas, mediante diferentes requerimientos al prestador.
- Se realizaron diferentes oficios a las entidades:
 - A la Gobernación del Amazonas, con el fin de conocer los convenios y contratos ejecutados o en ejecución, destinados al fortalecimiento de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Leticia
 - A CORPOAMAZONIA, respecto del estado de la solicitud de concesión de aguas, quien en respuesta informó que declaró **desistimiento tácito** a la solicitud de concesión de aguas porque el municipio no remitió la información necesaria para el trámite.
 - A la Secretaría Departamental del Amazonas con el fin de solicitar información, que permita establecer la calidad del agua suministrada.
 - A la Procuraduría General de la Nación, informando de presuntos incumplimientos por parte de Secretaría Departamental de Salud del Amazonas, por no reportar en el SIVICAP información de vigilancia de calidad del agua para el municipio de Leticia y por el incumplimiento de los compromisos adquiridos con la Secretaría de Transparencia.
- Participación en mesas de trabajo realizadas por el comité de moralización de la Secretaría de Transparencia los días 1° de julio, 23 de noviembre de 2016, 14 de marzo, 4 de abril de 2017 y 4 de mayo de 2017, en las cuales se ha definido compromisos tanto para la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios de Leticia como para la SSPD.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspectos financieros

- La empresa presenta una situación financiera estable que le permite operar con margen positivo, sin embargo hay dos alertas que puede volver insostenible la operación desde el punto de vista financiero; en primer lugar el no reporte de la totalidad de los gastos como por ejemplo los seis empleados pagados por la alcaldía que deben ser pagados por la unidad y que naturalmente disminuirán el margen operativo, y en segundo lugar la capacidad de convertir liquida la cartera puede resolver problemas estructurales y permitirles operar sin necesidad de crédito, de lo contrario los costos y gastos harán inviable la operación en el mediano plazo.
- El prestador reportó extemporáneamente los estados financieros, sólo reportó los consolidados, para las vigencias 2015 y 2016. No realizó el reporte discriminado para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para estas vigencias, así como los anexos al PUC, copia .pdf o .tif debidamente aprobados, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el Artículo 6.2.1.4 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- La Unidad presenta un alto costo de la operación ya que representaron el 66% de los ingresos operaciones para el 2015 y para el 2016 dicha equivalencia fue de 75%.
- Llama la atención que la Unidad no registra gastos para la vigencia 2015 y para el 2016 representan menos del 0,3%, situación que carece de consistencia, debido que los en los gastos administrativos se contemplan: nómina, depreciación, servicios públicos, papelería entre otros, por ende, o la alcaldía asume costos de la Unidad más allá de la nómina o registran algunos gastos como costos.
- El efectivo disminuyó en un 79%, escenario neurálgico toda vez que la Unidad no podría cubrir de manera eficiente posibles contingencias a corto plazo.
- El incremento del activo, se obtuvo principalmente por el aumento las deudas en 312% por servicios públicos a cargo, contexto de gran relevancia para el prestador toda vez que no está recuperando de forma óptima lo facturado por los servicios prestados
- Frente al pasivo estos incrementaron en 285% entre el 2015 y 2016, puesto que hubo que los activos se duplicaron y fueron financiados a crédito en su mayoría, sin embargo, el pasivo pasó de representar para el 2015 el 22% del activo frente a un 33% para 2016, lo cual aumenta de manera leve el riesgo de endeudamiento e iliquidez.

Aspectos administrativos

- Los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, establecen el reporte de la información administrativa de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y parte de la estructura organizacional, de la conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla. No obstante, lo anterior, al revisar el SUI, se encontró que el prestador reportó la información de personal por categoría de empleo, sin embargo, esta no coincide con la información aportada por el prestador en las últimas visitas, situación que no permite a la Superintendencia tener conocimiento real de la planta de personal con la que labora la Unidad para la adecuada prestación de los servicios y los gastos operacionales en los que incurre para el funcionamiento de esta. Es fundamental que el prestador realice las respectivas aclaraciones.

- Se presenta un presunto incumplimiento a lo señalado en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004, considerando que sólo 5 de los 40 trabajadores vinculados al área técnico- operativa; y administrativa, cuentan con certificado de competencias laborales y que, según la norma descrita anteriormente, es una obligación que aplica para la totalidad de los trabajadores de éstas áreas.
- En visita el prestador mencionó que cuenta con los contratos de condiciones uniformes para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo; sin embargo, no se cumple con las estipulaciones allí contenidas. Adicionalmente, dadas las condiciones especiales de suministro de los servicios, se considera que dichos contratos, requeriría de concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la fecha de las visitas aún no habían realizado y cumplido con las observaciones que la CRA les había realizado durante el año 2016.
- Existe administración de la documentación y archivo propio de la Unidad de servicios Públicos, sin embargo, no se observó unidad de criterio en todos los aspectos evaluados durante la visita, esto se debe al poco conocimiento del personal nuevo de los procesos de prestación de los servicios públicos.

Aspectos Técnicos

Servicio de acueducto

- La Unidad no cuenta con concesión de aguas para la Quebrada Yahuaraca, por lo que incurre en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 3, 22 y 25, en los que se establece que quienes presten servicios públicos domiciliarios requieren, para poder operar, contratos de concesión con las autoridades competentes y obtener previamente los permisos ambientales y sanitarios que sus actividades hagan necesarios.
- Existen problemas en la captación por fallas continuas en las motobombas y por intermitencia del fluido eléctrico.
- Se observan fallas operativas en la PTAP, tales como la no dosificación óptima de insumos químicos y problemas estructurales en los componentes de la PTAP. Por tanto, se presenta un presunto incumplimiento del artículo 108 de la Resolución 1096 del 17 de noviembre de 2000, al no realizar ensayo de jarras diariamente y, presunto incumplimiento de los artículos 110 y 115 de la resolución en comento, al no realizar dosificación óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación, alcalinizantes y desinfectantes.
- No se realiza control de la calidad del agua. Lo que contradice lo dispuesto en el Artículo 18 del decreto 1575 de 2007 que señala que las personas prestadoras realizarán los análisis de control para garantizar la calidad del agua para consumo humano por medio de laboratorios autorizados por el Ministerio de la Protección Social.
- De los 12 puntos de muestreo sólo 6 están en funcionamiento, lo que indica un presunto incumplimiento a lo dispuesto en los artículos 3, 6 y 7 de la Resolución 811 de 2008.
- Si bien, en el año 2016 se presentó una mejora en la calidad del agua, los IRCA mensuales indican que se suministró agua en seis meses, no apta para consumo humano; y en los meses de octubre y noviembre agua apta.

Según los resultados presentados por la autoridad sanitaria para lo corrido del año 2017, la calidad del agua presentó una desmejora considerable, ya que los resultados

indican que se suministró agua con un Riesgo Medio, es decir, no apta para consumo humano.

- La cobertura de micromedición efectiva es del 18%. Aun cuando existen algunos micromedidores instalados, estos no están siendo empleados, por tanto, no se factura según el consumo.

Lo anterior, contradice lo dispuesto por el artículo el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que dispone que: *“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 (...)”* adicionalmente, el artículo 146 de la misma norma indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

- No hay macromedición en la salida de la PTAP, ni en red de distribución, lo que contradice lo dispuesto en el artículo 86 de la Resolución 1096 del año 2000, en la que se indica que *la instalación de macromedidores se debe realizar a la salida de las plantas de tratamiento de agua y aguas arriba de cualquier salida de agua a los usuarios, en la entrega a tanques de compensación que formen parte del sistema de distribución de agua potable”*.
- No se cuenta con plan de emergencias y contingencia, lo que contraviene lo dispuesto en la Resolución 154 de 2014.

Servicio de alcantarillado

- No se realiza tratamiento a las aguas residuales.
- No cuenta con PSMV aprobado, ni permiso de vertimientos. Incumpliendo de esta manera lo establecido en el artículo 22 de la Ley 142 de 1994, que indica que las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de la mencionada Ley, según la naturaleza de sus actividades.
- El prestador realiza mantenimientos correctivos, sólo desde la última semana de abril del 2017. No tiene programación de mantenimientos preventivos. El hecho que no se haya realizado mantenimiento antes de abril de 2017, indica un posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 87 de la Resolución 1096 de 2000.

Servicio de aseo

- La recolección de residuos sólidos, se realiza en volquetas, por tanto, se presume un incumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 2.3.2.2.2.3.36. en la que se indica que, en los distritos o municipios con más de 5.000 usuarios en el servicio público de aseo, deberán contar con equipos de compactación de residuos. Sin embargo, ya existe un proceso de contratación por parte de FINDETER para la adquisición de los carros compactadores.
- La frecuencia de barrido en la Calle 3 e internacional es de dos días a la semana y en el resto del municipio de un día. Considerando que el municipio se encuentra clasificado en la Categoría 6, se cumple con la frecuencia mínima de barrido, establecida en el artículo ARTICULO 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, la cual debe ser mínimo de 1 vez por semana.

- Se observan avances en las obras en la vía de acceso al relleno y la rampa de acceso a la celda.
- En visita se observaron fallas operativas en el relleno, ya que no se tiene un frente de trabajo definido, se observaron residuos dispersos y descubiertos en todo alrededor del sitio donde se estaba realizando la disposición. En la celda activa, se estaban transportando los residuos un sector de la celda a otro.
- El índice de compactación es de 1,18 en promedio, el último dato que se tiene es de 1,81 ton/m³ tomado en diciembre de 2016. Este índice no debe ser superior a 0.80 t/m³, de acuerdo con lo descrito en el de acuerdo con lo indicado en el MANUAL OPERATIVO Y MANTENIMIENTO DEL RELLENO SANITARIO EL JAGUAR DEL MUNICIPIO DE LETICIA-AMAZONAS- noviembre de 2015.

Aspectos comerciales

- El prestador no se ajusta a las disposiciones estipuladas en la Resolución Compilatoria 20101300048765 de 2010, puesto que no ha realizado el reporte de la información tarifaria al SUI.
- El MPD no ha reportado el resultado de su estudio de costos y tarifas al MOVET, incumpliendo con lo estipulado en las circulares conjuntas SSPD No. 004 y 005 de 2006.
- El Municipio debe proceder de manera inmediata a reportar al SUI-MOVET los resultados del Estudio de Costos y Tarifas, con el fin de darle cumplimiento a las circulares conjuntas SSPD-CRA 04 y 05 de 2006.
- El municipio debe proceder a reportar la información de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo al SUI de manera inmediata.
- Aun cuando existen micromedidores instalados, estos no están siendo empleados y no se factura por consumo.
- El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Proyectó: Natalia Bernate-- Profesional especializado Delegada AAA
Juan David Rivera – Profesional especializado Delegada AAA
Omar Rodrigo Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores