

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTION DE ASEO  
Bogotá D.C., Octubre de 2017**

## AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

### ANÁLISIS AÑOS 2015-2016

#### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio de aseo en el Municipio de Quibdó, realizado por la Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P., e incorpora el análisis del año 2016 y primer trimestre de 2017, con base en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de junio de 2017 por la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y la información reportada al SUI.

##### 1.1. Datos Generales del Prestador

La sociedad anónima AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. se constituyó el 29 de noviembre de 2002, iniciando operaciones el día 01 de julio de 2008, se encuentra identificada con el NIT 830112464 - 6.

Tabla 1. Aspectos generales de la empresa. Fuente: RUPS con imprimible 2017273280360622 del 12 de junio de 2017

ID	3280
TIPO DE SOCIEDAD	Sociedad Anónima – Mixta
RAZÓN SOCIAL	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.
ÁREA DE PRESTACIÓN	Quibdó - Chocó
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto, alcantarillado y aseo
ACTIVIDADES	<b>Acueducto:</b> aducción, almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento. <b>Alcantarillado:</b> recolección, conducción de residuos líquidos, comercialización y disposición final. <b>Aseo:</b> Recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas.
DURACION DE LA PRESTACIÓN	AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presta el servicio de aseo hasta el 31 de diciembre de 2017 en virtud del otrosí No. 6 al “ <i>Convenio interadministrativo de colaboración celebrado entre Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en Liquidación y Empresas Públicas de Medellín E.S.P., para la Gestión de inversiones y su interventoría, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, en la zona urbana del municipio de Quibdó (Chocó)</i> ”
FECHA DE CONSTITUCIÓN	29/11/2002
NOMBRE DEL GERENTE	HERNÁN ANDRÉS RAMÍREZ RÍOS

## 1.2. Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compileria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

Tabla 2. Periodicidad de actualización

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN	
Los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información según los formatos dispuestos en el RUPS para tal fin, por lo menos una (1) vez al año según el siguiente calendario de reporte:	
Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

Tabla 3. Reporte RUPS

ARTÍCULO SEXTO.- Actualización. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y sus actividades complementarias, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, de acuerdo con el Anexo pertinente de la presente Resolución, en las siguientes fechas:	
1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y actividades complementarias a los mismos, en los periodos señalados en el siguiente cuadro:	
DISTRIBUCIÓN SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID	PERIODOS PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
Prestadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

De acuerdo con lo anterior y considerando que el ID de la empresa es 3280, se observa que la actualización para la empresa debe ser realizada en el “*primer mes del año, antes del 30 de enero*”.

Verificada la información de actualizaciones de RUPS, se puede observar que para los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 el prestador realizó las actualizaciones pertinentes, pero no cumplió el plazo dispuesto para ninguna de las vigencias.

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

Tabla 4. Estado RUPS desde 2011 a 2017. Fuente: RUPS

Búsqueda específica						
DEPARTAMENTO		MUNICIPIO				
# SOL	ID E&P	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD.	FECHA RADICACION
1	<a href="#">380822</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201783280380822	12/08/2017 17:17:50
2	<a href="#">357049</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2016123280357049	30/12/2016 17:34:03
3	<a href="#">345893</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201693280345893	12/09/2016 08:40:58
4	<a href="#">334177</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201583280334177	31/08/2015 15:26:27
5	<a href="#">333497</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201583280333497	14/08/2015 08:00:11
6	<a href="#">325599</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201543280325599	20/04/2015 14:56:54
7	<a href="#">318565</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201473280318565	22/07/2014 11:06:49
8	<a href="#">306224</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201383280306224	23/08/2013 15:12:45
9	<a href="#">272141</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2012113280272141	29/11/2012 09:38:24
10	<a href="#">261097</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201283280261097	23/08/2012 21:06:58
11	<a href="#">247518</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201243280247518	18/04/2012 08:30:45
12	<a href="#">232480</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	2011103280232480	31/10/2011 11:36:23
13	<a href="#">202861</a>	3280 AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	APROBADA	201123280202861	09/02/2011 16:40:44

Teniendo en cuenta que para los años 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 y 2017 el prestador realizó la actualización por fuera del plazo que le correspondía, se concluye entonces que hay un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo sexto de la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de 2015 para dichas vigencias.

### 1.3. Contrato de Condiciones Uniformes - CCU

De acuerdo con la última actualización del RUPS aprobada para la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., el contrato de condiciones uniformes para el servicio de aseo no cuenta con concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

Durante visita del 06, 07 y 08 de junio de 2017, la empresa entregó copia del contrato de condiciones uniformes de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, en los documentos figura EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. como una de las partes que suscribe el contrato y no AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P.

## 2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

### 2.1. ANALISIS FINANCIERO

El 31 de marzo de 2008, se celebró el Convenio Interadministrativo de Colaboración entre EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLIN E.S.P., cuyo objeto es la *“Gestión de inversiones e interventoría a las mismas, mantenimiento y operación de los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo en la zona urbana del Municipio de Quibdó, Chocó”*, es importante indicar que en el parágrafo 1 se estableció que *“En desarrollo del Objeto del presente Convenio EPM directamente o a través de una de sus filiales, realizará, entre otras, el diseño, la operación, ampliación, rehabilitación y mantenimiento de la infraestructura, gestión comercial y social, e interventoría, para la prestación transitoria de los servicios públicos referidos”*.

En la Cláusula Primera, Parágrafo Segundo de este convenio, se indica que *“EPM por ningún motivo relacionado con este Convenio aportará recursos propios para la ejecución o terminación del mismo. Solo ejecutará los recursos entregados por terceros o por EPQ en Liquidación para el cumplimiento del objeto, sin asumir riesgo económico alguno”*.

Ante la imposibilidad de registrar las operaciones realizadas en cabeza de EMPRESAS PUBLICAS DE QUIBDÓ por encontrarse en proceso de liquidación, se determinó que la opción más viable era registrar las operaciones en cabeza de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. mediante el uso de un centro de costos que permitiera delimitar los ingresos, recursos y obligaciones asociadas a las responsabilidades del Convenio con EPQ. De acuerdo con lo manifestado por el operador, el tratamiento contable para efectos del déficit operacional y la cartera relacionados con el convenio, es el siguiente:

- **Déficit operativo por el exceso de costos y gastos causados frente a los ingresos facturados:** Se genera por el exceso de costos y gastos causados frente al total de los ingresos.

En razón al Convenio, sólo será ingresada la diferencia que exceda de sumar los costos y gastos causados (sin depreciaciones, provisiones ni amortizaciones) en relación con los ingresos facturados.

- **Déficit de recursos efectivos por el nivel de recaudo (cartera morosa):** El déficit generado por la cultura de no pago es cubierto con los recursos de apoyo a la operación transferidos por EPQ en Liquidación a través del Fondo Empresarial de Empresas Intervenidas y en Liquidación de la SSPD.

Adicionalmente, la empresa señaló dentro de sus revelaciones lo siguiente frente al Proyecto Aguas del Atrato.

#### ***“Proyecto Aguas del Atrato.***

*Con el fin de establecer el tratamiento al momento de preparar el estado de situación financiera de apertura bajo NIIF de la Empresa, ésta en conjunto con la asesoría del programa NIIF elaboró un análisis sobre el manejo del proyecto de Aguas del Atrato, el cual se definió que bajo IFRS se le dará el tratamiento de un contrato de mandato o administración delegada. Las normas analizadas fueron:*

*Bajo el análisis de la NIC 18 “Tratamiento contable para un principal y un agente”. Las cantidades recibidas por cuenta de terceros no constituyen entradas de beneficios económicos para la entidad y no producen aumentos en su patrimonio. Por tanto, tales entradas se excluirán de los ingresos de actividades ordinarias. De la misma forma, en una relación de comisión entre un principal y un comisionista, las entradas brutas de beneficios económicos del comisionista incluyen importes recibidos por cuenta del principal, que no suponen aumentos en el patrimonio de la entidad. Los importes recibidos por cuenta del principal no son ingresos de actividades ordinarias. En vez de ello, el ingreso de actividades ordinarias es el importe de la comisión. Después de realizar la identificación de la transacción, los ingresos de actividades ordinarias se medirán al valor razonable de la contraprestación recibida o por recibir.*

*Bajo el análisis de la NIIF 10 “Estados Financieros Consolidados”, en consecuencia analizando los elementos del convenio interadministrativo no encontramos que se cumplan con los requerimientos exigidos en la norma basados en los siguientes:*

## Elementos de control

- Aunque existe un acuerdo interadministrativo entre EPM y la Empresa de Servicios Públicos de Quibdó E.S.P en Liquidación (en adelante EPQ), este puede ser terminado unilateralmente por parte del ente gubernamental.
- EPM ni Aguas Nacionales tienen derechos de voto sobre Aguas del Atrato.
- Aunque las operaciones de Aguas del Atrato dependen de las decisiones de Aguas Nacionales por el poder dado por el acuerdo interadministrativo, Aguas Nacionales no financia con recursos propios la operación de Aguas del Atrato.
- EPM, ni Aguas Nacionales tienen derecho a los rendimientos o beneficios generados por Aguas del Atrato, ni tampoco están expuestas a los riesgos por su operación.
- EPM, ni Aguas Nacionales puede influir en los rendimientos de Aguas del Atrato en su propio beneficio.

Aguas Nacionales sólo ejecuta los recursos entregados por terceros o por la EPQ para el cumplimiento del objeto social de Aguas del Atrato, sin asumir riesgo económico alguno ya que existe un convenio interadministrativo de colaboración entre la EPQ en liquidación y EPM y por ende no se cumplen las características de control mencionadas en la IFRS 10, tal como se explica en las bases de conclusión.

En términos generales, el convenio interadministrativo no especifica explícitamente que se trata de un contrato de mandato o administración delegada, sin embargo desde la esencia sobre la forma se configura como tal, ya que no genera riesgos ni beneficios económicos para Aguas Nacionales; el superávit que llegara a generar la operación deberá ser reintegrado a la EPQ; no afecta el patrimonio de Aguas Nacionales; no hay activos vinculados, es decir, los activos no son de propiedad de la Empresa; en conclusión, no es un Negocio para la Empresa.

Teniendo en cuenta el análisis anterior, siendo Aguas Nacionales una compañía del Grupo EPM, no pueden figurar los ingresos costos y gastos de dicha operación dentro de los Estados Financieros Consolidados del Grupo Empresarial.

Los estados financieros correspondientes al 2016 y 2015, fueron autorizados por la Junta Directiva para su publicación el 17 de marzo de 2017”.

Teniendo en cuenta lo anterior, así como las consideraciones contables del proyecto Aguas del Atrato, esta Superintendencia procede a evaluar la información financiera de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. al ser la empresa responsable según el Registro único de Prestadores - RUPS de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el Municipio de Quibdó, Chocó.

### 2.1.1. Análisis del Estado de la Situación Financiera

**Balance General:** A continuación, se presentan las cifras suministradas al cierre de los años 2015 y 2016 por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. durante la visita de verificación realizada en el mes de junio de 2017, las cuales están certificadas por el representante legal, el contador público y el revisor fiscal y fueron elaboradas bajo el Nuevo Marco Normativo de Información Financiera NIF.

Previo análisis financiero, se contrastó la información suministrada en visita con la reportada en SUI, encontrándose que es la misma, solo se anota que todas las cuentas y rubros fueron asignados al servicio de alcantarillado.

Tabla 5. Balance general – cifras en miles de pesos colombianos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	Diciembre 2016	% Frente al total del rubro	Diciembre 2015	% Frente al total del rubro
<b>ACTIVOS</b>				
<b>Activo corriente</b>				
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	\$ 8.173.520	1%	\$ 145.167.150	11%
Activos por impuestos sobre la renta corriente	\$ 1.812.848	0%	\$ 176.543	0%
Otros activos financieros	\$ 115.584.367	8%	\$ 30.588.951	2%
Otros activos	\$ 122.124	0%	\$ 195.269	0%
Efectivo y equivalentes de efectivo	\$ 84.261.996	6%	\$ 297.681.042	22%
<b>Total activo corriente</b>	<b>\$ 209.954.855</b>	<b>15%</b>	<b>\$ 473.808.955</b>	<b>36%</b>
<b>Activo no corriente</b>				
Propiedades, planta y equipo, neto	\$ 1.158.746.397	84%	\$ 855.409.552	64%
Otros activos intangibles	\$ 11.838	0%	\$ 17.321	0%
Activo por impuesto diferido		0%	\$ 2.694.361	0%
Otros activos financieros	\$ 8	0%	\$ 8	0%
Otros activos	\$ 2.611.552	0%	\$ 2.728.925	0%
<b>Total activo no corriente</b>	<b>\$ 1.161.369.795</b>	<b>85%</b>	<b>\$ 860.850.167</b>	<b>64%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 1.371.324.650</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.334.659.122</b>	<b>100%</b>

	Diciembre 2016	% Frente al total del rubro	Diciembre 2015	% Frente al total del rubro
<b>PASIVOS</b>				
<b>Pasivo corriente</b>				
Acreedores y otras cuentas por pagar	\$ 73.120.728	73%	\$ 57.166.322	80%
Beneficios a los empleados	\$ 91.072	0%	\$ 92.642	0%
Impuesto sobre la renta por pagar	\$ 882.729	1%	\$ 3.612.239	5%
Impuestos, contribuciones y tasas por pagar	\$ 1.482.696	1%	\$ 1.484.044	2%
Provisiones	\$ 8.080.863	8%	\$ 1.265.177	2%
Otros pasivos	\$ 1.475.778	1%	\$ 1.485.942	2%
<b>Total pasivo corriente</b>	<b>\$ 85.133.866</b>	<b>85%</b>	<b>\$ 65.106.366</b>	<b>91%</b>
<b>Pasivos no corriente</b>				
Acreedores y otras cuentas por pagar	\$ 8.314.951	8%	\$ 6.158.733	9%
Pasivo neto por impuesto diferido	\$ 6.264.952	6%	\$ -	0%
Provisiones	\$ 45.037	0%	\$ -	0%
<b>Total pasivo no corriente</b>	<b>\$ 14.624.940</b>	<b>15%</b>	<b>\$ 6.158.733</b>	<b>9%</b>
<b>TOTAL PASIVOS</b>	<b>\$ 99.758.806</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 71.265.099</b>	<b>100%</b>

	Diciembre 2016	% Frente al total del rubro	Diciembre 2015	% Frente al total del rubro
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital emitido	\$ 1.207.064.470	95%	\$ 1.207.064.470	96%
Prima en colocación de acciones	\$ 46.995.530	4%	\$ 46.995.530	4%
Reservas	\$ 13.291.731	1%	\$ 16.112.002	1%
Otro resultado integral acumulado	-\$ 15	0%	-\$ 15	0%
Resultados acumulados	-\$ 6.777.964	-1%	-\$ 5.465.245	0%
Resultado neto del ejercicio	\$ 10.992.092	1%	-\$ 1.312.719	0%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 1.271.565.844</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.263.394.023</b>	<b>100%</b>

Algunas consideraciones de cada uno de los componentes del Estado de la Situación Financiera son:



### Activos:

- **Efectivo y Equivalentes:** Se encuentra representado en gran medida por Efectivo Restringido, se incluyen tres cuentas relacionadas al proyecto Aguas del Atrato.
- **Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar:** Se encuentra representado en gran parte por el Encargo Fiduciario – Fiducia de Administración que comprende los recursos administrados para la ejecución del proyecto Aguas del Atrato.
- **Propiedad planta y equipo, neto:** Se encuentra representando por construcciones en curso del proyecto la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – (PTAR) ubicada en el municipio de Bello (Antioquia).
- **Otros Activos financieros:** Se encuentra representado en Títulos de Renta Fija.

### Pasivos:

- **Acreedores y otras cuentas por pagar:** Representado principalmente en los montos adeudados a los contratistas que están ejecutando el proyecto de la PTAR en Bello. Adicionalmente, existe un rubro denominado “*recursos recibidos por administración*” que Comprende el saldo de los recursos del Convenio 003 correspondiente al 70% del sistema general de participaciones transferido por el municipio de Quibdó para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3, los déficits de operación y caja.
- **Provisiones:** Se destaca la provisión por litigios.

### Patrimonio:

- **Capital emitido:** Representado principalmente por el capital suscrito y pagado.

**Efectivo y Equivalentes:** La cuenta de efectivo y equivalentes presenta la siguiente situación al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 6. Efectivo y equivalentes. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>RUBRO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Efectivo en caja y bancos	\$ 24.275.006	\$ 266.252.393
Otros equivalentes de efectivo	\$ 22.330	\$ 2.036.194
<b>Total efectivo y equivalentes de efectiva presentados en el estado de situación financiera</b>	<b>\$ 24.297.336</b>	<b>\$ 258.235.537</b>
Efectivo y equivalentes al efectivo presentados en el estado de flujos de efectiva		
Efectivo restringido	\$ 59.964.660	\$ 29.392.455
<b>Efectivo y equivalentes al efectivo presentados en el estado de flujos de efectivo</b>	<b>\$ 84.261.996</b>	<b>\$ 297.681.042</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

Como se puede observar, el rubro más representativo durante el año 2016 es el Efectivo Restringido que equivale a la suma de \$59.964.660.000 para el año 2016, es



decir un 71% del total de la cuenta. Para el año 2015, el rubro más representativo era Efectivo en caja y bancos, que representaba un 89% de la cuenta.

La disminución de la cuenta Efectivo en caja y bancos para el año 2016, se debe a que durante este periodo se realizaron pagos para la ejecución del proyecto PTAR Bello.

Es importante destacar que dentro del rubro de efectivo restringido se incluyen tres cuentas relacionadas al proyecto Aguas del Atrato como se puede ver a continuación:

Tabla 7. Cuentas del proyecto Aguas del Atrato. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

FONDO O CONVENIO	DESTINACION	2016	2015
Cuenta de Ahorros Davivienda Extranjero 94020	Proyecto PTAR	\$ 35.043.366,00	-
Cuenta de Ahorros remunerada Corpbanca 07142-8	Proyecto PTAR	\$ 24.683.054,00	\$ 29.132.398,00
Cuenta corriente Bancolombia 536423	Aguas del Atrato	\$ 193.452,00	\$ 120.904,00
Caja general	Aguas del Atrato	\$ 42.633,00	\$ 93.905,00
Alianza Fiduciaria - Circuito Niquía	Proyecto PTAR	\$ 1.466,00	\$ 44.604,00
Caja menor	Aguas del Atrato	\$ 689,00	\$ 644,00
<b>Total recursos restringidos</b>		<b>\$ 59.964.660,00</b>	<b>\$ 29.392.455,00</b>

Cifras en miles de pesos colombianos

Para el año 2016, el 99,6% corresponde a cuentas de ahorro y fiducia destinadas al proyecto PTAR Bello, como se puede ver a continuación:



Ilustración 1. Efectivo y equivalentes. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Tabla 8. Proyectos documentados. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Proyecto PTAR Bello			Proyecto Aguas del Atrato		
Cuenta de Ahorros Davivienda Extranjero 94020	Cuenta de Ahorros remunerada Corpbanca 07142-8	Alianza Fiduciaria - Circuito Niquía	Cuenta corriente Bancolombia 536423	Caja General	Caja Menor
\$ 35.043.366	\$ 24.683.054	\$ 1.466	\$ 193.452	\$ 42.633	\$ 689
58,4%	41,2%	0,0%	0,3%	0,1%	0,0%

El detalle de las cuentas es el siguiente:

- La cuenta de ahorros Davivienda Extranjero fue utilizada como cobertura natural de los pagos comerciales de Aguas Nacionales, esta cuenta no existía para el año 2015.
- La cuenta de Ahorros remunerada Corpbanca, según la información suministrada, resguarda los recursos retenidos por concepto de garantía y cumplimiento efectuados a los contratistas encargados de la construcción de la PTAR Bello y del interceptor norte.
- La cuenta con Fiduciaria Alianza, contiene recursos destinados específicamente a la construcción del circuito de acueducto en la zona urbana de Niquía para el abastecimiento de la PTAR Bello.
- La cuenta corriente Bancolombia, la caja general y la caja menor son recursos del proyecto Aguas del Atrato ejecutado a través del Convenio 001 Interadministrativo de Colaboración suscrito el 31 de marzo de 2008 entre Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en Liquidación (EPQ E.S.P. en Liquidación) y Empresas Públicas de Medellín E.S.P. (EPM).

**Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar:** La cuenta deudores comerciales y otras cuentas por cobrar se distribuye en los siguientes rubros al cierre de los años 2015 y 2016:

RUBRO	2016	2015
Corriente		
Encargo fiduciario - fiducia de administración	\$ 7.332.287	\$ 145.066.385
Otros préstamos	\$ 875.121	\$ 108.115
Préstamos empleadas		\$ 50
Deterioro de valor otros préstamos	-\$ 33.888	-\$ 7.400
Total corriente	\$ 8.173.520	\$ 145.167.150
<b>Total</b>	<b>\$ 8.173.520</b>	<b>\$ 145.167.150</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

Tabla 9. Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

La cuenta se encuentra representada en gran parte por el Encargo Fiduciario – Fiducia de Administración (\$7.332.287.000), que comprende los recursos administrados para la ejecución del proyecto Aguas del Atrato a través del Convenio 001 del 31 de marzo de 2008 por \$7.332.287.000. Este rubro, para el año 2015, ascendía a \$145.066.385.000, lo que denota una caída del 95%.

El rubro otros préstamos corresponde a: i) el cobro realizado al Proyecto Túnel Interceptor Norte Río Medellín, por concepto de recuperación de costos de

interventoría y rendimientos financieros y por el segundo anticipo pagado al Consorcio CICE por valor de \$841,233 (2015 - \$0); ii) Multa por incumplimiento impuesta al contratista “Compañía Colombiana de Consultores S.A” por \$26,488 (2015 - \$26,488); y iii) por la demanda en contra de “Fast & Auditores” concerniente a la presentación extemporánea de una declaración de impuesto por \$7,400 (2015 - \$7,400).

Finalmente, el rubro Deterioro de valor otros prestamos, incluye la multa por incumplimiento impuesta al contratista “Compañía Colombiana de Consultores S.A” por \$26,488, que se encuentra en disputa judicial por incumplimiento del contrato y su pago está condicionado por el fallo de un juez. Al considerársela como de baja probabilidad de recuperación, el saldo fue provisionado por la Empresa.

**Propiedad planta y equipo, neto:** La cuenta Propiedad, Planta y Equipo neto, está representada por los siguientes rubros al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 10. Propiedad planta y equipo, neto Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

2016	Construcciones en curso	Terrenos y edificios	Equipos de comunicación y computación	Muebles y Enseres y equipos de oficina	Total
Saldo inicial del costo	\$ 697.416.572	\$ 157.970.183	\$ 31.912	\$ 1.566	\$ 855.420.233
Adiciones	\$ 344.435.106				\$ 344.435.106
Anticipos entregados (amortizados) a terceros	-\$ 40.096.545			-	-\$ 40.096.545
Otros cambios	-\$ 995.021				-\$ 995.021
<b>Saldo final del costo</b>	<b>\$ 1.000.760.112</b>	<b>\$ 157.970.183</b>	<b>\$ 31.912</b>	<b>\$ 1.566</b>	<b>\$ 1.158.763.773</b>
Depreciación acumulada y deterioro de valor	-				
Saldo inicial de la depreciación acumulada y deterioro de valor			-\$ 9.659	-\$ 1.022	-\$ 10.681
Depreciación del periodo			-\$ 6.540	-\$ 155	-\$ 6.695
Saldo final depreciación acumulada y deterioro de valor			-\$ 16.199	-\$ 1.177	-\$ 17.376
<b>Total saldo final propiedades, planta y equipo neto</b>	<b>\$ 1.000.760.112</b>	<b>\$ 157.970.183</b>	<b>\$ 15.713</b>	<b>\$ 389</b>	<b>\$ 1.158.746.397</b>
Anticipo entregados a terceros					
Saldo inicial	\$ 77.692.655				\$ 77.692.655
Movimiento (-)	-\$ 40.096.545				-\$ 40.096.545
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 37.596.110</b>				<b>\$ 37.596.110</b>
Cifras en miles de pesos colombianos					
2015	Construcciones en curso	Terrenos y edificios	Equipos de comunicación y computación	Muebles y Enseres y equipos de oficina	Total
Saldo inicial del costo	\$ 417.014.056	\$ 157.970.183	\$ 12.709	\$ 1.566	\$ 574.998.514
Adiciones	\$ 283.609.892		\$ 24.673		\$ 283.634.565
Anticipos entregados (amortizados) a terceros	-\$ 6.437.073				-\$ 6.437.073
Disposiciones (-)			-\$ 5.470		-\$ 5.470
Otros cambios	\$ 3.229.697				\$ 3.229.697
<b>Saldo final del costo</b>	<b>\$ 697.416.572</b>	<b>\$ 157.970.181</b>	<b>\$ 31.912</b>	<b>\$ 1.566</b>	<b>\$ 855.420.233</b>
Depreciación acumulada y deterioro de valor					
Saldo inicial de la depreciación acumulada y deterioro de valor			-\$ 11.575	-\$ 867	\$ 124.421
Depreciación del periodo			-\$ 3.553	-\$ 155	-\$ 3.708
Disposiciones (-)			\$ 5.469		\$ 5.469
Saldo final depreciación acumulada y deterioro de valor			-\$ 9.659	-\$ 1.022	-\$ 10.681
<b>Total saldo final propiedades, planta y equipo neto</b>	<b>\$ 697.416.572</b>	<b>\$ 157.970.183</b>	<b>\$ 22.253</b>	<b>\$ 544</b>	<b>\$ 855.409.552</b>
Anticipos entregados a terceros					
Saldo inicial	\$ 84.129.728	-	-	-	\$ 84.129.728
Movimiento (+)	\$ 30.493.252	-	-	-	\$ 30.493.252
Movimiento (-)	-\$ 36.930.325	-	-	-	-\$ 36.930.325
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 77.692.655</b>	-	-	-	<b>\$ 77.692.655</b>
Cifras en miles de pesos colombianos					

La cuenta está constituida por los rubros “construcciones en curso”, “terrenos y edificios”, “equipos de comunicación y computación” y “muebles y enseres y equipos de oficina”, el 84% de la cuenta se encuentra representada por construcciones en curso (\$1.000.760.112.000) que corresponde al proyecto la Planta de Tratamiento de

Aguas Residuales – (PTAR) ubicada en el Municipio de Bello (Antioquia). Para el año 2015, este rubro ascendía a la suma de \$697.416.572.000.

No se evidencia ninguna relación del rubro Propiedad, Planta y Equipo que corresponda al proyecto Aguas del Atrato.

**Otros Activos financieros:** La cuenta otros activos financieros refleja los siguientes conceptos al cierre de los años 2015 y 2016:

Tabla 11. Otros Activos financieros. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	2016	2015
<b>No corriente</b>		
Activos financieros designados a valor razonable con cambios a través del otro resultado integral		
Instrumentos de patrimonio	\$ 8	\$ 8
Total activos financieros designados a valor razonable con cambios a través del otro resultado	\$ 8	\$ 8
<b>Total otros activos financieros no corriente</b>	<b>\$ 8</b>	<b>\$ 8</b>
<b>Corriente</b>	\$ 115.584.357	
Activos financieros medidos a valor razonable con cambios en el resultado del periodo		
Títulos de renta fija		\$ 30.588.951
Total activos financieros medidos a valor razonable con cambios en el resultado del periodo	\$ 115.584.367	\$ 30.588.951
<b>Total otros activos financieros corriente</b>	<b>\$ 115.584.367</b>	<b>\$ 30.588.951</b>
<b>Total otros activos financieros</b>	<b>\$ 115.584.375</b>	<b>\$ 30.588.959</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

Como se puede observar, el concepto más representativo es Títulos de Renta Fija cuya tasa de interés está determinada por el monto, el plazo y las condiciones de mercado en el momento de la constitución. Estos instrumentos se valoran por precio. La tasa promedio de rendimiento del 2016 fue 8,10% efectiva anual (2015 – 4,43%).

Se presentó un incremento del 278% durante el año 2016 con respecto al año 2015.

**Acreedores y otras cuentas por pagar:** La cuenta Acreedores y otras cuentas por pagar presenta la siguiente distribución al cierre del año 2016:

Tabla 12. Acreedores y otras cuentas por pagar. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

RUBRO	2016	2015
<b>No corriente</b>		
Recursos recibidos en administración	\$ 7.221.083	\$ 4.487.333
Proyectos de inversión	\$ 1.093.868	\$ 1.671.400
<b>Total acreedores y otras cuentas por pagar no corriente</b>	<b>\$ 8.314.951</b>	<b>\$ 6.158.733</b>
<b>Corriente</b>		
Proyectos de inversión	\$ 71.701.912	\$ 55.308.216
Adquisición de bienes y servicios	\$ 897.402	\$ 1.515.248
Acreedores	\$ 521.414	\$ 342.858
<b>Total acreedores y otras cuentas por pagar corriente</b>	<b>\$ 73.120.728</b>	<b>\$ 57.166.322</b>
<b>Total acreedores y otras cuentas por pagar</b>	<b>\$ 81.435.679</b>	<b>\$ 63.325.055</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

La cuenta refleja principalmente, los montos que se adeudan a los contratistas que están ejecutando el proyecto de la PTAR en Bello.

Existe adicionalmente un rubro denominado “*recursos recibidos en administración*” (\$7.221.083.000), que comprende el saldo de los recursos del Convenio 003, correspondiente al 70% del sistema general de participaciones transferido por el Municipio de Quibdó para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y los déficits de operación y caja. Para el año 2015 este rubro ascendía a la suma de \$4.487.333.000.

**Provisiones:** está presenta por los siguientes rubros al cierre del año 2016:

Tabla 13. Provisiones. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Concepto	Litigios	Otras provisiones	Total
Saldo inicial	\$ 1.265.177		\$ 1.265.177
Adiciones		\$ 6.680.308	\$ 6.680.308
Ajuste por cambios en estimados	\$ 180.415		\$ 180.415
<b>Saldo final</b>	<b>\$ 1.445.592</b>	<b>\$ 6.680.308</b>	<b>\$ 8.125.900</b>
No corriente	\$ 45.037		\$ 45.037
Corriente	\$ 1.400.555	\$ 6.680.308	\$ 8.080.863
<b>Total</b>	<b>\$ 1.445.592</b>	<b>\$ 6.680.308</b>	<b>\$ 8.125.900</b>
Cifras en miles de pesos colombianos			

La provisión por litigios asciende a la suma de \$1.445.592.000, es decir un 18% de las provisiones. Cubre las pérdidas estimadas probables relacionadas con litigios laborales, administrativos, civiles y fiscales (vía administrativa y gubernativa) que surgen en la operación. Se tiene en cuenta el IPC del escenario macroeconómico de Aguas Nacionales para proyectar tasa fija, TES en pesos para descontar, valor estimado a pagar y fecha estimada de pago, para aquellos litigios en que su ocurrencia supera el 50% de probabilidad.

Los litigios reconocidos al cierre del año 2016 son los siguientes:

Tabla 14. Litigios al cierre de 2016. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>Tercero</b>	<b>Pretensión</b>	<b>Valor</b>
Wilber Leibin Castillo Borja	Que se declara la responsabilidad patrimonial de la empresa ante la muerte de la esposa del actor, causada presuntamente por un accidente de tránsito en una rejilla de recolección de aguas lluvias.	\$ 1.400.555
Jorge Orlando Buitrago	Reconocimiento pecuniario por los daños y perjuicios ocasionados en un accidente de tránsito sufrido por uno de los conductores del Contratista que se tenía en el año 2005.	\$ 45.037
<b>Total litigios reconocidos</b>		<b>\$ 1.445.592</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

La composición de los pasivos y activos contingentes es la siguiente:

Tabla 15. Composición de pasivos y activos contingentes. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>Total de Contingencia</b>	<b>Pasivos contingentes</b>	<b>Neto</b>
Litigios	\$ 198.299.135	\$ 198.299.135
Otros	\$ 52.054.495	\$ 52.054.495
<b>Total</b>	<b>\$ 250.353.630</b>	<b>\$ 250.353.630</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

La empresa cuenta con litigios que se encuentran en trámite ante órganos jurisdiccionales, administrativos y arbitrales. Con base en los análisis realizados por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., es necesario indicar que dichos litigios pueden llegar a afectar la situación financiera o la solvencia de la empresa.

Las fechas estimadas en las cuales la empresa debe hacer frente a los pagos de los procesos son las siguientes:

- 2017: \$246.543.661.000
- 2018: \$3.792.149.000
- 2020 y otros: 17.820.000

**Capital emitido:** La cuenta capital emitido está representada por los siguientes rubros al cierre del año 2016:

Tabla 16. Capital emitido. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>RUBRO</b>	<b>Valor</b>		<b>Número de Acciones</b>	
	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Capital autorizado	\$ 1.261.787.000	\$ 1.261.787.000	126.179	126.179
Capital por suscribir	-\$ 54.722.530	-\$ 54.722.530	-5.473	-5.473
Capital suscrito y pagado	\$ 1.207.064.470	\$ 1.207.064.470	120.706	120.706
<b>Total capital</b>	<b>\$ 1.207.064.470</b>	<b>\$ 1.207.064.470</b>	<b>120.706</b>	<b>120.706</b>
Cifras en miles de pesos colombianos				

Actualmente se tiene suscrito y pagado el 95,6% del capital autorizado.

## 2.1.2. Análisis del Estado de Resultados.

A continuación, se presentan las cifras reportadas en el Estado de Resultados que fueron certificadas por el prestador (firmado por el Representante Legal, Contador y Revisor Fiscal) al cierre de los años 2015 y 2016 y las cuales fueron elaboradas bajo el Nuevo Marco Normativo de Información Financiera NIF, según lo confirma el prestador en sus informes.

Previo análisis financiero se contrastó la información suministrada en visita con la reportada en SUI, encontrándose que es la misma. Solo se anota que todas las cuentas y rubros se asignan al servicio de alcantarillado.

Tabla 17. Estado de resultados – cifras en miles de pesos colombianos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	2016	% Frente al total de los ingresos	2015	% Frente al total de los ingresos
Operaciones continuadas	\$ -		\$ -	
Prestación de servicios	\$ -		\$ 20.412,00	
Otros ingresos	\$ 759.019,00		\$ 534.811,00	
<b>Ingresos de actividades ordinarias</b>	<b>\$ 759.019,00</b>		<b>\$ 555.223,00</b>	
Costos por prestación de servicio	\$ -		\$ -	
Gastos de administración	-\$ 12.165.194,00	-1603%	-\$ 11.803.771,00	-2126%
Deterioro de cuentas por cobrar	-\$ 26.488,00	-3%		0%
Otros gastos	-\$ 20.151,00	-3%	-\$ 7,00	0%
<b>Ingresos financieros</b>	<b>\$ 25.262.319,00</b>		<b>\$ 15.826.369,00</b>	
Gastos financieros	-\$ 110.833,00	-15%	-\$ 17.294,00	-3%
Diferencia en cambio, neta	\$ 10.025.711,00	1321%	\$ 234.881,00	42%
Efecto por participación en inversiones patrimoniales	\$ -		\$ -	
<b>Resultado del periodo antes de impuestos</b>	<b>\$ 23.543.024,00</b>		<b>\$ 4.795.401,00</b>	
Impuesto sobre la renta	-\$ 12.550.932,00	-1654%	-\$ 6.108.120,00	-1100%
<b>Resultado del ejercicio después de impuestos de operaciones continuadas</b>	<b>\$ 10.992.092,00</b>		<b>-\$ 1.312.719,00</b>	
Operaciones discontinuadas	\$ -		\$ -	
<b>Resultado neto del ejercicio</b>	<b>\$ 10.992.092,00</b>	1448%	<b>-\$ 1.312.719,00</b>	-236%
Otro resultado Integral, neto de impuestos	\$ -		\$ -	
Partidas que no serán reclasificados posteriormente al resultado del periodo:	\$ -		\$ -	
Inversiones patrimoniales medidas a valor razonable a través de patrimonio	\$ -		\$ 2,00	
	\$ -		\$ 2,00	
Otro resultado Integral, neto de impuestos	\$ -		\$ 2,00	
<b>RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL PERIODO</b>	<b>\$ 10.992.092,00</b>		<b>-\$ 1.312.717,00</b>	

Únicamente se contempla dentro de sus ingresos, al cierre de los años 2015 y 2016, el rubro “*otros ingresos*” que comprende lo siguiente:



Tabla 18. Otros ingresos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>RUBRO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Recuperaciones	\$ 756.053	\$ 508.320
Indemnizaciones	\$ 2.958	
Otros ingresos ordinarios	\$ 8	\$ 26.490
Sobrantes		\$ 1
<b>Total otros ingresos</b>	<b>\$ 759.019</b>	<b>\$ 534.811</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

El rubro recuperaciones se encuentra constituido por lo siguiente:

- Reconocimiento de costas por fallo a favor de Aguas Nacionales EPM S.A E.S.P del proceso ECOSEIN.
- Ingresos por recuperación del personal de Medellín dedicado a la entrega del proyecto Aguas del Atrato.
- Incapacidades.

El detalle de los gastos de administración es el siguiente:

Tabla 19. Detalle de gastos de administración. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>RUBRO</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>
Gastos de administración		
Gastos de personal		
Sueldos y salarios	\$ 830.438	\$ 744.899
Gastos de seguridad social	\$ 154.160	\$ 139.481
<b>Total gastos de personal</b>	<b>\$ 984.598</b>	<b>\$ 884.380</b>
Gastos Generales		
Impuestos, contribuciones y tasas	\$ 9.001.913	\$ 9.713.442
Comisiones, honorarios y servicios	\$ 1.819.833	\$ 771.425
Provisión para contingencias	\$ 96.971	
Publicidad y propaganda	\$ 44.709	\$ 296.644
Gastos Legales	\$ 44.065	\$ 16.275
Arrendamiento	\$ 44.065	\$ 46.196
Seguros generales	\$ 30.337	\$ 2.260
Otros gastos generales	\$ 20.021	-
Viáticos y gastos de viaje	\$ 12.458	\$ 23.607
Vigilancia y seguridad	\$ 12.257	\$ 12.335
Impresos, publicaciones, suscripciones y afiliaciones	\$ 9.029	\$ 6.024
Organización de eventos	\$ 7.532	\$ 5.950
Depreciación de propiedades, planta y equipo	\$ 6.695	\$ 3.708
Materiales y suministros	\$ 6.614	\$ 1.191
Amortización de intangibles	\$ 5.483	\$ 4.675
Mantenimiento	\$ 4.661	\$ 582
Servicios de aseo, cafetería, restaurante y lavandería	\$ 4.496	\$ 3.464
Comunicaciones y transporte	\$ 4.313	\$ 4.360
Contratos de aprendizaje	\$ 4.137	\$ 6.508
Intangibles	\$ 597	\$ 597
Fotocopias	\$ 282	\$ 28
Contratos de administración	\$ 128	
Seguridad industrial		\$ 120
<b>Total gastos generales</b>	<b>\$ 11.180.596</b>	<b>\$ 10.919.391</b>
<b>Total</b>	<b>\$ 12.165.194</b>	<b>\$ 11.803.771</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

Los gastos que la empresa reporta en su estado de resultado integral se relacionan con la construcción de la PTAR Bello.

La empresa obtiene utilidad durante el año 2016 producto de los ingresos financieros (ingreso por intereses) que son:

Tabla 20. Ingresos por intereses. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

RUBRO	2016	2015
Ingreso por interés:		
Depositos bancarios	\$ 16.560.687	\$ 1.508.146
Utilidad por valoración de instrumentos financieros a valor razonable	\$ 5.872.047	\$ 12.086.084
Utilidad en derechos en fideicomiso	\$ 2.186.752	\$ 1.561.978
Otros ingresos financieros	\$ 538.994	\$ 415.095
Intereses de deudores y de mora	\$ 103.839	\$ 255.066
<b>Total ingresos financieros</b>	<b>\$ 25.262.319</b>	<b>\$ 15.826.369</b>
Cifras en miles de pesos colombianos		

Como se puede observar, el rubro más representativo son los intereses de los depósitos financieros. Es importante indicar que el saldo promedio de las cuentas bancarias durante el año 2016 se ubicó en la suma de \$237 millones y la tasa promedio fue del 7,09% durante ese año.

### 2.1.3. Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado de los principales indicadores financieros al cierre del año 2016:

Tabla 21. Indicadores financieros. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

INDICADORES	CALCULO	Dic 2016	Dic 2015
<b>LIQUIDEZ</b>	Razón corriente= (Activo Corriente/Pasivo Corriente)	2,5	7,3
<b>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO</b>	Deuda Total= (Pasivo Total/Activo Total)*100	7%	5%
	Endeudamiento Financiero= (Total Obligaciones Financieras/Total Activo)	0%	0%
	Endeudamiento diferente al financiero=(Total Pasivo-Total Obligaciones Financieras)/Total Activos	7%	5%
	Deuda Corto plazo= (Pasivo Corriente/Activo Total )*100	6%	5%
	Deuda largo plazo= (Pasivo No Corriente/Activo Total )*100	1%	0%
<b>MARGEN NETO</b>	(Utilidad/Ingresos operacionales)*100	1448%	-236%
<b>EBITDA</b>	Resultado operativo (EBIT)+Amortizaciones+ Depreciaciones= Ganancias antes de intereses, impuestos, Depreciaciones y amortizaciones (EBITDA)	\$ 23.543.024,00	-\$ 1.312.719,00
<b>ROA</b>	Utilidad antes de intereses e impuestos (EBIT o resultado operativo)/Activo Total	2%	0%
<b>ROE</b>	Utilidad despues de impuestos /Patrimonio	1%	-0,1%
Cifras en Miles de Pesos			

Como se puede observar, para el año 2016 los indicadores de Margen Neto, EBITDA, ROA y ROE presentaron mejores comportamientos que los obtenidos durante el año 2015.

Por otra parte, es importante indicar que la empresa no cuenta con obligaciones bancarias, solo tiene deudas con contratistas del proyecto PTAR Bello. En consecuencia, la empresa presenta un bajo nivel de endeudamiento, aunque para el año 2016, presentó un incremento (pasó de un 5% a un 7%).

Finalmente, se concluye que la empresa tiene suficientes activos corrientes para responder por las deudas a corto plazo.

**Endeudamiento:** El nivel de endeudamiento durante los dos últimos años ha tenido el comportamiento que se muestra a continuación, llegando a estar en el 7% al cierre del mes de diciembre de 2016:

Tabla 22. Endeudamiento – cifras en miles de pesos colombianos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	\$ 1.371.324.650,00	\$ 1.334.659.122,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	\$ 99.758.806,00	\$ 71.265.099,00
<b>PATRIMONIO</b>	\$ 1.271.565.844,00	\$ 1.263.394.023,00
<b>ENDEUDAMIENTO</b>	7%	5%

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. tiene un bajo nivel de endeudamiento, lo que no pone en riesgo la situación financiera del prestador, desde el punto de vista de endeudamiento. La empresa cuenta con los activos suficientes para poder cubrir el valor total de sus obligaciones.

**Apalancamiento:** El grado de compromiso de los accionistas para con los acreedores a diciembre de 2016 fue 1,08 veces. Para el año 2015, fue equivalente a 1,06 veces.

Tabla 23. Apalancamiento – cifras en miles de pesos colombianos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO TOTAL</b>	\$ 1.371.324.650,00	\$ 1.334.659.122,00
<b>PASIVO TOTAL</b>	\$ 99.758.806,00	\$ 71.265.099,00
<b>PATRIMONIO</b>	\$ 1.271.565.844,00	\$ 1.263.394.023,00
<b>APALANCAMIENTO</b>	1,08	1,06

**Liquidez:** Como se puede observar a través del cálculo de este indicador, la empresa cuenta con un buen nivel de solvencia, lo que le permite cumplir con sus obligaciones:

Tabla 24. Liquidez – cifras en miles de pesos colombianos. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

	<b>2016</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO CIRCULANTE</b>	\$ 209.954.855,00	\$ 473.808.955,00
<b>PASIVO CORTO PLAZO</b>	\$ 85.133.866,00	\$ 65.106.366,00
<b>LIQUIDEZ</b>	2,47	7,28

#### **2.1.4. Flujo de Caja**

En la visita realizada por esta entidad en el mes de junio de 2017, no se solicitó al prestador el flujo de caja de la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. La información suministrada por el prestador corresponde al flujo de caja del proyecto Aguas del Atrato. En esta sección se procederá a analizar la información suministrada que corresponde a la vigencia 2016.

## 2.1.4.1. Flujo de Caja 2016 – Proyecto Aguas del Atrato

Tabla 25. Flujo de caja 2016 - Proyecto Aguas del Atrato. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Presupuesto \$ Miles	Real Ene	Real Feb	Real Mar	Real Abr	Real May	Real Jun	Real Jul	Real Ago	Real Sep	Real Oct	Real Nov	Real Dic	Total Real 2016	ACUEDUCTO	ALLADO	ASEO
<b>Ingresos</b>	<b>132.643</b>	<b>447.214</b>	<b>461.236</b>	<b>430.582</b>	<b>383.881</b>	<b>304.078</b>	<b>418.625</b>	<b>421.451</b>	<b>350.388</b>	<b>368.348</b>	<b>441.868</b>	<b>395.423</b>	<b>4.615.658</b>	<b>1.548.205</b>	<b>679.825</b>	<b>2.387.628</b>
Saldo inicial	(330.330)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-330.330	-339.003	-33.033	-188.288
Del servicio AAA	246.633	252.475	257.330	274.375	217.539	216.021	209.314	210.353	229.595	213.743	246.663	251.058	2.816.705	1.115.007	577.530	1.124.168
SGP	216.340	194.739	200.908	215.607	166.342	88.057	217.311	211.038	120.713	154.605	195.193	144.365	2.129.284	542.207	135.328	1.451.748
<b>Costos del servicio AAA</b>	<b>236.918</b>	<b>334.218</b>	<b>553.462</b>	<b>388.174</b>	<b>435.197</b>	<b>705.029</b>	<b>539.811</b>	<b>518.448</b>	<b>637.373</b>	<b>483.378</b>	<b>821.224</b>	<b>1.158.893</b>	<b>6.938.125</b>	<b>3.010.930</b>	<b>849.597</b>	<b>3.017.627</b>
Servicios personales	163.239	222.738	234.739	191.569	187.837	202.382	268.437	221.447	248.741	296.510	209.150	260.841	2.634.290	771.546	907.809	1.554.905
Generales	3.621	705	13.514	3.316	3.516	5.323	40	21.433	4.015	7.647	5.261	5.892	81.393	63.818	6.247	11.288
Administrativos	180	8.887	13.337	7.838	15.355	14.528	16.354	13.577	3.348	6.834	17.001	13.236	148.655	41.832	20.338	86.425
Consumo de insumos indirectos	-	15.950	16.482	13.713	-	23.275	25.660	21.045	26.587	7.066	15.769	52.372	223.319	223.319	0	0
Contratos de mantenimiento	6.814	17.828	10.223	6.147	7.371	208.196	6.000	8.336	117.332	6.606	287.440	447.243	1.129.535	600.329	315.015	206.450
Honorarios	-	2.055	-	8.094	-	4.420	1.444	1.835	5.324	1.662	2.800	31.439	58.391	58.391	0	0
Servicios públicos	54.254	50.470	56.318	60.717	102.726	73.663	71.206	83.543	71.022	72.214	88.753	93.380	884.878	656.341	3.265	18.672
Materiales y otros costos de operación	3.580	58.109	15.101	14.361	15.837	12.485	17.634	22.810	16.330	74.734	13.264	51.324	326.460	76.707	8.680	241.072
Supervisión	4.039	4.783	3.379	3.379	4.209	2.304	2.304	2.304	2.304	2.304	2.304	2.305	36.521	0	0	36.521
Impuestos y tasas	22.191	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.709	11.711	150.392	93.481	140.511	0
Ordinarios y contratos otros servicios	27.200	384	170.506	80.222	36.637	143.730	119.160	104.543	124.861	76.232	162.973	183.380	1.282.428	238.505	41.640	322.283
<b>Gastos</b>	<b>81.067</b>	<b>287.142</b>	<b>233.935</b>	<b>35.370</b>	<b>243.338</b>	<b>35.522</b>	<b>8.820</b>	<b>326.789</b>	<b>195.757</b>	<b>7.552</b>	<b>358.460</b>	<b>(150.749)</b>	<b>1.782.203</b>	<b>535.487</b>	<b>220.892</b>	<b>966.624</b>
Salarios y sueldos	53.140	59.018	62.822	63.163	66.374	63.045	66.763	66.074	104.209	81.651	63.100	106.585	862.550	285.105	82.970	434.474
Generales	31.584	78.663	31.302	88.414	35.403	88.743	74.167	115.207	102.039	56.077	(223.192)	132.271	730.756	263.303	76.317	450.730
Otros gastos ordinarios	(3.657)	149.455	78.811	(56.207)	80.955	(62.272)	(132.316)	85.508	(10.551)	(130.176)	518.552	(389.605)	128.897	47.213	60.204	21.420
<b>Déficit</b>	<b>(245.342)</b>	<b>(234.146)</b>	<b>(332.159)</b>	<b>7.038</b>	<b>(234.654)</b>	<b>(436.473)</b>	<b>(129.206)</b>	<b>(423.786)</b>	<b>(482.822)</b>	<b>(122.582)</b>	<b>(737.816)</b>	<b>(612.721)</b>	<b>(4.104.669)</b>	<b>(2.058.212)</b>	<b>(389.774)</b>	<b>(1.656.623)</b>
Provisiones	(20.233)	148.173	70.220	(37.031)	87.331	(63.362)	(141.231)	66.329	(28.815)	(136.765)	512.536	(338.360)	(528)	(191)	44.130	(44.448)
Giros EPQ		3.644.630						2.500.000					6.144.630	2.027.748	614.463	3.502.473
<b>Saldo en caja</b>	<b>(265.575)</b>	<b>3.358.717</b>	<b>(261.939)</b>	<b>(180.853)</b>	<b>(287.323)</b>	<b>(566.435)</b>	<b>(270.437)</b>	<b>(357.457)</b>	<b>1.396.305</b>	<b>(259.347)</b>	<b>(225.280)</b>	<b>(1.011.681)</b>	<b>2.033.493</b>	<b>(38.715)</b>	<b>268.825</b>	<b>1.801.382</b>

Se observa en el flujo de caja suministrado de la vigencia 2016 del proyecto Aguas del Atrato, un débil comportamiento financiero que tuvo este proyecto durante este período. Para todos los meses, los ingresos totales percibidos por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo (AAA), y por el Sistema General de Participaciones – SGP no fueron suficientes para cubrir los costos asociados a la prestación de dichos servicios ni los gastos adicionales asociados (de tipo administrativo, entre otros). Sin embargo, el Flujo de caja cierra el año con saldo positivo.

Lo anterior llevó a que mes a mes el proyecto arrojara un déficit (pérdida), reflejado en los valores negativos resaltados en amarillo en la tabla anterior. En el total del año, así como en el total por servicio, se aprecia que el saldo de caja fue positivo, pero se debe fundamentalmente a las inyecciones de recursos por parte de la empresa EPQ provenientes del Fondo Empresarial de la SSPD, que tuvieron lugar durante los meses de febrero y septiembre (i.e. giros EPQ). Si no fuese por estos giros, el saldo negativo en caja

tanto mensual como total sería superior. Lo anterior, permite confirmar que la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. no asume ningún riesgo financiero. De la misma forma, pone de presente la inviabilidad financiera de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo por la incapacidad de generar ingresos suficientes para cubrir los costos y gastos.

Es necesario que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. intensifique las acciones comerciales para mejorar los ingresos del proyecto Aguas del Atrato (recaudo y recuperación de cartera) indistintamente de que en la actualidad no asuma riesgos financieros en la operación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó, Chocó.

### **2.1.5. Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF**

La empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. se encuentra clasificada bajo Grupo I – NIIF Plenas del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Las características específicas que deben cumplir las empresas que están clasificadas en el Grupo I – NIIF Plenas, son:

- Emisores de Valores – RNVE
- Entidades de Interés Público
- Cuenten con más de 200 Trabajadores o Activos totales superiores a 30.000 SMMLV = 17.001 Millones y Sucursal, subordinada, Matriz – NIIF PLENAS o Importaciones y Exportaciones superiores al 50% del Total de las Compras o Ventas.

El prestador debió elaborar y presentar sus estados financieros acorde a los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 1 de enero al 31 de diciembre de 2013.
- Período de transición: 1 enero al 31 de diciembre de 2014.
- Primer período de aplicación: 1 enero al 31 de diciembre de 2015.

Se verificó que el reporte de cargue de información relacionado con el período de preparación obligatoria fue satisfactorio y oportuno, certificando el siguiente formulario:

- Formulario 1 - NIIF: Clasificación Empresas Públicas.

La empresa no ha certificado el siguiente formulario, el cual se encuentra en estado pendiente:

- Formulario 2 - NIIF: Plan de Acción Empresas Públicas 2013.

#### **2.1.5.1. Reportes Financieros Inicio de Transición en NIF**

Adicional a lo expuesto, con relación a la preparación obligatoria, el prestador debió certificar en el SU1 sus primeros informes financieros elaborados bajo NIF con corte al 1



de enero de 2014, requeridos mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015. Estos son:

- Formulario Información General.
- Formato 11 - Hoja de trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura.
- Formato 12 - Conciliación Patrimonial.
- Formato 13 - Revelaciones y políticas.

Se verificó que la anterior información fue certificada en su totalidad y oportunamente.

### 2.1.5.2. Reportes Financieros Cierre de Transición en NIF

El prestador ha certificado la información correspondiente a este ítem en el SUI, es decir, sus primeros estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre de 2014, así como toda la taxonomía de las vigencias 2015 y 2016 en formato XBRL, lo que indica que el prestador se encuentra al día en cargues de información NIF, como se aprecia a continuación:



Ilustración 2. Reportes Financieros Cierre de Transición en NIF. Fuente SUI

### 2.1.5.3. Reportes Financieros Aplicación NIF

Según la clasificación del Grupo I – NIIF Plenas, el prestador debe presentar sus primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo. Estos son:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2015, comparado con el del 31 de diciembre de 2014 y con el del 1 de enero de 2014.
- Estado de resultados integral del 1 de enero al 31 de diciembre de 2015 comparado con el del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2015, comparado con el del 31 de diciembre de 2014.

- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2015, comparado con el del 31 de diciembre de 2014.

Según la Resolución SSPD 20171300042935 de 2017<sup>1</sup>, el plazo para certificar la información de este componente al SUI para las empresas clasificadas como Grupo I – NIIF Plenas era entre el 30 de mayo al 2 de junio de 2017. No obstante, estas fechas fueron ampliadas con la Resolución SSPD 20171300082805 quedando como nuevo plazo las fechas comprendidas entre el 27 de junio y el 4 de julio de 2017. Luego de realizar la respectiva consulta en el SUI, se verificó que el prestador ha cargado toda la información con respecto a su período de aplicación, como se ilustró anteriormente.

Adicionalmente, se contrastó la información reportada al SUI con la suministrada por el prestador durante la visita, coincidiendo plenamente entre sí. A continuación, se presenta un breve análisis de la información correspondiente a la aplicación por primera vez del nuevo marco normativo por parte del prestador, es decir, el Estado de Situación Financiera, la Conciliación Patrimonial y las Revelaciones y Políticas.

- **Estado de Situación Financiera:** los activos suman \$1.334.659.122.000. Las cuentas por cobrar suman \$145.167.150.000 y representan el 10,88% del activo total. El rubro que representa el mayor porcentaje en los activos es el de propiedad, planta y equipo y suma alrededor de \$855.409.552.000. Se reporta un efectivo y equivalentes de efectivo por valor de \$297.681.042.000 que representa el 62,83% del activo corriente y el 22,30% del activo total. Los pasivos suman \$71.265.099.000. Los pasivos no corrientes están constituidos por acreedores y otras cuentas por pagar que ascienden a \$6.158.733.000 de largo plazo que representan el 8,6% del pasivo total. En cuanto a los pasivos corrientes, su principal componente también es el de cuentas por pagar que suman \$57.166.322.000 y representan el 87,8% del activo corriente y el 80% del activo total. El patrimonio reportado suma \$1.263.394.023.000 y está principalmente constituido por el capital emitido, que representa el 81,29% del patrimonio total.
- **Conciliación Patrimonial:** se reporta un capital emitido con saldo a 1 de enero de 2015 de \$957.064.470.000, una emisión de capital de \$250.000.000.000 para obtener un capital emitido a 1 de enero de 2016 de \$1.207.064.470.000. Se reporta una prima en colocación de acciones con saldo al 1 de enero de 2015 de \$46.995.530.000 sin presentar variación al siguiente año.

En cuanto a las reservas, estas tienen un saldo a 1 de enero de 2015 de \$15.410.896.000, con una apropiación de las mismas por valor de \$701.106.000, arrojando como resultado reservas por valor de \$16.112.002.000 con saldo a 31 de diciembre de 2015. Durante 2016 se decretaron dividendos por \$2.820.271.000, arrojando por resultado reservas de \$13.291.731.000 con saldo a 31 de diciembre de 2016. El saldo de los resultados acumulados con saldo a 31 de diciembre de 2015 es de \$6.777.964.000, que pasa a \$4.214.128.000 por concepto del resultado integral de 2016 de \$10.992.092.000. Todo lo anterior

---

<sup>1</sup> Por la cual se modifica la Resolución SSPD 20161300013475 de 2016, la cual establece los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009.

genera una variación de 24.9% en el patrimonio, pasando de \$1.018.407.904.000 en 2015 a \$1.271.565.844.000 en 2016.

- **Revelaciones y Políticas:** la empresa cuenta con un documento amplio sobre las principales revelaciones de la aplicación al nuevo marco normativo y la aplicación de las mismas bajo un manual de políticas. En este último, se indican las políticas contables más significativas: bases para la preparación de los estados financieros, clasificación de activos y pasivos corrientes y no corrientes, efectivo y equivalentes de efectivo, y los restantes conceptos bajo norma NIF.

## 2.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.2.1. Organigrama

Dentro de los aspectos administrativos, según la información suministrada por el prestador, se encuentra el organigrama de la compañía. Esta estructura organizacional es mostrada con mayor detalle a continuación:



Ilustración 3. Organigrama de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: AGUAS NACIONALES

### 2.2.2. Convenciones colectivas

AGUAS NACIONALES SA ESP no cuenta con convenciones colectivas.

### 2.2.3. Distribución de Personal

No fue posible realizar el respectivo análisis dado que el prestador no ha realizado el reporte de esta información en el SUI.

Sin embargo, durante la visita llevada a cabo en el mes de junio de 2017 la empresa entregó la relación de personal por categoría de empleo con corte al 06 de junio de 2017, incluyendo información acerca de los salarios devengados. Se observó que la empresa cuenta con 97 empleados y que el salario promedio es de \$1.530.401. A continuación, se discrimina el volumen de personal con que cuenta la empresa discriminado por servicio:

<b>Acueducto</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de empleados</b>
AUXILIAR OPERATIVO	1
AYUDANTE OPERATIVO	1
AYUDANTE OPERATIVO (POTABILIZACIÓN)	3
OFICIAL DE SERVICIOS	8
OPERADOR DE PLANTAS	5
PROFESIONAL PROYECTO	2
<b>Total general</b>	<b>20</b>

<b>Alcantarillado</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de empleados</b>
AYUDANTE OPERATIVO (POTABILIZACIÓN)	1
AYUDANTE OPERATIVO (RECOLECTOR)	2
AYUDANTE OPERATIVO (REDES)	6
OFICIAL DE SERVICIOS	1
OFICIAL DE SERVICIOS (REDES)	3
PROFESIONAL PROYECTO	1
<b>Total general</b>	<b>14</b>

<b>Aseo</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de empleados</b>
AUXILIAR PROCESO	1
AYUDANTE OPERATIVO (RECOLECTOR)	1
AYUDANTE OPERATIVO (ESCOBITA)	18
AYUDANTE OPERATIVO (RECOLECTOR)	8
CONDUCTOR EQUIPO ESPECIAL	3
PROFESIONAL PROYECTO	1
<b>Total general</b>	<b>32</b>

<b>Acueducto, Alcantarillado y Aseo</b>	
<b>Cargo</b>	<b>Número de empleados</b>
APRENDIZ SENA	1
APRENDIZ SENA	1
ASISTENTE-QUIBDÓ	1
AUXILIAR PROCESO	9
DIRECTOR PROYECTO	1
LÍDER PROYECTO	2
OFICIAL DE SERVICIOS	1
PROFESIONAL PROYECTO	15
<b>Total general</b>	<b>31</b>

Tabla 26. Relación de empleados de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

#### 2.2.4. Competencias laborales

Durante el desarrollo de la visita, el prestador no entregó los certificados de competencias laborales de ninguno de sus empleados del servicio de aseo. En consecuencia, está incumpliendo presuntamente lo establecido en las Resoluciones Nos. 1076 de 2003 y 1570 de 2004 proferidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

#### 2.2.5. Junta Directiva

De acuerdo con la información registrada por el prestador en la última actualización de RUPS realizada el 12 de junio de 2017, se expone a continuación la conformación de la junta directiva de la empresa:

Tabla 27. Junta directiva. Fuente: SUI

<b>Junta Directiva</b>			
<b>Miembro de la Junta</b>		<b>Empresa que Representa</b>	
<b>Nombre</b>	<b>Tipo Documento</b>	<b>Identificación</b>	<b>Cargo en la Junta</b>
ADRIANA MARIA LONDONO	CEDULA DE CIUDADANIA	43825978	OTRO
CARVAJAL CASTRO	CEDULA DE CIUDADANIA	98503049	OTRO
PADILLA JUAN CARLOS	CEDULA DE CIUDADANIA	43005955	OTRO
MARTHA LUCIA LONDONO TORO	CEDULA DE CIUDADANIA	88138235	PRESIDENTE
Chinchilla Herrera Wilson	CEDULA DE CIUDADANIA	71679887	OTRO
JORGE WILLIAM RAMIREZ TIRADO	CEDULA DE CIUDADANIA		

## 2.2.6. Composición accionaria

La composición accionaria de la empresa es la siguiente:

Accionistas	Número de Acciones	Porcentaje de Participación
EPM Inversiones S.A.	40,799	0,033
Empresas Públicas de Medellín	120,664,767	99,96
Empresas Aguas del Oriente Antioqueño SA ESP	800	0,000663
Fondo de empleados EPM	80	0,000066
Aguas Regionales SA ESP	1	0,000001
Total	120,706,447	100

Tabla 28. Composición accionaria

## 3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

El principal insumo para la elaboración del presente aspecto técnico fue la visita de inspección y vigilancia desarrollada los días 07, 08 y 09 de junio de 2017, la cual permitió verificar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo que ejecuta AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. en el Municipio de Quibdó.

A continuación, se ilustrará el análisis en cuanto al estado de la prestación de los servicios de recolección y transporte de residuos no aprovechables así como de barrido y limpieza de vías y áreas públicas en la ciudad de Quibdó por parte del prestador AGUAS NACIONALES S.A E.S.P.

### 3.1. PGIRS y Programa para la prestación del servicio - PPSA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 2.3.2.1.1 del Decreto 1077 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS) se define de la siguiente manera:

**“Artículo 2.3.2.1.1. Definiciones.** *Adóptense las siguientes definiciones:*

(...)

**32. Plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS).** *Es el instrumento de planeación municipal o regional que contiene un conjunto ordenado de objetivos, metas, programas, proyectos, actividades y recursos definidos por uno o más entes territoriales para el manejo de los residuos sólidos, basado en la política de gestión integral de los mismos, el cual se ejecutará durante un periodo determinado, basándose en un diagnóstico inicial, en su proyección hacia el futuro y en un plan financiero viable que permita garantizar el mejoramiento continuo del manejo de residuos y la prestación del servicio de aseo a nivel municipal o regional, evaluado a través de la medición de resultados.*

Corresponde a la entidad territorial la formulación, implementación, evaluación, seguimiento, control y actualización del PGIRS”.

Por su parte el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

**“Artículo 2.3.2.2.1.10. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso, la regulación vigente y lo establecido en este capítulo.”

De acuerdo con la Resolución 754 de 2014 y la Resolución 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo, se debe tener en cuenta que el PGIRS define las directrices al prestador de la actividad de aseo en el municipio, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS. A continuación, se realiza una verificación de las actividades que se tienen en cuenta en el PGIRS y las actividades que presta la empresa en el Municipio de Quibdó. Adicionalmente, se constata si lo señalado en PPSA, en relación con los inventarios de árboles, puentes, sitio donde se ubica el relleno sanitario, playas, están relacionados con lo que se establecido en el PGIRS.

El PGIRS del Municipio de Quibdó, Chocó el cual data del año 2015 fue cargado al Sistema Único de Información (SUI) mediante el aplicativo INSPECTOR el 10 de abril de 2016.

De acuerdo con el documento mencionado (PGIRS), el servicio público de aseo se debe prestar en su integralidad por parte del prestador de servicios públicos mediante las siguientes actividades: recolección y transporte de residuos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas, corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas, lavado de áreas públicas y disposición final. A continuación, se presenta un análisis de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superservicios, que son el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) y el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA). Cabe aclarar que el documento del PPSA fue reportado en el SUI por Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., pero dentro del programa la empresa que figura es EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN:

Tabla 29. Análisis de actividades del prestador<sup>2</sup>

Componente	PGIRS	PPSA	RUPS
Recolección y transporte de residuos no aprovechables	X	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	X	X	
Limpieza de playas costeras y zonas ribereñas		X	
Transferencia			

<sup>2</sup> Las celdas en rojo son obligatorias.



Tratamiento			
Aprovechamiento	X		
Disposición final	X	X	
Lavado de áreas públicas	X	X	

De acuerdo con lo anterior, la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. debería prestar y registrar en su Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) las actividades de corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas y lavado de áreas públicas. De igual forma, teniendo en cuenta que la empresa incluye la actividad de disposición final en su PPSA cuando en realidad no presta dicho componente, debe eliminarlo del documento y entregar una versión actualizada a la Superintendencia. Análogamente, es necesario que se actualice el PPSA de acuerdo con el PGIRS del municipio en relación con la actividad de limpieza de playas costeras y zonas ribereñas.

De igual forma, se presenta a manera de resumen la comparación de la información correspondiente a las actividades del servicio de aseo de acuerdo con el PGIRS y el PPSA:

Tabla 30. Resumen de actividades del componente de limpieza urbana. Fuente: PGIRS y PPSA

Componente	PGIRS	PPSA
Cobertura en recolección (%)	88.9%	88.9
Frecuencia de recolección (veces/semana)	3 (barrios) o 7 (centro)	3 (barrios) o 7 (centro)
Puntos críticos	63	63
Longitud de barrido (Km)	33	137.23
Frecuencia de barrido (veces/semana)	4 o 6	2, 3, 6 o 7
No. Cestas instaladas por parte de la empresa (-)	15/km <sup>2</sup>	15
No. Árboles para poda (-)	76 árboles y 11 palmas	78 árboles y 11 palmas
Frecuencia poda árboles (veces/año)	1	Esta componente del CLUS iniciaría su prestación una vez se culmine el proceso de organización al interior de la EPQ – se estima para Enero 2017
Espacios para corte (m <sup>2</sup> )	-	103.068
Frecuencia corte césped (veces/año)	6	6
Área para lavado	38 puentes, 9 parques y 1 calle peatonal	37 puentes, 10 parques, 2 pasajes, 2 andenes y 1 calle

Componente	PGIRS	PPSA
Frecuencia lavado (veces/año)	4	Dependiendo del sitio de objeto de lavado, se tienen frecuencias de 1, 2,3 y 4 veces al año
Zonas costeras y ribereñas	-	2.75 km
Frecuencia limpieza zonas costeras y ribereñas (veces/año)	-	2

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que existen inconsistencias entre la información dispuesta en el PGIRS del municipio y aquella que reposa en el PPSA de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P en los componentes de longitud y frecuencia de barrido, cestas instaladas, número de árboles objeto de poda y frecuencia de la actividad, espacios para corte de césped, áreas objeto de lavado y frecuencia de la actividad, y limpieza de zonas costeras y ribereñas y frecuencia de la actividad.

### 3.2. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el anexo de la Resolución 0288 de 2015, se analizó el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo en el Departamento del Chocó, Municipio de Quibdó del prestador Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., reportado en el Sistema Único de información (SUI) el 11 de enero de 2017. Cabe aclarar que el documento fue reportado en el SUI por Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. pero dentro del programa la empresa que figura es Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación. La empresa entregó una copia de este documento durante la visita desarrollada por la Superintendencia.

A continuación, se presenta en detalle la evaluación del reportado por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. según cada uno de los criterios establecidos en los numerales del anexo de la precitada resolución.

#### 3.2.1. Actividades prestadas

En la tabla que se presenta a continuación se muestra un comparativo entre la información registrada en el RUPS y la reportada en el Plan de Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA).

Tabla 31. Actividades de aseo prestadas. Fuente: PPSA y RUPS

	Información en RUPS <sup>3</sup>	Información PPSA
Actividad	Fecha de inicio	Fecha inicio
Recolección	01/07/2008	16/12/1998
Transporte	01/07/2008	16/12/1998
Transferencia		
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	01/07/2008	16/12/1998

<sup>3</sup> último RUPS aprobado de Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. con número de radicado 201593280334177 del 31/08/2015

Corte de césped en vías y áreas públicas		Se ajustará conforme a la actualización del PGIRS municipal
Poda de árboles en vías y áreas públicas		Se ajustará conforme a la actualización del PGIRS municipal
Lavado de vías y áreas públicas		Se ajustará conforme a la actualización del PGIRS municipal
Tratamiento		
Aprovechamiento		
Comercialización	01/07/2008	16/12/1998
Disposición final	01/07/2008 (Dejó de prestar esta actividad en 30/06/2015)	16/12/1998

Al comparar las actividades que reporta la empresa en RUPS y aquellas indicadas en el PPSA, se encuentra que no coinciden las fechas de inicio de prestación. Lo anterior se debe a que en el PPSA relaciona el inicio de operaciones por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN, quien prestaba el servicio de aseo antes de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1 de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.2. Objetivos y Metas

La Resolución 288 de 2015 establece lo siguiente en cuanto al capítulo de objetivos y metas del PPSA:

*“En esta sección el prestador debe describir la situación deseada o las condiciones óptimas de la prestación del servicio que espera alcanzar en los diferentes aspectos en los que identifique problemas, inconvenientes, vulnerabilidad, y/o en aquellos en los que sea conveniente implementar mejoras en la prestación del servicio público de aseo. Los objetivos deben estar orientados a la cobertura, calidad, continuidad y eficiencia de las actividades del servicio (...).”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta dos secciones con objetivos y metas diferentes. En la primera sección, el prestador plantea un objetivo general, unos objetivos específicos y unas metas en los cuales hace énfasis en las actividades de recolección, barrido y limpieza urbana, y comercialización en la ciudad de Quibdó. Adicionalmente, el prestador no sigue el formato propuesto por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio; por lo tanto, no discrimina los objetivos y metas por actividad del servicio de aseo ni por aspecto (cobertura, calidad, continuidad y eficiencia). Tampoco establece una línea base, ni metas intermedias, ni indicadores.

En la segunda sección, el prestador presenta unos objetivos, metas, indicadores y línea base. Se observa que en esta segunda sección, si bien sigue el formato planteado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, no se especifican objetivos, metas, línea

base e indicadores para la totalidad de aspectos (cobertura, calidad, continuidad y eficiencia). Además, no incluye la actividad de comercialización y sí tiene en cuenta la actividad de disposición final que dejó de realizar el 30 de junio de 2015. Adicionalmente, las metas intermedias y la meta final son iguales para cada uno de los aspectos, por lo que pierde sentido el establecimiento de metas intermedias, ya que éstas representan la progresividad en el cumplimiento de los objetivos hasta alcanzar la meta final. Igualmente es importante resaltar que para la actividad de recolección y transporte se tiene una línea base con un 96% de continuidad, aunque la meta es del 90%.

Por otra parte, el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta el modelo de seguimiento del PPSA, donde incluye todos los ítems exigidos por el Ministerio en la Resolución 288 de 2015. Sin embargo, el prestador nuevamente no considera la actividad de comercialización e incluye la de disposición final que dejó de prestar el 30 de junio de 2015. Así mismo, en los medios de verificación se mencionan unos formatos y plantillas de los cuales no deja evidencia en el PPSA; es decir, se desconoce los contenidos de los formatos y la forma en la cual estos permiten la verificación de las metas.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 2 de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3. Aspectos Operativos del Servicio

En esta sección el prestador debe describir el esquema operativo de prestación de cada actividad del servicio público de aseo que desarrolla indicando entre otros los aspectos que son de interés de los usuarios, el cual deberá guardar consistencia con la información reportada al SUI (...)

#### 3.2.3.1. Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo

*“La información del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo deberá corresponder con las condiciones de prestación del servicio en la fecha de adopción del programa.”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no especifica la fecha en que adopta el contenido del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo. En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.1. de la Resolución 288 de 2015.

#### 3.2.3.2. Área de Prestación del servicio

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. describe claramente el área de prestación del servicio (ver tabla) a pesar de no discriminar por actividad del servicio público de aseo.

Tabla 32. Áreas de prestación. Fuente: PPSA

Actividad del Servicio	Nombre del Departamento	Nombre del	Localidad, Comunas o	Barrios, Localidades o similares
------------------------	-------------------------	------------	----------------------	----------------------------------

		Municipio	similares	
Prestación del servicio público de aseo	Chocó	Quibdó	Comuna 1	Barrio Huapango con todos sus sectores (Desde la 31 hasta villa España) Matadero, Hospital SFA
			Comuna 2	Barrio porvenir Calle 30 (avenida aeropuerto) incluye: Cruz Roja, Santa Coloma, Armando Luna Kennedy, Matadero, San Judas, Santa Ana, Las Américas. Barrio Paraíso, Sector Caraño, Barrio Esmeralda (Desde las carrera 8 hasta San Antonio, Santo Domingo parte alta, Fuego Verde (partes altas y baja) Piñal del Caraño, Avenida al Aeropuerto, Barrio los Ángeles, Aeropuerto, Aeroparque, Tomas Pérez, Seguros Sociales, Santo Domingo parte baja.
			Comuna 3	Calle 20, 21, 22 y 23, Calle 24 de la carrera 7 a la carrera 1, Calle 25 de la carrera 7 a la carrera 1, Calles 26 con carrera 4 hasta la calle 26 con carrera 2, Calle 27, 28, 29, 30 y 31. de la carrera 1 a la 7. Carreras 1, 3, 4, 5, 6, y, 7 de la calle 27 a la 31 y el sector IPC. Calle 26 con carrera 7 hasta la 26 con carrera 4, Carrera 8 con calle 26 (la Cárcel) hasta la catedral., Plaza de mercado, San Martín, ,Zona Rosa, Carrera 1 y 2., Barrio El Silencio (incluye sector Chamblum). Policía, Sena,
			Comuna 4	Barrios Aurora, pablo Sexto, Barrios Niño Jesús, Palenque y playita
			Comuna 5	Jardín Incluye: Todos sus sectores, Batallón, Obapo y la Zona Minera.,
			Comuna 6	Chicharronal, Florida Margaritas Medrano (con todos sus sectores) desde el puente García Gómez hasta Cabí

En ese sentido, este aspecto presuntamente cumpliría con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2. de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3.3. Actividad de recolección y transporte

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta:

- **Formas de presentación de los residuos con su respectiva descripción.**  
Las formas de presentación son las aceras y cajas de almacenamiento.
- **Ubicación de la base de operaciones** → Dirección: Barrio Cabí km 2 vía Yuto y Barrio Niño Jesús Loma de Cabí, teléfono: (4) 6724146
- **Macrorrutas de recolección y transporte.** El prestador tiene 12 macrorrutas con frecuencia de recolección de todos los días en el centro de la ciudad y de 3 veces por semana en los barrios periféricos. Adicionalmente, el prestador presenta la localidad por donde pasa la macrorruta, su frecuencia para cada día de la semana, la hora de inicio y la hora de finalización.

- **Censo de puntos críticos, con el respectivo nombre del punto, dirección, descripción de los operativos de limpieza programados, y características del punto.** Se identifican 63 puntos críticos, lo cual coincide con lo que figura en el PGIRS. En este ítem faltó incluir las actividades para la eliminación de éstos pactadas con el municipio.
- **Lugar de disposición de residuos sólidos.** el municipio de Quibdó hace la disposición de residuos sólidos en el botadero “Marmolejo” ubicado a 5 km del centro de la ciudad.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el prestador no incluyó las actividades para la eliminación de puntos críticos, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.3. de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3.4. Actividad de transferencia

Esta actividad no es desarrollada por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. de acuerdo con la información reportada en RUPS.

### 3.2.3.5. Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta:

- **Número de kilómetros de vías.** El prestador especifica el número de ruta, la zona, los km de vía y el número de veces que es barrida la vía. De acuerdo con el prestador, atiende un total de 137,23 km.

Tabla 33. Fragmento de rutas y frecuencias del servicio de barrido en el municipio de Quibdó. Fuente: PPSA

N° RUTAS	ZONA	Kilómetros de vía	N° veces/barrido
1	Parque Manuel Mosquera y Malecón	4	30
2	Carrera 1ª	5,53	30
3	Carreras 2a y 3ª	4,81	26

- **Acuerdo de barrido, limpieza de vías y áreas públicas.** Teniendo en cuenta que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. es el único prestador del servicio de aseo den el municipio de Quibdó, no se requiere la suscripción de acuerdos de barrido con otras empresas.

Tabla 34. Esquema de la actividad de barrido. Fuente: PPSA

Acuerdo de barrido y limpieza	Fecha de suscripción	Prestadores que suscribieron el acuerdo	Km de vías y áreas públicas por prestador	Metros cuadrados de parques y zonas públicas a barrer*	Número de suscriptores en el área de confluencia
Resolución N° 085	18 de abril del 2005	EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ ESP y sus usuarios del servicio público domiciliario de aseo	67,10	2.709,49	23.495

- **Cuartelillos o puntos de almacenamiento de implementos de barrido.**  
Ubicación: Barrio Cesar Conto calle 31 entre carreras 5 y 6.
- Playas en el área de prestación a ser intervenidas con la limpieza, precisando la frecuencia de limpieza.

Tabla 35. Listado de Playas y/o quebradas en el área de prestación de servicio. Fuente: PPSA

Nombre de la playa y/o quebrada	Ubicación	Éxtensión		Frecuencia							Hora de Inicio	Hora de Finalización	
		Und	Cantidad	Ene	Feb	Mar	Sep	Oct	Nov	Dic			
Río Atrato	Carrera 1era entre calles 25 y 20	Mts	50		X	x						7:00am	12:00m
El Caraño	Barrios El Caraño, Porvenir, Los Álamos, Kennedy	Km	1,2	x			x				x	7:00am	6:00pm
La Yesca	Barrios García Gómez y San Martín	Km	1	x			x				x	7:00am	6:00pm
La Aurora	Barrio la Aurora	km	0,5	x			x				x	7:00am	6:00pm

Este componente del CLUS iniciará su prestación una vez se culmine el proceso de organización al interior de la EPQ – se estima para Enero 2017.

- Programa de instalación y mantenimiento de cestas en el área de prestación

Tabla 36. Programa de instalación y mantenimiento de cestas. Fuente: PPSA

Programa	Localidad, comunas o similares	Cantidad de cestas	Frecuencia
Instalación de nuevas cestas	Anillo Asfáltico de la ciudad, Aeroparque, Cementerio, Parque Centenario, Malecón, Parque Manuel Mosquera Garcés	300 Unidades	Cada 4 años
Reposición de cestas instaladas	Carrera 2da con calle 25	2 Unidades	Inmediata
Desmantelación de cestas	No Aplica	0 Unidades	No Aplica
Mantenimiento	Calle 26 entre carreras 2da y 11; pasaje de la transparencia (calle 24 a entre carreras 2da y tercera), carrera 2da entre calles 24 y 25, Aeroparque	258 Unidades (las antiguas y nuevas a instalar)	Anual

\*Esta actividad iniciará una vez se culmine el proceso de organización al interior de la EPQ – se estima para Enero 2017

Sin embargo, el prestador no incluyó el detalle de los metros cuadrados de parques y zonas públicas objeto de barrido. En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.5. de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3.6. Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la tabla que se muestra a continuación:



Tabla 37. Inventario de zonas objeto de corte de césped. Fuente: PPSA

Ubicación del área a intervenir (carrera, calle, otro)*	Área verde a intervenir (m2)	Frecuencia programada de corte al año (*)
<b>Aeroparque</b>	100.284 mts <sup>2</sup>	6 veces
<b>Cementerio</b>	392 mts <sup>2</sup>	6 veces
<b>Malecón viejo</b>	1852 mts <sup>2</sup>	6 veces
<b>Malecón nuevo</b>	480 mts <sup>2</sup>	6 veces
<b>Parque la Esmeralda</b>	60mts <sup>2</sup>	6 veces

(\*) Esta componente del CLUS iniciará su prestación una vez se culmine el proceso de organización al interior de la EPQ – se estima para Enero 2017.

De acuerdo con la información exigida por Ministerio de Vivienda, el prestador no incluyó la localidad, comuna o similares donde se ubique el área para realizar la actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.6. de la Resolución 288 de 2015.

Adicionalmente, de acuerdo con lo que se encuentra en el PGIRS, las áreas públicas objeto de corte de césped son Aeroparque, Parque Centenario, y el Malecón, lo cual no corresponde en su totalidad con lo presentado por el prestador.

### 3.2.3.7. Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la tabla que se muestra a continuación.

Tabla 38. Inventario de árboles objeto de poda. Fuente: PPSA

Tipo de árboles (según )	Altura	Localidad, comunas o similares	Cantidad de árboles a podar por año, según catastro de árboles*	Frecuencia programada de poda al año
Tipo 1	Hasta 5 mt	Aeroparque, Cementerio, Seguros Sociales, Parque Manuel Mosquera, Hospital San Francisco de Asis,	41	(*)
Tipo 2	5,01 mt - 15 mt	Malecom, Parque Centenario, Frente IFEM , Cra 5, Carrasquilla , Cra 6 Aeroparque	46	(*)
Tipo 3	15,01 mt - 20 mt	Se incorporará conforme la actualización del PGIRS	0	(*)
Tipo 4	Mayor a 20 mt	Se incorporará conforme la actualización del PGIRS	0	(*)

(\*) Esta componente del CLUS iniciará su prestación una vez se culmine el proceso de organización al interior de la EPQ – se estima para Enero 2017.

De acuerdo con la información exigida por el Ministerio de Vivienda, el prestador no incluyó la frecuencia para realizar la actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.7. de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3.8. Actividad de aprovechamiento

El PPSA señala que “(...) EPQ, en su política de responsabilidad social, asumirá las directrices y lineamientos del PGIRS, con material de apoyo a grupos organizados de recicladores, en el marco de la prestación del servicio de recolección pero no prestará el servicio de aprovechamiento en la ciudad de Quibdó”. Efectivamente, esta actividad no es desarrollada por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. de acuerdo con la información reportada en RUPS.

### 3.2.3.9. Actividad de tratamiento

El PPSA señala que “en el municipio de Quibdó, a la fecha no se realizan actividades de tratamiento de residuos sólidos orgánicos o inorgánicos”. Efectivamente, esta actividad no es desarrollada por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. de acuerdo con la información reportada en RUPS.

### 3.2.3.10. Actividad de lavado de vías y áreas públicas

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. presenta:

- Áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad

Tabla 39. Fragmento áreas públicas objeto de lavado y programación de la actividad. Fuente: PPSA

Macrorruta (*)	Localidad, comunas o similares	Áreas objeto de lavado (m2), según inventario del municipio (*)	Frecuencia (año)	Hora de inicio (*)	Hora finalización (*)
Por Definir	Parque Centenario	Por Definir	4	Por Definir	Por Definir
Por Definir	Parque Malecon Nuevo	Por Definir	4	Por Definir	Por Definir
Por Definir	Pasaje Roma	Por Definir	1	Por Definir	Por Definir
Por Definir	Parque Manuel Mosquera Garcés	Por Definir	2	Por Definir	Por Definir

- Puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad

Tabla 40. Fragmento de puentes peatonales objeto de lavado y programación de la actividad. Fuente: PPSA

Macrorruta	Localidad, comunas o similares	Comuna	Barrio	Dimensión en m <sup>2</sup>	Frecuencia	Hora de Inicio	Hora de Finalización
Por Definir (*)	Puente Caraño	2	El Caraño	10,9	(*)	(*)	(*)
Por Definir (*)	Puente fuego verde	2	Fuego Verde	3,97	(*)	(*)	(*)
Por Definir (*)	Puente Porvenir – Huapango	2	El Porvenir	15,26	(*)	(*)	(*)
Por Definir (*)	Puente Esmeralda	2	La Esmeralda	4,12	(*)	(*)	(*)

El prestador incluyó toda la información requerida por el Ministerio de Vivienda para este numeral. En ese sentido, este aspecto presuntamente sí cumpliría con los lineamientos establecidos en el numeral 3.11. de la Resolución 288 de 2015.

No obstante, al comparar esta información con el PGIRS del municipio se encuentra que no hay correspondencia. De acuerdo con el PGIRS, las áreas objeto de lavado son 38 puentes, 9 parques y una calle.

### 3.2.3.11. Residuos Especiales

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. presenta la tabla que se muestra a continuación, donde discrimina el tipo de residuo, la descripción y el teléfono de contacto.

Tabla 41. Esquema de atención de residuos especiales. Fuente: PPSA

Tipos de residuos	Descripción	Teléfono de contacto
Generados en eventos y espectáculos masivos.	Para la prestación del servicio, este es solicitado a través de la oficina de atención al cliente y se programa recolección.	6724147
Generados por puntos de ventas en áreas publicas	El 90% de los residuos productos de la actividad de ventas en áreas públicas son de tipo ordinarios y recolectados en el vehículo compactador. Cuando se genera residuos de gran volumen, este es atendido con la volqueta.	6724147
Animales Muertos	Animales muertos dispuestos en vía públicas son recogidos en volqueta.	6724147
Residuos de Gran Volumen	El servicio Para la recolección y transporte de este tipo de residuos, se utiliza l servicio especial el cual es solicitado a través de atención cliente.	6724147
Residuos especiales	Solo se atienden residuos de gran volumen que so son llevados en los vehículos compactadores. Dichos residuos son recogidos en volquetas los cuales están sujetos a una programación.	6724147

El prestador incluyó toda la información requerida por el Ministerio de Vivienda para este numeral. En ese sentido, este aspecto presuntamente sí cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.12. de la Resolución 288 de 2015.

### 3.2.3.12. Programa de Gestión del Riesgo

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la tabla que se muestra a continuación, donde discrimina las condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo, acciones de respuesta del prestador del servicio, y las medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero.

Tabla 42. Programas de Gestión del Riesgo. Fuente: PPSA

Condiciones de amenaza, vulnerabilidad y riesgo	Acciones de respuesta del prestador del servicio	Medidas que deben ser adoptadas por el usuario o un tercero
Riesgos por problemas en la infraestructura.	Mejoramiento y mantenimiento de la infraestructura ubicada en el sitio de disposición final.	Acopiar los residuos dentro del predio hasta que lo indique el prestador del servicio.
Cierre de la vía que conduce al sitio de disposición.	Solicitar a la administración la construcción de vías alternas al sitio de disposición final.	La administración deberá contemplar la necesidad de abrir vías alternas al sitio de disposición final.
Grupos armados al margen de la Ley	Garantizar la seguridad del personal operativo y generar conciencia del autocuidado ante cualquier eventualidad de orden público.	Seguridad policial en el casco urbano del municipio.
Deterioro de la vía interna originando la dificultad de ingreso y salida de los vehículos recolectores por la temporada de invierno	Plan recurrente de mantenimiento.  Adecuación y mantenimiento de las vías internas del sitio de disposición final.	Apoyo del municipio o la SSPD con recursos excepcionales para atender coyunturas.
Fallas en los Equipos	Plan de mantenimiento de los vehículos.  Arrendamiento con vehículos de terceros	Acopio hasta que se supere la situación contingente

El prestador incluyó toda la información requerida por el Ministerio de Vivienda para este numeral. En ese sentido, este aspecto presuntamente sí cumpliría con los lineamientos establecidos en el numeral 3.13. de la Resolución 288 de 2015.

No obstante, la información que el prestador presenta en la tabla anterior no corresponde con el PEC de la empresa; ya que en el plan de emergencia incluye las siguientes amenazas: sequía, vendaval, movimiento en masa, mar de leva, incendio, sismo, tsunami, tormenta eléctrica, granizada, avalancha, erupción volcánica, inundación, avenida torrencial, huracán, explosión por biogás, bloqueo vías de acceso, y antrópicos intencionales.

### 3.2.4. Cumplimiento de las obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no incluyó ninguna información relacionada con el cumplimiento de sus obligaciones asociadas al PGIRS.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 4 del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Así las cosas, a partir del análisis efectuado del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo, se elaboró el siguiente resumen de los lineamientos técnicos que presuntamente incumple, de conformidad con lo establecido en el anexo de la Resolución 0288 de 2015:

Tabla 43. Resumen del análisis PPSA

Numeral	Descripción
1	Actividades prestadas
2	Objetivos y metas
3.1	Fecha de adopción del Programa de Prestación del Servicio Público de Aseo
3.3	Actividad de recolección y transporte

3.5	Actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas
3.6	Actividad de corte de césped en las vías y áreas públicas
3.7	Actividad de poda de árboles en las vías y áreas públicas
4	Cumplimiento de las obligaciones del Prestador contenidas en el PGIRS

Por lo tanto, se concluye que el PPSA no se ajusta satisfactoriamente a lo establecido en la Resolución 288 de 2015.

### 3.3. Recolección y transporte de residuos no aprovechables

#### 3.3.1 Requisitos de la actividad de recolección

Teniendo en cuenta que el prestador no entregó certificados de competencias laborales de sus operarios para el servicio de aseo, se genera un presunto incumplimiento del numeral 6 del Artículo 2.3.2.2.2.3.27 del Decreto 1077 de 2015:

*“Artículo 2.3.2.2.2.3.27. Requisitos de la actividad de recolección. La actividad de recolección se realizará observando entre otros los siguientes requisitos:*

(...)

*6. Será responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación, uniformes de trabajo con aditamentos reflectivos y demás implementos así como condiciones conforme a la normativa vigente en materia laboral y de salud ocupacional.*

(...)”.

#### 3.3.2 Sistemas de recolección

Durante la visita efectuada, se evidenció que la recolección de residuos se realizaba en las aceras de las calles frente a las viviendas. No obstante, la empresa informó que tiene instaladas 10 cajas estacionarias distribuidas en el municipio de Quibdó, pero no indicó la ubicación de éstas ni entregó documentos soportes que autoricen la instalación de las mismas.

Al respecto, es necesario que la empresa especifique la ubicación de dichas cajas y adjunte la documentación que demuestre que estos equipos están autorizados por el ente territorial, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.3.2.2.2.2.25 del Decreto 1077 de 2015:

*“Artículo 2.3.2.2.2.2.25. Ubicación de cajas de almacenamiento en áreas públicas. La colocación de cajas de almacenamiento en áreas públicas debe contar con la autorización de la entidad territorial a través de la autoridad*

*urbanística local o quien haga sus veces, atendiendo las necesidades del servicio público de aseo.”*

### 3.3.3 Establecimiento de macrorrutas y microrrutas

La empresa tiene reportado en el SUI 18 microrrutas de recolección y transporte, la misma cantidad de las suministradas durante la visita de verificación, las cuales tienen la siguiente frecuencia y horario:

<b>Microrrutas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Horario</b>
Microrrutas 5, 9, 14 y 18	Lunes a Domingo	2:00 pm a 10:00 pm.
Microrrutas 1, 2 y 3	Lunes	6:00 am a 2:00 pm
Microrrutas 6, 7 y 8	Martes y Sábado	6:00 am a 2:00 pm
Microrrutas 11 y 12	Miércoles y Viernes	6:00 am a 2:00 pm
Microrrutas 15 y 16	Jueves	6:00 am a 2:00 pm
Microrruta 4	Lunes	2:00 pm a 10:00 pm
Microrruta 10	Martes y Sábado	2:00 pm a 10:00 pm
Microrruta 13	Miércoles y Viernes	2:00 pm a 10:00 pm
Microrruta 17	Jueves	2:00 pm a 10:00 pm

Tabla 44. Inventario de microrrutas. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Al contrastar la anterior información con lo cargado en SUI para el año 2015 (último registro de la empresa para este formato), se advierte que las microrrutas 5, 9, 14 y 18 no corresponden a los días y frecuencias informados por la empresa, por lo cual se genera la necesidad de aclarar a qué se debe esta discrepancia. Las demás microrrutas y horarios se ajustan a lo reportado en SUI.

El Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa adolece de información para determinar las macrorrutas de recolección y horarios de dichas macrorrutas. Por lo tanto, se configura un presunto incumplimiento de lo establecido en la Cláusula 27 del Anexo 1 de la Resolución CRA 788 de 2016:

**“Cláusula 27. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.** La persona prestadora deberá diligenciar las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el APS declarada.

#### **Recolección y Transporte de residuos no aprovechables**

<b>MACRORRUTA</b>	<b>FRECUENCIA DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES</b>	<b>HORARIO DE RECOLECCIÓN DE RESIDUOS NO APROVECHABLES</b>

La empresa durante la visita manifestó que realizó actividades de socialización de cambios de horario de las microrrutas 4, 10, 13 y 17, las cuales pasaron al horario de

6:00 a.m. a 2:00 p.m. Una vez verificada la información suministrada por el prestador se evidenció que realizó reuniones de socialización y distribución de volantes para informar el cambio de horario.



Ilustración 4. Volantes informativos para el cambio de horarios de microrrutas de recolección. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

El prestador realiza la actividad de recolección y transporte tres veces por semana en el sector residencial y de lunes a domingo en el sector centro (zona comercial) de acuerdo con lo manifestado durante la visita. Los horarios de la actividad de recolección informados por el operador son: 6:00 AM-2:00 PM y de 2:00 PM a 10:00 PM. En el CCU se establece una frecuencia de recolección de 3 veces por semana, excepto en plazas de mercado y el centro de la ciudad, en las cuales la frecuencia será diaria, sin especificar los horarios en que se desarrollaría la actividad.

Así las cosas, el desarrollo de esta actividad se realiza de la siguiente manera:

Tabla 45. Resumen de flota vehículos. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Recolección			
No. Vehículos	No. de Conductores	No. de Operarios	No. Frecuencia / Semana
5 Compactadores (3 en arriendo y 2 propios) 1 Volqueta en arriendo (residuos de demolición, madera y puntos críticos)	6 (3 aportados por los contratistas)	12	3 (residencial) 7 (zona centro)

De acuerdo con la anterior información, la empresa estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, en cuanto a la frecuencia mínima de ejecución de esta actividad:

**“Artículo 2.3.2.2.3.32. Frecuencias de recolección.** La frecuencia de recolección dependerá de la naturaleza y cantidad de generación de residuos, de los programas de aprovechamiento de la zona, cuando haya lugar a ello, y características del clima, entre otros. En el caso de servicios a grandes generadores, la frecuencia dependerá de las cantidades y características de la producción.

**Parágrafo.** La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana.”

La empresa entregó una base de datos en la cual se puede identificar la microrruta con la cual son atendidos cada uno de los barrios en el Municipio de Quibdó, con sus respectivos horarios, la cual replica a continuación:

Tabla 46. Frecuencias asignadas por barrios. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>POBLACIÓN DE QUIBDÓ</b>		
<b>BARRIO</b>	<b>HORARIO</b>	<b>RTA</b>
Buenos Aires	06:00 - 14:00	1 Y 11
Casa Blanca	06:00 - 14:00	1 Y 11
Futuro I y II	06:00 - 14:00	1 Y 11
Obrero	06:00 - 14:00	1 Y 11
Samper	06:00 - 14:00	1 Y 11
La Fé	06:00 - 14:00	1 Y 11
La Gloria	06:00 - 14:00	1 Y 11
La Unión	06:00 - 14:00	1 Y 11
La Victoria	06:00 - 14:00	1 Y 11
Villa España	06:00 - 14:00	1 Y 11
Los claveles	06:00 - 14:00	2 Y 12
sub Estación	06:00 - 14:00	2 Y 12
Mis Esfuerzo	06:00 - 14:00	2 Y 12
Mira Flores	06:00 - 14:00	2 Y 12
Tomas Pérez	06:00 - 14:00	2 Y 12
Porvenir	06:00 - 14:00	2 Y 12
La paz	06:00 - 14:00	2 Y 12
Paraíso	06:00 - 14:00	2 Y 12
Bonanza	06:00 - 14:00	2 Y 12
Caraño	06:00 - 14:00	2 Y 12
Urba. Virgen del Carmen	06:00 - 14:00	2 Y 12
Las Colinas	06:00 - 14:00	2 Y 12
El Bosque de la Platina	06:00 - 14:00	2 Y 12
Silencio	06:00 - 14:00	3 Y 13
Chamblun	06:00 - 14:00	3 Y 13
San judas	06:00 - 14:00	3 Y 13
Santa Ana	06:00 - 14:00	3 Y 13
Calle de la esperanza	06:00 - 14:00	3 Y 13
Esmeralda	06:00 - 14:00	3 Y 13
Cárcel anayancy	06:00 - 14:00	3 Y 13



<b>POBLACIÓN DE QUIBDÓ</b>		
<b>BARRIO</b>	<b>HORARIO</b>	<b>ruta</b>
Cohimbra	06:00 - 14:00	3 Y 13
Julio Figueroa	06:00 - 14:00	3 Y 13
Santo domingo	06:00 - 14:00	3 Y 13
Calle 30 ( Subida al aeropuerto)	06:00 - 14:00	3 Y 13
Reposo I II y II	06:00 - 14:00	4 Y 11
Monserate	06:00 - 14:00	4 Y 11
Los Álamos	06:00 - 14:00	4 Y 11
Vía principal Huapango	06:00 - 14:00	4 Y 11
Kennedy	06:00 - 14:00	4 y 12
Las Américas	06:00 - 14:00	4 y 13
Cesar Conto	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Chambacú	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Chamblun	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Cristo Rey	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
El silencio	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
La Alameda Reyes	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
La Yesquita	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Mira Flores	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Pan de Yuca	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Roma	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
Yesca Grande	14:00 - 22:00	5, 9, 14 y 18
La Aurora	06:00 - 14:00	6 y 15
Medrano	06:00 - 14:00	6 y 15
Viento Libre	06:00 - 14:00	6 y 15
Las Mercedes	06:00 - 14:00	6 y 15
La Playita	06:00 - 14:00	6 y 17
Horizonte	06:00 - 14:00	6 y 15
Piñal de Medrano	06:00 - 14:00	6 y 15
Las Palmas	06:00 - 14:00	6 y 15
Alfonso López	06:00 - 14:00	6 y 15
UTCH	06:00 - 14:00	6 y 15
El Jardín	06:00 - 14:00	7 y 16
Las Margaritas	06:00 - 14:00	7 y 16
La 18	06:00 - 14:00	7 y 16
La 19	06:00 - 14:00	7 y 16
Minuto de Dios	06:00 - 14:00	7 y 16
Monte Rey	06:00 - 14:00	7 y 16
Los Castillos	06:00 - 14:00	7 y 16
Obapo	06:00 - 14:00	7 y 16

POBLACIÓN DE QUIBDÓ		
BARRIO	HORARIO	ruta
Uribe Vélez	06:00 - 14:00	7 y 16
Zona Minera	06:00 - 14:00	7 y 16
La Victoria sur	06:00 - 14:00	7 y 16
Suba	06:00 - 14:00	7 y 16
Yesquita	06:00 - 20:00	8 y 17
Simón Bolívar	06:00 - 20:00	8 y 17
San Vicente	06:00 - 20:00	8 y 17
Chicharronal	06:00 - 20:00	8 y 17
San Martin	06:00 - 20:00	8 y 17
Niño Jesús	06:00 - 20:00	8 y 17
Pablo VI	06:00 - 20:00	8 y 17
Palenque	06:00 - 20:00	8 y 17
Sector Cabi	06:00 - 20:00	8 y 17
Florida	06:00 - 20:00	8 y 17
Rosales parte baja	06:00 - 20:00	8 y 17
El Poblado	06:00 - 14:00	10 y 15
Las Terrazas	06:00 - 14:00	10 y 15
La Cascorba	06:00 - 14:00	10 y 15
Progreso	06:00 - 14:00	10 y 15
Puente de Cabi	06:00 - 14:00	10 y 15
San Francisco	06:00 - 14:00	10 y 15
Simón Bolívar	06:00 - 14:00	11 y 17
Los Rosales	06:00 - 14:00	10 y 16
Jazmín parte alta	06:00 - 14:00	10 y 16
Los Ángeles	06:00 - 14:00	10 y 16
Aeropuerto	06:00 - 14:00	10 y 16
Hasta glorieta antigua colegio de la policía	06:00 - 14:00	10 y 16

Sin embargo, al consultar la página web de la empresa, no se observó la publicación de las rutas y horarios de la prestación de las actividades del servicio de aseo, lo cual presuntamente contraviene lo establecido en el Artículo 2.3.2.2.2.3.33 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.33. Divulgación de frecuencias, rutas y horarios.** La recolección se efectuará según horarios y frecuencias en las macrorrutras y microrrutras establecidas previamente en el programa de prestación del servicio, las cuales deberán darse a conocer a los usuarios, utilizando medios masivos de difusión de amplia circulación local. En las facturas de cobro del servicio público

*de aseo, deberá informarse las frecuencias de las diferentes actividades de recolección del servicio.*

*El prestador del servicio deberá publicar en la página web las rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades de recolección del servicio.”*

La empresa contaba con planos de las microrrutas de recolección y barrido, los cuales se encontraban en las instalaciones administrativas. Sin embargo, no se tenían definidas por parte del operador macrorrutas para la actividad de recolección y transporte, por lo que presuntamente estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.3.30. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas. Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos.**

*Para el diseño de macrorrutas y microrrutas deberá tenerse en cuenta, entre otros aspectos, los siguientes:*

- 1. Tipo de vías existentes (principales y secundarias, con separadores, estado de la vía) en los municipios y de alto tráfico vehicular y peatonal.*
- 2. Uso del suelo (residencial, comercial, industrial, etc.).*
- 3. Ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, así como entidades asistenciales.*
- 4. Recolección en zonas industriales.*
- 5. Zonas de difícil acceso.*
- 6. Tipo de usuario o generador.*
- 7. Ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares.*
- 8. Presencia de barreras geográficas naturales o artificiales.*
- 9. Tipo de residuos según sean aprovechables o no aprovechables.”*

Verificado el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo se evidenció que este es formulado por EPQ E.S.P. en liquidación y no por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Al hacer el análisis del mismo no coincide con lo verificado en campo. Entre los puntos que hay inconsistencias se encuentran los siguientes:

- En el PPSA se habla de 12 macrorrutas de recolección, cuando en visita se informó que no existían definidas macrorrutas.

- Los horarios de inicio y finalización no coinciden con la información suministrada, pues el PPSA establece jornadas de 7:00 a 15:00 y de 13:00 a 20:00.

Vale resaltar que las frecuencias establecidas en el PPSA para las actividades de recolección y transporte de residuos no aprovechables coinciden con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (todos los días en el centro y 3 veces por semana en zonas residenciales).

### 3.3.4 Vehículos recolectores

A continuación, se relaciona la flota de compactadores y volquetas con las que contaba la empresa a la fecha de la visita (junio 2017):

Tabla 47. Inventario de vehículos. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

INVENTARIO DE VEHÍCULOS					
ÍTEM	VEHÍCULO	MARCA	MODELO	PLACA	CAPACIDAD
1	CAMIÓN RECOLECTOR	KENWORTH	2014	OET400	14 yd <sup>3</sup>
2	CAMIÓN RECOLECTOR	KENWORTH	2011	QUA065	14 yd <sup>3</sup>
3	CAMIÓN RECOLECTOR	INTERNATIONAL	2015	WLL058	16 yd <sup>3</sup>
4	CAMIÓN RECOLECTOR	KENWORTH	2007	FGO307	20 yd <sup>3</sup>
5	CAMIÓN RECOLECTOR	KENWORTH	2008	FGX860	20 yd <sup>3</sup>
6	VOLQUETA	FORD	1951	XYJ025	5M3

Verificando la información cargada al SUI, la misma se encuentra desactualizada, ya que solo el vehículo con placas QUA065 coincide. Además, en el respectivo cargue al SUI la empresa establece que cuenta con 10 vehículos y precisa que sólo 3 de ellos están en operación.

Lo anterior permite concluir, que es necesario que la empresa realice la actualización de la información contenida en el formato registro de vehículos para el transporte de residuos sólidos, acorde con lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. En consecuencia, se requiere proceder a adelantar las siguientes acciones según sea el caso:

- Actualice el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados, pasándolos de estado “En Operación” a “Inactivo”. Para ello debe solicitar la habilitación del formulario “Actualización de estado - vehículos” de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 para que de esta manera proceda actualizar el estado de los vehículos registrados en el SUI que no sean utilizados por el prestador, pasándolos de estado “En operación” a “inactivo”. Se

aclara que debe inactivar; (i) aquellos vehículos de los cuales exista certeza que no van a volver a ser utilizados para la prestación servicio y (ii) aquellos vehículos que no hayan sido utilizados en la operación durante más de 12 meses. Recuerde que en aquellos casos en que vuelva a utilizar un vehículo que se encuentre en estado “inactivo” deberá actualizarlo pasándolo a estado “en operación”.

- Registre en el SUI los vehículos que utiliza y que aún no han sido reportados. Para ello debe solicitar la habilitación del Formato “Registro de Vehículos para el Transporte de Residuos sólidos” de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Ahora bien, de los cinco compactadores actualmente en operación, tres de ellos son arrendados (dos a ENVIASEO E.S.P. y uno con RAMONERRE S.A.).

Adicional a los compactadores, la empresa tiene en arriendo una volqueta para la labor de residuos especiales y atención de puntos críticos.

Durante la inspección realizada, se verificó que todos los vehículos compactadores (5) adolecían de logos que permitían identificarlos como parte de la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., lo cual se traduce en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015:

***“Artículo 2.3.2.2.2.3.36. Características de los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos. Los vehículos para la prestación del servicio de aseo, empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final, deberán tener, entre otras, las siguientes características:***

***1. Los vehículos recolectores deberán ser motorizados, y estar claramente identificados (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).***

***(...)”***



Ilustración 5. Compactador con placas FGX 860. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 6. Compactador con placas FGX 860. El vehículo no cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 7. Compactador con placas OET 400. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 8. Compactador con placas OET 400. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 9. Compactador con placas WLL 058. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 10. Compactador con placas WLL 058. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 11. Compactador con placas FGO 307. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 12. Compactador con placas FGO 307. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017





Ilustración 13. Compactador con placas QUA 065. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017



Ilustración 14. Compactador con placas QUA 065. No cuenta con logos que permitan identificarlo como parte AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

No se evidenció pérdida de líquidos (lixiviados) de los vehículos que fueron objeto de inspección. En visita al Botadero a Cielo Abierto Marmolejo del 07 de junio de 2017, se constató la existencia de una bahía de lixiviados donde los vehículos de recolección y transporte descargan estos residuos líquidos.

Por otro lado, de acuerdo con lo informado por la empresa, se hace un lavado general de los vehículos cada 8 días y se realiza un lavado de la caja compactadora todos los días. Una vez analizada la información entregada durante la visita, es posible verificar lo indicado por parte de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

No obstante, al ser los vehículos objeto de lavado cada 8 días, se configura un presunto incumplimiento de lo que reza en el Artículo 2.3.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015:

***“Artículo 2.3.2.2.3.38. Lavado de los vehículos y equipos de recolección y transporte. Los vehículos de recolección y transporte de residuos sólidos deberán lavarse al final de la jornada diaria. El lavado debe realizarse en sitios diseñados para tal fin y no puede efectuarse en áreas públicas ni en fuentes o cuerpos de agua.”***

Los uniformes de los operarios de recolección y transporte no cuentan con logos de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

### **3.3.5 Traspordo en la actividad de recolección**

Durante la visita desarrollada, el prestador no adujo la necesidad de realizar trasbordos para la actividad de recolección y transporte de residuos no aprovechables.

### **3.3.6 Censo de puntos críticos**

La empresa tiene inventario de puntos críticos georreferenciados (25 puntos críticos, de acuerdo con lo observado en un software interno del prestador durante la visita), los



cuales son atendidos con la volqueta que es contratada por la empresa. No obstante, al verificar lo dispuesto en el PGIRS del municipio, se encuentra que no este inventario no concuerda, habida cuenta que en el PGIRS se relacionan 63 puntos críticos en Quibdó. Análogamente, esta cifra difiere de lo que reza en el PPSA, documento en el figuran nuevamente 63 puntos críticos.

### 3.3.7 Bases de Operación

La empresa no cuenta con base de operaciones. El parqueadero donde se encuentran los vehículos propios no cuenta con señalización, sentidos de circulación ni equipos contra incendio. En este sentido, se configura un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.3.50 del Decreto MVCT 1077 de 2015:

**“Artículo 51. Características de las bases de operación. Las personas prestadoras del servicio público de aseo que presten el servicio en municipio o distritos mayores de 5.000 usuarios deberán tener base de operación, las cuales deberán ubicarse de acuerdo con lo definido en las normas de ordenamiento territorial y cumplir con las siguientes características:**

1. Contar con áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de los vehículos, depósito de insumos para la prestación de servicio, zona de control de operaciones, vestidores e instalaciones sanitarias para el personal, y oficinas administrativas.

(...)

3. Contar con una adecuada señalización en las diferentes áreas, así como de los sentidos de circulación.

(...)

5. Contar con equipos de control de incendios.

(...)”

### 3.4. Barrido y limpieza de áreas públicas

Sobre la actividad de barrido, se informó durante la visita la existencia de 29 microrrutas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas, verificando la información reportada al SUI, la empresa presenta inconsistencias ya que cuenta con 18 microrrutas reportadas.

La distribución de las microrrutas de barrido entregada en visita es la siguiente:

Tabla 48. Microrrutas de barrido. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

Microrrutas	Frecuencia	Horario
Microrrutas 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Lunes a sábado	6:00 am a 2:00 pm
Microrrutas 9, 13, 16, 18, 21, 24 y 27	Lunes y jueves	6:00 am a 2:00 pm

Microrrutas 10, 12, 17, 19, 22, 25 y 28	Martes y viernes	6:00 am a 2:00 pm
Microrrutas 11, 14, 15, 20, 23, 26 y 29	Miércoles y sábado	6:00 am a 2:00 pm

Tabla 49. Resumen de microrrutas de barrido. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. – Visita de inspección y vigilancia del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>Barrido</b>	
<b>Numero de Operarios</b>	<b>No. Frecuencia / Semana</b>
18 (2 supernumerario)	Sector Centro: lunes a sábado (microrrutas 1 y 2 también se realizan los Domingos). Residencial: 2 veces a la semana.

Sin embargo, al verificar el respectivo reporte en SUI, se encuentra que lo allí plasmado contraviene con la anterior información, habida cuenta que en el cargue figuran horarios de algunas microrrutas que van desde las 14:00 hasta las 22:00.

Al comparar la información entregada en visita con lo que reposa en el PPSA, se encuentra concordancia en el número de microrrutas de barrido. Sin embargo, existen diferencias en las frecuencias de las microrrutas 1, 2, 9, 10, 11, 14, 15 y 18 entre lo informado en visita y lo que se establece en el documento. Por lo tanto, es necesario que la empresa explique a qué se debe esta discrepancia.

El Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa adolece de información para determinar las macrorrutas de barrido y horarios de dichas macrorrutas. Por lo tanto, se configura nuevamente un presunto incumplimiento de lo establecido en la Cláusula 27 del Anexo 1 de la Resolución CRA 788 de 2016:

**“Cláusula 27. FRECUENCIAS Y HORARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ASEO PARA RESIDUOS NO APROVECHABLES EN EL APS DECLARADA.** La persona prestadora deberá diligenciar las siguientes tablas con la información de frecuencias y horarios en los que prestarán las diferentes actividades del servicio público de aseo, para cada una de las macrorrutas de recolección definidas en el APS declarada.

(...)

**Barrido y limpieza urbana de vías y áreas públicas**

MACRORRUTA	FRECUENCIA DE BARRIDO Y LIMPIEZA	HORARIO DE BARRIDO Y LIMPIEZA

”

A pesar de esto, el CCU discrimina frecuencias de 6 y 2 veces por semana para las zonas centro y residenciales, respectivamente, lo cual se ajustaría a lo señalado durante la visita.

No obstante, se constató que, en cuanto a la actividad de barrido, la empresa estaría cumpliendo con la frecuencia mínima que establece el Artículo 2.3.2.2.2.4.53 del Decreto 1077 de 2015, considerando que Quibdó está clasificado como municipio de categoría 6 según el reporte de la Contaduría General de la Nación<sup>4</sup>:

**“Artículo 2.3.2.2.2.4.53. Frecuencias mínimas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** La frecuencia mínima de barrido y limpieza del área de prestación a cargo del prestador será de dos (2) veces por semana para municipios y/o distritos de primera categoría o especiales, y de una (1) vez por semana para las demás categorías establecidas en la ley. El establecimiento de mayores frecuencias definidas en el PGIRS para la totalidad del área urbana del municipio y/o distrito o partes específicas de la misma, deberá ser solicitado por el ente territorial al prestador y su costo será reconocido vía tarifa.

(...)”

No se tienen definidas por parte del operador macrorrutas para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Esta situación representa un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto MVCT 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.4.55. Establecimiento de macrorrutas y microrrutas para el barrido y limpieza de vías y áreas públicas.** Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas. Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.”

De igual forma, al verificar la página web de la empresa, no se encontró publicación de las macrorrutas y microrrutas de barrido, por lo cual no fue posible verificar el cumplimiento del anterior artículo, en el fragmento que dicta “Esas rutas deberán ser informadas a los usuarios y cumplidas cabalmente por las personas prestadoras del servicio.”

Las bolsas originadas por la actividad de barrido son recolectadas por los vehículos que atienden la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos. No existe una

<sup>4</sup>[http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes!/ut/p/b1/04\\_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfGjzOINzPyDT EPdQoM9zX2MDTyDAoJdAkPNjY3CTIAKIkEKcABHA7z6g-D6cShwMyLSfuwKnL3NKdlPciAB\\_X4e-bmp-gW5oaGhEeWKAACwLNs!/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmtFL1o2XzMwNDAwOEJSNkw1TDgwSVJHR ks2M1ZIOEEz/](http://www.contaduria.gov.co/wps/portal/internetes!/ut/p/b1/04_Sj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfGjzOINzPyDT EPdQoM9zX2MDTyDAoJdAkPNjY3CTIAKIkEKcABHA7z6g-D6cShwMyLSfuwKnL3NKdlPciAB_X4e-bmp-gW5oaGhEeWKAACwLNs!/dl4/d5/L2dJQSEvUUt3QS80SmtFL1o2XzMwNDAwOEJSNkw1TDgwSVJHR ks2M1ZIOEEz/)

microrruta orientada específicamente a la recolección y transporte de residuos originados por la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

Por otro lado, los kilómetros de barrido de los últimos 5 años, según lo informado por la empresa mediante radicado SSPD 20175290442832 del 13 de junio de 2017, corresponden a lo siguiente:

Tabla 50. Relación de kilómetros de cuneta barridos. Fuente: AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P.

KILOMETROS DE CUNETAS BARRIDOS													
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
2013	1608.3	1492.04	1400	1200	1650	1869	1842	2079	1964	747.4	879.29	816.12	17547.15
2014	897.31	830	918.32	911.16	1039	1040	1982.39	1800	1797.5	1750	1736	1859	16560.68
2015	2041	1878	1874	1902	1902	1905	2005	1673	1921	1887	1937	2067	22992
2016	1815	1828.5	1937	1873	1899	1887.5	1946	1722	1757.5	2019	1769	1893	22346.5
2017	1958	1895.4	1972	1786	1853								9464.4

Cabe destacar que los uniformes de los operarios de barrido y limpieza de vías y áreas públicas no cuentan con logos de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.

### 3.4. Cestas o canastillas públicas de residuos en las vías y áreas publicas

Durante la visita, la empresa informó que en el año 2016 realizó contratación para instalar 200 cestas en el municipio de Quibdó, actividad que se realizó en noviembre de 2016, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015:

**“Artículo 2.3.2.2.2.4.57. Instalación de cestas o canastillas públicas de residuos sólidos en las vías y áreas públicas.** Las personas prestadoras del servicio de aseo deberán colocar canastillas o cestas, en vías y áreas públicas, para almacenamiento exclusivo de residuos sólidos producidos por los transeúntes. Para la ubicación de las cestas a cargo del prestador, se requerirá aprobación previa del municipio o distrito.

(...)”

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. entregó soporte documental de las labores de instalación de cestas. No obstante, es necesario que la empresa remita la respectiva autorización municipal para el desarrollo de estas labores, de acuerdo con lo señalado en el precitado Artículo.

### 3.4. Componentes de Limpieza urbana (Corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y limpieza de playas)

Según lo informado por la empresa durante la visita, no tiene programación para desarrollar las actividades de corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y limpieza de playas, pues las mismas están siendo desarrolladas por la alcaldía municipal. No obstante, la empresa señaló que apoya la ejecución de estas

actividades, sin trasladar los costos de éstas a los usuarios mediante remuneración vía tarifa. Cabe señalar que estas actividades están incluidas en el PGIRS del municipio.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa estaría incumpliendo presuntamente lo dispuesto en los artículos 2.3.2.2.2.6.66, 2.3.2.2.2.6.70, 2.3.2.2.2.5.63, 2.3.2.2.2.4.62 y 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015 y el Parágrafo 3 del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.

### 3.5. Aprovechamiento

La empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. no presta la actividad de aprovechamiento. No obstante, es válido precisar que las siguientes empresas están registradas en RUPS para el desarrollo de este componente en el municipio de Quibdó:

Tabla 51. Empresas prestadoras de aprovechamiento en Quibdó. Fuente: RUPS

NIT	Nombre de la empresa	Fecha de inscripción en el RUPS	Número de miembros de la organización
900995500-5	CICLOTOTAL	2017	No registra
830107518-5	CONSASA SAS ESP	2017	No registra

### 3.6. Disposición final

La disposición final de residuos sólidos es realizada en el Botadero a Cielo Abierto Marmolejo, el cual se encuentra a 5 Km del casco urbano, en la vía Quibdó – Medellín, en un área de 22 hectáreas.

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. dejó de ser operador del botadero desde el 1° de julio de 2015. De acuerdo con lo establecido en el contrato SPO 001 CQ 124 de 2016, suscrito entre EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN y UNIÓN TEMPORAL RELLENO QUIBDÓ 2016 el 25 de agosto de 2016, la operación del sitio de disposición pasó a manos de UNIÓN TEMPORAL RELLENO QUIBDÓ 2016.

Es pertinente aclarar que, al constituirse el Botadero a Cielo Abierto Marmolejo como un sitio inadecuado de disposición de residuos sólidos, no cuenta con autorización ambiental por parte de la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó. Por lo tanto, la actividad de disposición final no es remunerada vía tarifa con cargo al usuario.

No obstante, la Resolución CODECHOCÓ 0341 de 2016 aprobó el Plan de Manejo Ambiental para el cierre y clausura del vaso actual de disposición y la adecuación del sitio de disposición final para constituirse como un sitio autorizado.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios desarrolló una visita de inspección y vigilancia al Botadero a Cielo Abierto Marmolejo el 07 de junio de 2017. En dicha visita, se encontraron deficiencias operativas en relación a la falta de cobertura de residuos en el frente de trabajo, la carencia de manejo de lixiviados y gases (en el frente de trabajo), la no compactación de residuos, la presencia masiva de gallinazos y el asentamiento de población recicladora al interior del sitio de disposición.

EMPRESA PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN informó durante la visita que se proyecta la finalización de una nueva celda de disposición para el mes de septiembre de 2017, la cual tendría capacidad para recibir residuos durante 1 año y 4 meses.

### **3.7. Plan de Emergencia y Contingencia**

A continuación, bajo las indicaciones señaladas en la Resolución 154 de 2014, se presenta el análisis realizado para el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. respecto al Plan de Contingencias y Emergencias del servicio público de Aseo en el Departamento de Chocó Municipio Quibdó, reportado en el Sistema Único de Información (SUI) el 30 de enero de 2017.

## **CAPITULO 1: PREPARACIÓN DE LA RESPUESTA – FORMULACIÓN DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA.**

- **1.1 Aspecto 1: La ocurrencia misma del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales:** *“(…) La planificación de la atención de emergencias debe soportarse en los eventos que realmente puedan suceder en el territorio donde se presta el servicio público domiciliario y en los impactos que estos originen sobre la prestación de los servicios públicos y que puedan incidir en (...) la interrupción de la prestación de los servicios de (...) y aseo”.*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. considera algunos eventos de posible ocurrencia en la zona de operación de la empresa. Sin embargo, menciona algunos riesgos que no aplican para el área de prestación, ya que corresponden a riesgos asociados a ciudades costeras, tales como vendaval, mar de leva, tsunami y huracán. Respecto a este último riesgo, el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) asegura que no es posible que se generen huracanes en el pacífico colombiano derivado de las condiciones intrínsecas de este territorio<sup>5</sup>.

Por otra parte, el prestador enuncia que tiene un nivel de riesgo para erupciones volcánicas empero en el departamento no hay presencia de volcanes de acuerdo al mapa de distribución de volcanes en Colombia de Munich Re, (2006). Finalmente, el prestador plantea un nivel de riesgo bajo para la amenaza de sismo, pero de acuerdo con el mapa de zonificación sísmica de la Asociación Colombiana de Ingeniería Sísmica (AIS), la ciudad de Quibdó se encuentra en una zona de amenaza alta.

---

<sup>5</sup> <http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/servicios-pronosticos-alertas>



Ilustración 15. Mapa de distribución de volcanes en Colombia (Munich Re, 2006)

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.1. de la Resolución 154 de 2014.

## **1.2 Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.**

- **1.2.1 Elaboración de inventarios** *“Los inventarios se elaboran con el fin de conocer los recursos institucionales, financieros, físicos y humanos disponibles, en condiciones de normalidad al interior de la persona prestadora de servicio y así cotejar con los posibles requerimientos durante la emergencia, se identifiquen los recursos que faltarían (...).”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta cada uno de los ítems exigidos por la Resolución 154 de 2014. A continuación, se presenta el análisis de cada uno de ellos.

### **Recursos físicos**

El prestador describe de las microrrutas de recolección y transporte, expresando claramente el lugar específico donde se llevan a cabo estas actividades por parte de la empresa, las frecuencias y horarios.



DIA	RUTAS	MICRORUTA	PROMESA DE SERVICIO
Lunes	1	Zona Norte, incluye: Buenos Aires, Futuro 1 y 2, Villa España, Casa Blanca, La Victoria, La Unión, La Gloria, La Fe, Samper y Obrero	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	2	Barrios: Los Claveles, Sub estación, Mis Esfuerzos, Mira Flores, Tomas Pérez, Porvenir, La Paz, Paraíso, Bonanza, Caraña, Urbanizaciones Virgen del Carmen, Las Colinas y Bosques de La Platina.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	3	Barrios: Silencio, Chamblun, San Judas, Santa Ana, Calle La Esperanza, Esmeralda, Cárcel Anayancy, Cohimbra, Julio Figueroa, Santo Domingo y Calle 30 (subida al aeropuerto)	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	4	Reposo 1 y 2, Monserrate, Los Álamos y Vía principal barrio Huapango, Kennedy y Las Américas	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
	5	Calles: 31 a la 20 (entre cámaras 1 y 4) entre cámaras 1 y 7.	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
Martes y Sábado	6	Aurora, Medrano, Viento Libre, Las Mercedes, Playita, Horizonte, Piñal de Medrano, Las Palmas, Alfonso López y UTCH	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	7	Margarita, Jardín, La 18, 19, Minuto de Dios, Monte Rey, Los Castillos, Obispo, Uribe Vélez, Zona Minera, la Victoria Sur y Suba	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	8	Yesquita, San Vicente, San Martín, Pablo VI, Palenque, Niño Jesús, Sector Cabi, Simón Bolívar, Chicharronal, Florida y Rosales parte baja.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	9	Calles: 31 a la 20 (entre cámaras 1 y 4) entre cámaras 1 y 7	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
	10	Las Terraza, La Cascorba, El Poblado, El Progreso, Puente de Cabi, San Francisco, desde UTCH hasta el semáforo del tambo, Los Rosales, Jazmín parte alta, Los Ángeles, Aeropuerto, hasta glorieta antiguo colegio de la Policía.	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
Miércoles y Viernes	11	Zona Norte, incluye: Futuro 1 y 2, Villa España, Casa Blanca, La Victoria, La Unión, La Gloria, La Fe, Samper, Obrero, Reposo 1, 2 y 3, Buenos Aires, Monserrate, Los Álamos y Vía principal barrio Huapango.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	12	Barrios: Los Claveles, Subestación, Mis Esfuerzos, Kennedy, Mira Flores, Tomas Pérez, Porvenir, La Paz, Paraíso, Bonanza, Caraña, Urbanizaciones Virgen del Carmen, Las Colinas, y Bosques de La Platina.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	13	Barrios: Silencio, Chamblun, San Judas, Santa Ana, Calle La Esperanza, Esmeralda, Cárcel Anayancy, Cohimbra, Las Américas, Julio Figueroa, Santo Domingo y Calle 30 (subida al aeropuerto).	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
	14	Calles: 31 a la 20 (entre cámaras 1 y 4) entre cámaras 1 y 7.	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
Jueves	15	Barrios: La Aurora y Medrano, incluye Viento Libre, Las Mercedes, Horizonte, Las Palmas, Simón Bolívar, Urbanización El Piñal, Alfonso López, San Francisco, Vía Cabi hasta el puente, Brisas del Poblado y Urbanización Flores de Buenaños.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	16	Barrios: Las Margaritas, Jardín, Minuto de Dios, Los Rosales, La 18, la 19, Jazmín, El Tambo, Los Ángeles, Zona Minera, La Victoria, Los Castillos, Suba, La Obapo y Uribe Velez.	6:00 a. m. a 2:00 p. m.
	17	Barrios: Yesquita, San Vicente, San Martín, Pablo VI, Niño Jesús, Palenque, y Playita (incluye sector CABI), Simón Bolívar, Rosales parte Baja, Chicharronal y Florida.	2:00 p. m. a 10:00 p. m.
	18	Calles: 31 a la 20 (entre cámaras 1 y 4) entre cámaras 1 y 7 (Zona Centro)	2:00 p. m. a 10:00 p. m.

Ilustración 16. Microrrutas de recolección y transporte de residuos. Fuente: PEC

## Recurso humano

El prestador enumera el personal para la prestación del servicio de aseo: 6 conductores, 14 ayudantes, 1 profesional de proyecto, 1 líder de gestión técnica, 1 director de proyecto y 1 profesional de comunicaciones. Por lo tanto, faltó incluir el nombre, número telefónico del domicilio y celular (si posee), el organigrama de la empresa, y descripción del personal que ha recibido capacitación en gestión del riesgo y que puede coordinar algunas actividades en caso de presentarse una emergencia.

## Edificaciones

El prestador no incluyó la localización y sedes de las diferentes dependencias en el inventario de edificaciones.

## Recursos económicos



El prestador describe principalmente los recursos económicos y la vigencia fiscal para la operación de la empresa y NO para suplir las necesidades de una emergencia.

### **Vehículos**

El prestador expresa la cantidad, el tipo, el combustible y el estado de los vehículos con los que cuenta para realizar la recolección de residuos.

### **Equipos**

El prestador describe los vehículos con los que cuenta para realizar la recolección y transporte de residuos sólidos, 5 vehículos compactadores (3 en alquiler, 2 propios) y una volqueta en alquiler.

### **Almacenes**

El prestador enuncia que tiene un contratista encargado de los mantenimientos preventivos y correctivos. Por lo tanto, sólo cuenta con un stock de *“los insumos de mayor rotación, entre estos: Mangueras de sistema de compactación: 15, Hojas de suspensión: 25, fusibles: 200, Pasador central 10, sillín trasero: 2, Cámara de freno: 5, esparrago de rueda: 20. Llave de lixiviado:2”*

### **Comunicaciones**

El prestador manifiesta que las personas que conforman el comité central de emergencias cuentan con celulares corporativos en buen estado. Son en total 5 celulares.

### **Sistemas de monitoreo**

El prestador manifiesta que los vehículos compactadores cuentan con GPS para monitorear los recorridos realizados y los tiempos de recolección.

### **Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias**

El prestador manifiesta que los vehículos asociados a la prestación del servicio tienen extintor.

### **Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables**

El prestador no presenta los sitios de posibles albergues temporales.

De acuerdo con lo anterior, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.2. Identificación de requerimientos** *“A partir del cálculo de los impactos posibles sobre la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, por una emergencia, es necesario cuantificar las posibles necesidades durante la misma (...)”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta cada uno de los ítems exigidos por la Resolución 154 de 2014. A continuación, se presenta el análisis de cada uno de ellos.

### **Recursos físicos**

El prestador enuncia que se requieren insumos y mano de obra para hacer el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos compactadores de 14 yd<sup>3</sup>; además de requerirse la contratación de 3 vehículos compactadores con capacidad máxima de 16 y 20 yd<sup>3</sup> para apoyar la operación y de un vehículo tipo volqueta para apoyar la recolección. Empero, el prestador no describe el material requerido (tipo, dimensiones, cantidad estimada) para hacer reparación, reconstrucción o restitución de la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.

### **Recurso humano**

El prestador define las entidades que le podrían brindar apoyo para la atención de emergencias, Alcaldía Municipal, Corporación Autónoma Regional Codechocó, Cuerpo de Bomberos Municipal, y Ejército Nacional. Adicionalmente, manifiesta que actuará individualmente (sin ayuda externa) con el personal que labora en Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. si el evento puede ser controlado por ellos, pero actuará de forma conjunta (con ayuda externa) si la calamidad lo amerita. Además, establece las primeras y más relevantes acciones a ejecutar en caso de emergencia:

- *Reportar emergencias, haciendo una estimación inicial de la situación.*
- *Notificar la emergencia a los Líderes y Gerente de Aguas Nacionales EPM operador del servicio.*
- *Recolección rápida de información, de tal forma que se alcance a tener un dimensionamiento del evento.* ”

No obstante lo anterior, hace falta establecer el número de personas que requieren para atender una emergencia, perfil profesional, tiempo de dedicación, rol o función en la atención, organigrama por amenaza donde se discrimine el rol de cada persona.

### **Edificaciones**

El prestador expresa que en la sede administrativa localizada en la Loma de Cabí se ubicará la “sala de crisis”.

### **Recursos económicos**

El prestador no realiza un análisis financiero de los costos en los que puede incurrir para la atención de emergencia, solamente presenta los costos de alquiler de vehículo compactador y volqueta.

### **Vehículos**

El prestador establece que para el transporte de personal, insumos y repuestos para la atención de emergencias cuenta con un vehículo de reserva con capacidad de cargue trasero de 14yd3. No especifica el tipo de vehículo ni el combustible con el que opera.

## **Equipos**

El prestador menciona que en caso de presentarse una emergencia en la cual salgan de operación 3 vehículos se activaría el plan de emergencia para la contratación de un vehículo compactador como mínimo. Sin embargo, el operador no enumera los equipos necesarios para evaluar y reparar la infraestructura que pueda afectarse durante la emergencia.

## **Comunicaciones**

La empresa expresa que posee un directorio con todo el personal donde se tiene el número celular de cada trabajador, la dirección de residencia y el teléfono de contacto de un familiar.

## **Sistemas de monitoreo**

El prestador no definió el sistema que dará las alarmas frente a cada amenaza y el medio de comunicación para transmitir dichas alarmas.

## **Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables**

El prestador no expresa los medios para prestar el servicio público de aseo en los albergues temporales y demás edificaciones.

En concordancia, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

### **• 1.2.3 Funciones mínimas del grupo, equipo o comité central de emergencias de la persona prestadora de servicios.**

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la mayoría de las funciones mínimas del comité de emergencias:

- *“Elaborar, evaluar y actualizar el Plan de emergencias y contingencias.*
- *Socializar el plan de emergencias y contingencias a todo el personal.*
- *Supervisar el proceso de atención de emergencias.*
- *Gestionar la financiación para los programas de reducción de riesgos.*
- *Tomar decisiones para superar la contingencia tales como: coordinación de las acciones durante la emergencia y/o contingencia, utilizar adecuadamente los recursos durante la misma.*
- *Informar a la comunidad y las autoridades competentes la situación presentada que afecta la prestación del servicio.”*

No obstante lo anterior, faltan las funciones de: diseñar y actualizar formatos para evaluación de daños y análisis de necesidades – EDAN, evaluar el proceso de atención de emergencias y articular los resultados al plan de emergencia y contingencia para su actualización, dar prioridad y disponer las actividades durante la emergencia.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.4 Establecimiento de necesidad de ayuda externa** *“Identificar las emergencias que por su magnitud e impactos hacen necesario solicitar apoyo externo, como a otros prestadores de servicios, entes municipales, de gobierno departamental o incluso de orden nacional. Definir qué tipo de ayuda podría requerirse, técnica, financiera o administrativa y en qué entidad se podría encontrar este tipo de ayuda (...) Determinar la necesidad de establecer pactos y acuerdos de apoyo mutuo con otros prestadores de servicios públicos domiciliarios en situaciones de emergencia, en cuyo caso será parte del plan de emergencia y contingencia(...).”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no identifica claramente las emergencias que por su magnitud e impactos requieran de apoyo externo, ni define el tipo de ayuda (técnica, financiera o administrativa), ni los medios de comunicación. El prestador solamente enuncia que cuenta con el apoyo de Alcaldía Municipal, Corporación Autónoma Regional Codechocó, Cuerpo de Bomberos Municipal, y Ejército Nacional; y que tiene un acuerdo de cooperación con la Alcaldía Municipal reflejado en el Comité de Coordinación y Control.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.5 Fortalecimiento de Educación y Capacitación.** *“Establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención en temas como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros. Se debe capacitar la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios (...).”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. manifiesta que todo el personal involucrado en la prestación del servicio de aseo será capacitado en manejo de extintores y primeros auxilios, y realizará simulacros. Además, capacitará a los conductores sobre mantenimiento de vehículos compactadores y a los ayudantes de recolección, los formará sobre la operación y el funcionamiento de la caja compactadora. Sin embargo, el prestador no suministra ningún tipo de evidencia respecto al plan de fortalecimiento de educación y capacitación descrito.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

### **1.3 Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.**

- **1.3.1 Línea de Mando** *“Establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en la estructura piramidal, de cada persona que participa en*

*ésta. La línea de mando se establece un organigrama de acuerdo al evento a atender (...)*”

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. establece una línea de mando, donde están involucrados, el Director Proyecto, el Líder Gestión Técnica, el Líder Gestión Comercial, el Líder Gestión Recursos, el Profesional Gestión Jurídica, el Profesional Auditoría Interna, y el Profesional Proyecto Comunicaciones. Estas personas tendrán la responsabilidad sobre la comunicación, estudiarán el problema, valorarán la gravedad del mismo, aliviarán en lo posible los daños, tomarán decisiones, definirán quién va a ser el portavoz de acuerdo con la situación y cuál será la postura oficial de la empresa.

A pesar de lo anterior, no se establece el papel de cada persona en la estructura piramidal, ni el organigrama por cada tipo de evento a atender. Tampoco se define la participación y la responsabilidad de cada dependencia de la persona prestadora frente a la logística; la recolección, transporte y disposición de residuos sólidos; abastecimiento del servicio en albergues temporales; cierre de circuitos afectados por el evento; la manera como se va a garantizar los recursos económicos, físicos y humanos; evaluación de daños y reparaciones inmediatas; articulación con otras entidades; y atención a edificaciones indispensables.

En este sentido, este aspecto presuntamente cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.2 Comunicaciones** *“Elaborar un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar, para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento (...)*”

De manera general, el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. enuncia cuales son los lineamientos para la atención y entrega de información; además establecer la importancia de recolectar evidencia durante la emergencia que servirá en las comunicaciones post-crisis. El prestador establece un protocolo de comunicaciones antes, durante y después de la emergencia.

Por lo anterior, este aspecto presuntamente cumpliría con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.3 Protocolo de actuaciones** *“De la definición de la secuencia de acciones se obtienen los protocolos de actuación, uno por cada uno de los eventos que pueden requerir atención de emergencias, es decir, protocolo por sismos, inundaciones, atentados, huracanes, hasta cubrir la totalidad de las amenazas del territorio donde se presta el servicio.”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no define un protocolo de actuaciones para la atención de emergencias.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.4 Formatos para evaluación de daños** *“Diseñar formatos para la recolección rápida de información de campo relacionada con los daños que cause una emergencia sobre infraestructura, de forma que permitan priorizar los puntos de atención – reparación urgente, concentrando esfuerzos para reducir el tiempo de interrupción de parte o totalidad de un sistema, o para priorizar evaluaciones de mayor profundidad”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta un formato para la evaluación de daños que cumple con los lineamientos de la Resolución 154 de 2014, pero está enfocado exclusivamente en la actividad de recolección y transporte de residuos sólidos, obviando la manera de evaluar daños de las actividades de barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 4: Análisis posterior al evento** *“(…) consiste en realizar una evaluación de como funcionó la atención de emergencias durante un caso real levantar la memoria del evento, sus impactos y la forma en como la persona prestadora lo atendió.”*

Después de la entrada en vigencia de la Resolución 154 de 2014 el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no ha presentado contingencias. Por lo tanto, este aspecto de la Resolución no le aplica.

## **CAPITULO 2 EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

*“Corresponde a las acciones que desarrollará el prestador de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo durante las situaciones de emergencia o desastres (…)”*

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. no presenta ningún protocolo de acción para ningún riesgo identificado.

En este sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

Adicionalmente, se presenta el estado de cargue de formatos relacionados con la atención de emergencias y contingencias por parte del prestador:

<b>Formato/Formulario</b>	<b>Fecha de cargue</b>
Formulario recursos e inventarios	2016
Formulario de recursos financieros	No hay cargue para la vigencia 2016
Plan de Emergencia y Contingencia	30-01-2017
Formulario cuestionario eventos aseo	2016
Formulario registro de eventos - servicio de aseo	No aplica
Formato amenazas servicio de aseo	2016
Formato nivel de exposición servicio de aseo	2016
Formato resistencia daño servicio de aseo	2016

Ilustración 17. Cargue de formatos y formularios Resolución SSPD 20161300062185

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador no ha cargado información relacionada con los recursos financieros para la vigencia 2016.

Teniendo en cuenta el resultado de la verificación, se puede concluir que el Plan de Emergencias y Contingencia para el servicio de aseo para el municipio de Quibdó en el departamento Chocó de vigencia 2016 reportado en SUI el 30 de enero de 2017 por el prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P., presuntamente no cumple con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

### **3.8. Gestión del riesgo**

Se realizó una comparación entre el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), PPSA y del PGIRS.

Dentro del PEC, se priorizan cuatro riesgos en los que se incluyen las inundaciones, los problemas de orden público, los asociados al cierre del sitio de disposición final y las fallas en los equipos. Sin embargo, en el PPSA, sólo se tiene en cuenta los problemas de orden público y las fallas en los equipos, pero no se incluyen los riesgos de tipo natural como son las inundaciones. Por lo tanto, no existe una concordancia total entre estos documentos. No obstante, dentro del PPSA se incluyen otro tipo de riesgos como lo son los deterioros generados en la infraestructura y cierre de vías, que dentro del PEC no se priorizan.

Por otro lado, no se puede hacer una comparación del PEC o el PPSA con el PGIRS, ya que este último no incluye un programa de gestión del riesgo; sólo incluye una matriz del riesgo en donde se evalúan los proyectos y programas que tienen en ejecución.

## **4. ASPECTOS COMERCIALES**

En este capítulo se describen los aspectos comerciales de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., incluyendo así los componentes relacionados con el número de suscriptores, el establecimiento de tarifas según los acuerdos de subsidios y contribuciones, algunos procedimientos en relación con las Peticiones, Quejas y Reclamos que llegan a la empresa.

Es importante indicar que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo tercero de la Resolución SSPD No. 20161300013835 del 23 de mayo de 2016 los Títulos 4 y 8 del anexo de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, a partir del inicio de la aplicación de la metodología tarifaria de la Resolución CRA 720 de 2015, no deben ser reportados por los prestadores.

En consecuencia, la última información reportada del tópico comercial corresponde a abril de 2016.

### **4.1. Programa para la Prestación del Servicio de Aseo**

Teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el anexo de la Resolución 0288 de 2015, se analizó el Programa Para la Prestación del Servicio de Aseo en el departamento del Chocó, municipio de Quibdó del prestador Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., reportado en el Sistema Único de información (SUI) el 11 de enero de 2017. Como se mencionó antes, cabe aclarar que el documento fue reportado en el SUI por Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. pero dentro del programa la empresa que figura es Empresas Públicas de Quibdó E.S.P. en liquidación.

A continuación se detalla el análisis efectuado desde el punto de vista comercial.

#### 4.1.1. Actividad de comercialización

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la siguiente información:

- Punto de atención y medios de contacto

Tabla 52. Punto de atención y medios de contacto. Fuente: PPSA

<b>Dirección punto de atención</b>	Carrera 3ra entre calles 29 y 30
<b>Teléfono</b>	6724147
<b>Días de Atención</b>	De lunes a viernes
<b>Horario de atención</b>	8:00 a.m. a 5:00 a.m.
<b>Dirección electrónica página web</b>	No aplica
<b>Correo electrónico para radicación de PQR</b>	servicioalcliente@aguasdelatrato.com
<b>Línea de atención al cliente</b>	6724147
<b>Servicios adicionales que presta</b>	

- Programa de relaciones con la comunidad y de la programación de campañas educativas e informativas

Tabla 53. Programas con la comunidad y campañas educativas. Fuente: PPSA

Localidad, comunidad o similares	Temas	Programación
Usuarios del casco urbano del municipio de Quibdó	Conociendo mi factura	Mensual
	uso racional y eficiente del agua	
	manejo adecuado de los residuos sólidos	
	Divulgación de frecuencias y horarios en el sector 2	

- Esquema de facturación del servicio

Tabla 54. Esquema de facturación del servicio de aseo. Fuente: PPSA

Mecanismo de facturación (Prepago, Pago anticipado, conjunta o directa)	Descripción	Puntos de pago
Directa en conjunto con Acueducto y Alcantarillado	Factura mensual	Carrera 3 entre Calles 29 y 30



El prestador incluyó toda la información requerida por el MinVivienda para este numeral. En ese sentido, este aspecto sí cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.10. de la Resolución 288 de 2015.

#### 4.1.2. Subsidios y contribuciones

El prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. presenta la siguiente información:

- Factores de subsidio y aporte solidario

Tabla 55. Factores de Subsidio y aporte solidario. Fuente: PPSA

Tipo Usuario	% de Subsidio y/o recargo
Estrato 1	- 70%
Estrato 2	- 40%
Estrato 3	- 15%
Estrato 4	0
Oficial Gran Productor	0
Comercial	+ 50%
Industrial	+ 30%

- Equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición

Tabla 56. Elementos aportados por el ente territorial bajo condición. Fuente: PPSA

Actividad	Elementos aportados bajo condición
Recolección	NO APLICA
Transporte	Dos vehículos compactadores aportados bajo condición que representan el 50% de la Flota disponible. (*)
Transferencia	NO APLICA
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	NO APLICA
Corte de césped y poda de árboles de vías y áreas públicas	NO APLICA
Lavado de vías y áreas públicas	NO APLICA
Tratamiento	NO APLICA
Aprovechamiento	NO APLICA
Comercialización	NO APLICA
Disposición Final	(**)

(\*) En trámite proyecto de financiación de equipo Compactador para aporte bajo condición Gobierno Nacional

Como se puede observar en las anteriores tablas, el prestador presenta la información para factores de subsidio y aporte solidario, así como el inventario de equipos, elementos y/o recursos aportados por el ente territorial bajo condición. Sin embargo, la empresa no incluyó el equilibrio entre el balance de subsidios y contribuciones.

En ese sentido, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 3.14. del anexo de la Resolución 288 de 2015.

Así las cosas, desde el punto de vista comercial, se encuentra que el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo presuntamente no cumple con la totalidad de los lineamientos establecidos en el anexo de la Resolución 288 de 2015.

#### 4.2. Suscriptores

Con corte al mes de abril de 2016 según la información reportada al SUI la empresa contaba con el siguiente número de suscriptores del servicio de aseo:

ESTRATO / USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES ASEO
Estrato 1	16.360
Estrato 2	5.602
Estrato 3	3.046
Estrato 4	27
Pequeño productor	1.908
Gran Productor Rango 2	511
Gran Productor Rango 3	45
<b>Total</b>	<b>27.499</b>

Tabla 57. Suscriptores abril 2016. Fuente: SUI - Formato suscriptores

Durante los días 6, 7 y 8 de junio de 2017 se realizó visita de inspección y vigilancia encontrando que la empresa al mes de mayo de 2017 tenía el siguiente número de suscriptores:

ESTRATO / USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES ASEO
Estrato 1	18.617
Estrato 2	6.421
Estrato 3	3.292
Estrato 4	22
Comercial	2.472
Industrial	26
Oficial	311
Provisional	5
<b>Total</b>	<b>31.166</b>

Tabla 58. Suscriptores mayo 2017. Fuente: AGUAS NACIONALES

Vale la pena señalar que la mayor concentración de usuarios se presenta en los estratos 1 y 2 para uso residencial y para no residencial el más representativo es el comercial.

Así mismo se evidencia un aumento significativo del 13% dado que ha logrado obtener 3.667 nuevos usuarios desde el mes de abril de 2016 a mayo de 2017.

Llama la atención la clasificación "Provisional" dentro del estrato/uso, por lo anterior el prestador deberá explicar a que corresponde dicha referencia.

### 4.3. Facturación, Subsidios y Contribuciones

Una vez verificado en el Sistema Único de Información SUI se evidenció que los porcentajes de subsidios se encuentran establecidos en el Acuerdo Municipal 007 del 08 de abril de 2014 para la vigencia fiscal de 2014-2016 siendo estos:

<b>ESTRATO / USO</b>	<b>PORCENTAJE SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN SERVICIO DE ASEO</b>
Estrato 1	Subsidio del 70%
Estrato 2	Subsidio del 40%
Estrato 3	Subsidio del 15%
Estrato 5	Contribución de 60%
Comercial	Contribución de 50%
Industrial	Contribución de 30%

Tabla 59. Factores de subsidios y contribuciones. Fuente: AGUAS NACIONALES

El balance de subsidios y contribuciones acumulado a 2016 arrojó un déficit de 2.129 millones, siendo el servicio de aseo el que más contribuye con 1.452 millones de desbalance. Sin embargo, por la naturaleza del Acuerdo, esta situación es asumida por EPQ en los siguientes términos señalados en la Nota 25 de los estados financieros del Proyecto Aguas del Atrato:

#### **NOTA 25 - SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES, NETO APLICADOS A LOS RECURSOS DEL SGP**

De acuerdo con la Comunicación 11 del 4 de enero de 2011, emitida por EPQ en Liquidación, en la que se hace referencia al Convenio interadministrativo 003 del 29 de octubre de 2007, indicando que los recursos del SGP serían destinados: "... en primer lugar, a cubrir los subsidios que se otorguen a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, y a las obras e inversiones en sus respectivos sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo, tal como lo dispone el documento COMPES 3470 del 30 de abril de 2007", al 31 de diciembre de 2016, el valor aplicado con cargo a estos recursos, como resultado de neto entre subsidio y contribuciones ascendió a \$2.129.284

La información entregada por la empresa durante el desarrollo de la visita corresponde a la reportada en el Sistema Único de Información SUI.

En relación con las facturas expedidas por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., la cual incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se evidenció que la misma no contempla la separación de la información del servicio de aseo tanto para residuos aprovechables como no aprovechables tal como se muestra a continuación:

Ilustración 18 . Factura de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo

**Cuenta de Cobro No. 2778331**

AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.  
107 830.113.484-6

**Aguas del Atrato**  
para vivir mejor

PERIODO	NOMBRE Y APELLIDO/DIRECCIÓN	MATRICULA	RUTA	CUENTA
2017-05	RAMON BRITO (ALTO) SEGURIDAD PENTA CLL 31 N 1 - 26	1011901	536 53600206805	1011901

PERIODO DE CONSUMO	DIAS DE CONSUMO	FECHA DE PAGO
DESDE: 22 04 2017 HASTA: 23 05 2017	32	SIN RECARGO: 30 06 2017 CON RECARGO: 05 07 2017

**ACUEDUCTO**

Historial del Consumo

LECTURA ACTUAL: 308  
LECTURA ANTERIOR: 7  
TOTAL CONSUMO (m<sup>3</sup>): 301  
PRECEDENTE (ESTRATO) (m<sup>3</sup>): 3

CAUSA DE NO LECTURA

**ALCANTARILLADO**

Historial del Consumo

TOTAL VERIMIENTO: 18.30

**ASEO**

INFORMACION BASICA DE ASEO

Historial del Consumo

VALOR SERVICIO ASEO MES: 21.90

DESCRIPCIÓN	CONSUMO	VALOR m <sup>3</sup>	TOTAL
TORNADO PISO	1	1.00	1.00
RECAMBIO ASESOR	1	1.00	1.00
RECAMBIO CERRAJE	1	1.00	1.00
RECAMBIO BARRILLO	1	1.00	1.00
<b>TOTAL CONSUMO</b>			<b>4.00</b>

DESCRIPCIÓN	VENTA m <sup>3</sup>	VALOR m <sup>3</sup>	TOTAL
CONTRIBUCION SUBSIDIO	18.30	18.30	18.30
<b>TOTAL VERIMIENTO</b>			<b>18.30</b>

DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR SERVICIO ACUEDUCTO MES	11.70
Cuentas Vencidas	0
Morosos	0
Recargo	0
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>	<b>11.70</b>

DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR SERVICIO ALCANTARILLADO MES	14.30
Cuentas Vencidas	0
Morosos	0
Recargo	0
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>	<b>14.30</b>

DESCRIPCIÓN	VALOR
VALOR SERVICIO ASEO MES	21.90
Cuentas Vencidas	0
Morosos	0
Recargo	0
<b>TOTAL ASEO</b>	<b>21.90</b>

**TOTAL A PAGAR SERVICIOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO: 68.500**

SERVICIOS	DESCRIPCIÓN	DÍA	MES	AÑO	CUOTA MES	CUOTA FACTURA	SALDO
Aseo	Aseo a la vivienda		28	2017		21.90	
<b>TOTAL OTROS COBROS:</b>							<b>0</b>
<b>TOTAL A PAGAR:</b>							<b>68.500</b>

Fecha impresión factura: 2017-06-06 10:04:00 CUPÓN PARA EL CLIENTE

NOMBRE Y APELLIDO			
RAMON BRITO (ALTO) SEGURIDAD PENTA			
No. CUENTA VENCIDA	MATRICULA	RUTA	CUENTA
0	1011901	53600206805	1011901

CLIPÓN PARA AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	
Cuenta de Cobro	PERIODO
2778331	2017-05
<b>TOTAL A PAGAR:</b>	
<b>68.500</b>	

PERIODO DE PAGO SIN RECARGO: 30 06 2017  
CON RECARGO: 05 07 2017

4157 089980 1606802027 6331330000000685009420170530

Fuente: Información suministrada en visita

Lo anterior, se configura como un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 43 de la Resolución CRA 720 de 2015, en relación al contenido de la factura:

**“Artículo 43. Contenido de la Factura.** *En concordancia con lo establecido en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994, la factura del servicio público de aseo deberá contener información suficiente sobre los componentes de la tarifa final, para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley al elaborarla en virtud del contrato de condiciones uniformes que la persona prestadora esté obligado a cumplir. Lo anterior, separado para residuos no aprovechables y aprovechables.*

*En este contexto, en cuanto a la liquidación de la tarifa final por suscriptor deberá contener como mínimo los siguientes elementos:*

(...)

*a. Costo Fijo Total*

*b. Costo Variable de residuos no aprovechables*

*c. Valor Base de Aprovechamiento por tonelada de residuos aprovechables*

*d. Toneladas de Barrido y Limpieza por suscriptor*

*e. Toneladas de Limpieza Urbana por suscriptor*

*f. Toneladas de Rechazo del Aprovechamiento por suscriptor*

*g. Toneladas Efectivamente Aprovechadas por suscriptor*

*h. Toneladas de Residuos No Aprovechables por suscriptor*

*i. Toneladas de Residuos No Aprovechables aforadas por suscriptor*

(...)”

Lo anterior, aunado a que la factura no presenta información de consumo de periodos anteriores y no incluye información de los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos, lo cual se traduce en un presunto incumplimiento de los Numerales 6, 7, 8 y 9 de la Cláusula 17 del Artículo 1° Resolución CRA 376 de 2006:

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

(...)

*6. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos. El pago que se haga en las oficinas de la persona prestadora, siempre será aceptable.*

*7. Discriminación de los cobros realizados de conformidad con la normatividad vigente.*

*8. El cálculo de las toneladas imputables al suscriptor y/o usuario durante el período de facturación y durante los dos períodos*

*inmediatamente anteriores, cuando se dé aplicación a lo previsto en la Resolución CRA 352 de 2005.*

*9. La comparación entre el valor del servicio facturado con el de los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral y seis períodos, si la facturación es mensual.*

(...)"

Cuenta con 2 ciclos de facturación, de los cuales el segundo fue implementado a raíz de la Ciudadela Mía y se está pensando en la implementación de otros 2 ciclos de facturación una vez se habiliten los usuarios de la Zona Minera y Zona Norte.

#### **4.3.1 Facturación y Recaudo**

A continuación, se incluyen los registros mensuales de facturación y recaudo correspondiente al año 2017.

Al contrastar la información de facturación y recaudo suministrada por la empresa con aquella que reposa en SUI (se encuentra cargada información hasta diciembre de 2016), se encuentra que las cifras no coinciden, no sólo en el orden de magnitud, sino también en los valores numéricos, presumiendo que los valores entregados en visita son imprecisos por el orden de magnitud que manejan los datos.

<b>Mes</b>	<b>Facturación</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Eficiencia en recaudo</b>
ene-16	149,314,834	39,848,089	26.7%
feb-16	149,338,941	37,306,877	25.0%
mar-16	156,504,391	42,089,735	26.9%
abr-16	173,399,638	41,473,504	23.9%
may-16	-	-	-
jun-16	149,084,909	40,761,694	27.3%
jul-16	147,890,986	38,791,722	26.2%
ago-16	157,564,989	38,935,355	24.7%
sep-16	159,344,632	46,176,100	29.0%
oct-16	163,559,939	46,880,045	28.7%
nov-16	165,561,626	48,546,005	29.3%
dic-16	178,307,225	53,743,688	30.1%

Tabla 60. Información de facturación y recaudo reportada en SUI año 2016

<b>Mes</b>	<b>Facturación</b>	<b>Recaudo</b>	<b>Eficiencia en recaudo</b>
ene-16	297,199	89,288	30.0%
feb-16	279,363	89,229	31.9%
mar-16	298,169	92,181	30.9%
abr-16	346,011	84,333	24.4%
may-16	181,207	82,579	45.6%

jun-16	184,499	92,759	50.3%
jul-16	330,167	79,402	24.0%
ago-16	357,866	85,606	23.9%
sep-16	224,725	107,751	47.9%
oct-16	263,906	93,206	35.3%
nov-16	335,386	109,586	32.7%
dic-16	281,689	118,248	42.0%

Tabla 61. Información de facturación y recaudo entregada por la empresa año 2016

Al respecto, la empresa debe aclarar a que se debe esta discrepancia en los datos que reporta.

Por otro lado, con la información suministrada se calculó la eficiencia del recaudo durante la vigencia del presente año (2017), la cual se expone a continuación:

ASEO 2017				
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
FACTURACIÓN	303,039	293,282	394,164	230,367
RECAUDO	120,510	101,164	132,298	95,844
EFICIENCIA EN RECAUDO	39.8%	34.5%	33.6%	41.6%

Tabla 62. Facturación y recaudo. Fuente: AGUAS NACIONALES

No obstante, vale aclarar que el orden de magnitud de los valores se presume como impreciso, debido a la observación realizada anteriormente. Así las cosas, en lo que concierne a la eficiencia del recaudo para abril de 2017, se tiene que para el servicio de aseo fue de 41,6%. Para el mismo periodo de 2016 las cifras alcanzadas 24,37%, lo que significa un aumento del recaudo.

### 4.3. Tarifas

La entidad tarifaria en el municipio de Quibdó es EPQ ESP en liquidación. Actualmente las tarifas del servicio público de aseo se encuentran enmarcadas bajo la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 720 de 2015.

Una vez revisado en el Sistema Único de Información es preciso mencionar que a la fecha el prestador no ha realizado el cargue del estudio costos bajo la Resolución CRA 720 de 2015.

Sin embargo, una vez realizada la consulta en el Sistema Único de Información - SUI se evidencia que la empresa ha reportado información correspondiente a Tarifas Contractuales tal como se evidencia a continuación:

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	NUAP	NOMBRE NUAP	APLICA TARIFAS CONTRACTUALES?	NUM PRESTADORES CONJUNTAMENTE
chocó	quibdó	028	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	01/01/2016	31/01/2016	1384	QUIBDO	SI	1
chocó	quibdó	028	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	01/02/2016	29/02/2016	1384	QUIBDO	SI	1
chocó	quibdó	028	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	01/03/2016	31/03/2016	1384	QUIBDO	SI	1
chocó	quibdó	028	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	01/04/2016	30/04/2016	1384	QUIBDO	SI	1

Ilustración 19. Registro de aplicación de tarifas contractuales. Fuente: SUI

En consecuencia, se denota que no es consistente lo informado en visita con lo reportado al SUI. Por lo que se requiere aclarar dicha situación.

Así mismo, es de anotar que para el mes de abril de 2016 tiene reportada la siguiente información:

ESTRATO	TARIFA FINAL (TI)
01 BAJO-BAJO	3.081
02 BAJO	6.162
03 MEDIO-BAJO	8.730
04 MEDIO	10.271
PEQUEÑO PRODUCTOR	15.406
GRAN PRODUCTOR 2	13.352
GRAN PRODUCTOR 3	10.271

Tabla 63. Tarifas abril de 2016. Fuente: SUI

Para el año 2017 no tiene información reportada en el Sistema Único de Información SUI.

Si bien es cierto que a la fecha no se ha realizado control tarifario a continuación se relacionan los requerimiento que se han proyectado por parte del Grupo de Evaluación Integral de Aseo al prestador en relación con este aspecto:

- Radicado SSPD No. 20164310492631 del 22 de agosto de 2016, Verificar el cumplimiento de la Resolución CRA 666 del 29 de enero de 2014, conforme lo señalado en el artículo 4 de la Resolución CRA 754 del 20 de abril de 2016.



- Radicado SSPD No. 20164310534421 del 12 de septiembre de 2016, Se realiza citación para tratar temas relacionados con las tarifas del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Quibdó, Chocó.
- Radicado SSPD No. 20164310688691 del 14 de octubre de 2016, se da respuesta al oficio SSPD No. 20165290641072 del 20 de septiembre de 2016 enviado por el prestador relativo a las tarifas aplicadas en el servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Quibdó, Chocó, donde se le informa: *“llama la atención para esta entidad que en virtud de las Resoluciones CRA 666 de 2014 y CRA 754 de 2016 expedidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, es Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P., quien solicita aprobación para calcular la cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor i (TDi), mediante un estudio basado en aforos, de acuerdo a lo señalado en el parágrafo del artículo 1 de la Resolución CRA 405 de 2006. Por consiguiente, se solicita indicar bajo que premisas actuó ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para solicitar cambios dentro de la estructura tarifaria a aplicar en las tarifas del servicio público domiciliario de aseo en el municipio de Quibdó, Chocó.”*
- Radicado SSPD No. 20164310845801 del 20 de diciembre de 2016, se da respuesta al prestador en relación con las tarifas aplicadas en el municipio de Quibdó – Chocó, en virtud de la Resolución CRA 666 de 2014.
- Radicado SSPD No. 201743109556861 del 19 de julio de 2017 se envía proyecto al prestador informando: *“Se evidencia una presunta omisión a la aplicación de la metodología contemplada en la Resolución CRA 666 de 2014 para el cálculo del TDi.”*

De este último requerimiento no se tiene respuesta a la fecha.

#### 4.4 Peticiones, Quejas y Reclamos

Una vez revisado el Sistema Único de Información SUI se evidenció que para los meses de enero a junio de 2016 el prestador no reportó información sólo reportó para los meses de julio a diciembre registrando un total de 190 casos, de los cuales 4 son quejas y 186 son Reclamaciones tal como se muestra a continuación:

CAUSALES	Accede	Accede Parcialmente	Modifica	No Accede	Total General
<b>Queja</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>4</b>
Falla en la prestación del servicio por continuidad	2				2
Frecuencias adicionales de recolección				1	1
Quejas Administrativas		1			1
<b>Reclamación</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>59</b>	<b>186</b>
Clase de uso incorrecto	3	2			5
Cobro desconocido	1				1
Cobro múltiple y/o acumulado	13	7	1	7	28
Cobro por servicios no prestados	27	17		25	69

Descuento por predio desocupado	15	35		25	75
Falla en la prestación del servicio por calidad	1				1
Falla en la prestación del servicio por continuidad	1				1
Inconformidad con el Aforo		2			2
Pago sin abono a cuenta				1	1
Subsidios y contribuciones	1				1
Tarifa incorrecta		1		1	2
<b>Total general</b>	<b>64</b>	<b>65</b>	<b>1</b>	<b>60</b>	<b>190</b>

Tabla 64. Registro de PQRs año 2016 reportadas en SUI. Fuente: SUI

La mayor cantidad de reclamaciones se centran en la causal “*Descuento por predio desocupado*” que representan un 40% del total, Resulta pertinente señalar que del total de PQR el prestador accede al 33%, Accede parcialmente en un 34%, y No Accede en un 32%.

Es importante señalar que durante el desarrollo de la visita llevada a cabo los días 6, 7 y 8 de junio de 2017 la empresa entregó información referente a las PQR para la vigencia 2016 en cuanto a la prestación del servicio público de aseo se recibieron los siguientes:

TIPOLOGIA	MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
<b>ASEO</b>													
<b>P E T I C I O N E S</b>	Financiaciones	59	62	52	30	27	46	28	25	46	93	47	64
	Recoleccion Especial	1	1	0	1	0	3	0	1	0	1	1	6
	Afectacion ambiental	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0	0
	Direccion Incorrecta	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
	Informacion general	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0
	Cambio de uso	0	0	0	0	0	0	1	2	1	1	1	1
	verificar servicio	0	0	0	0	0	4	0	4	1	0	0	0
	Recoleccion de basura	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Predio deshabilitado	14	14	5	6	6	9	12	15	19	20	34	23
	Cambio de nombre	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0
<b>Total</b>		<b>75</b>	<b>77</b>	<b>57</b>	<b>37</b>	<b>33</b>	<b>66</b>	<b>47</b>	<b>48</b>	<b>68</b>	<b>110</b>	<b>83</b>	<b>94</b>
<b>Q U E J A S</b>	Mala atención de un funcionario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Calidad del servicio	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Entrega y oportunidad de la factura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Daño por el vehiculo recolector	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Falta en la prestación del servicio por calidad/ el carro no recoge la basura que se riega	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tardanza para realizar un trabajo	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	Fallan la prestación del servicio por continuidad/ El carro recolector dejo de pasar uno o varios días	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
<b>R E C L A M O S</b>	Predio deshabilitado	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Alto consumo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	clase de usu incorrecto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cobro multiple	0	3	1	2	1	0	0	2	5	3	8	11
	Nunca ha recibido factura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Cobro por servicio no prestado	2	1	1	0	2	7	10	2	12	11	4	15
	Inconformidad relacionada con el aforo	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	1	1
	El carro recolector no pasa por el predio/ no se hace recolección puerta a puerta	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Tarifa incorrecta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	cobro desconocido	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	
<b>TOTAL PQRS ASEO</b>	<b>82</b>	<b>83</b>	<b>61</b>	<b>42</b>	<b>39</b>	<b>74</b>	<b>59</b>	<b>52</b>	<b>88</b>	<b>132</b>	<b>97</b>	<b>123</b>	

Tabla 65. Registro entregado en visita de PQRs para el año 2016. Fuente: AGUAS NACIONALES

Como puede evidenciarse, según la información suministrada por la empresa en visita durante la vigencia 2016 la mayor cantidad de peticiones se centró en la causal “Financiaciones” representando un 71.9% del total de las mismas. De igual manera en cuanto a los reclamos su principal causal corresponde a “Cobro por servicio no prestado” representando un 51,7%.

De acuerdo con lo anterior es importante señalar que lo entregado en la visita no guarda relación con lo reportado en el Sistema Único de Información SUI, esto denota una presunta falta de calidad en cuanto a la información cargada.

De igual manera, se incluye información suministrada durante la visita para el año 2017, donde se han recibido las siguientes PQR:

TIPOLOGIA	MES	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo
<b>ASEO</b>						
<b>P E T I C I O N E S</b>	Financiaciones	80	109	75	54	19
	Recoleccion Especial	0	0	3	2	0
	Afectacion ambiental	0	0		0	0
	Direccion Incorrecta	0	0	1	1	0
	Informacion general	1	1	1	0	0
	Otros	0	0	0	1	0
	Cambio de uso	1	0	5	0	0
	verificar servicio	0	0	0	0	0
	Recoleccion de basura	0	0	0	0	0
	Predio deshabitado	46	41	52	47	12
	Cambio de nombre	0	1	1	0	0
	<b>Total</b>		<b>128</b>	<b>152</b>	<b>138</b>	<b>105</b>
<b>Q U E J A S</b>	Mala atención de un funcionario	0	0	0	0	0
	Calidad del servicio	0	0	0	0	0
	Entrega y oportunidad de la factura	0	0	0	0	0
	Daño por el vehiculo recolector	0	0	0	0	0
	Falla en la prestación del servicio por calidad/ el carro no recoge la basura que se riega	0	0	0	0	0
	Tardanza para realizar un trabajo	0	0	0	0	0
	Fallen la prestacion del servicio por continuidad/ El carro recolector dejo de pasar uno o varios días	0	0	0	1	0
	<b>Total</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>R E C L A M O S</b>	Predio deshabitado	0	1		0	0
	clase de usu incorrecto	1	2	1	0	0
	Cobro multiple	13	17	9	6	1
	Nunca ha recibido factura	0		0	0	0
	Cobro por servicio no prestado	12	12	12	1	7
	Inconformidad relacionada con el aforo	0	1	0	0	1
	El carro recolector no pasa por el predio/ no se hace recolección puerta a puerta	0	0	0	0	0
	Estrato Incorrecto	0	1	0	0	0
	Cobro de consumo registrado por medidor de otro predio	0	0	0	0	0
	Tarifa incorrecta	0	0	0	0	0
	cobro desconocido	0	0	0	0	0
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL PQRS ASEO</b>		<b>154</b>	<b>186</b>	<b>160</b>	<b>113</b>	<b>40</b>

Tabla 66. Registro entregado en visita de PQRs para el año 2016. Fuente: AGUAS NACIONALES

En relación con el servicio de aseo, la petición que con más frecuencia se ha presentado durante el presente año ha sido para financiaciones (337). Sin embargo, vale la pena señalar que esta causal no se encuentra definida en la Resolución SSPD No. 20161300011295 del 28 de abril de 2016. Seguida de la de predios desocupados (198). Así mismo, se ha presentado una queja durante este año con motivo de falla en la prestación del servicio por continuidad. Además, la empresa ha recibido 44 reclamos por servicio no prestado y 47 por estrato incorrecto.

Ahora bien, una vez revisada la informacion cargada por le prestador en el Sistema Unico de Informacion SUI, el prestador reportó lo siguiente:

CAUSALES	Accede	Accede Parcialmente	No Accede	Pendiente de respuesta	Total General
<b>Queja</b>			1		1
Falla en la prestación del servicio por continuidad			1		1

<b>Reclamación</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>130</b>	<b>8</b>	<b>304</b>
Clase de uso incorrecto	5	5	1		11
Cobro múltiple y/o acumulado	19	8	18	3	48
Cobro por servicios no prestados	13	16	12		41
Datos generales incorrectos	1	1			2
Descuento por predio desocupado	25	73	96	5	199
Estrato incorrecto			1		1
Inconformidad con el Aforo			1		1
Inconformidad con el consumo o producción facturado			1		1
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>103</b>	<b>131</b>	<b>8</b>	<b>305</b>

Fuente: Sistema Unico de Informacion SUI

La mayor cantidad de reclamaciones se centran en la causal “*Descuento por predio desocupado*” que representan un 65% del total, Resulta pertinente señalar que del total de PQR el prestador accede en un 21%, accede parcialmente en un 33%, y no Accede en un 43%.

Una vez contrastada la informacion del año 2017 entre la reportada en el SUI y la entregada durante la visita se evidencia que la misma no guarda relacion dado que existe una diferencia de 348 PQR.

Finalmente, es importante que el prestador informe la fecha en la que fueron resueltas las 8 PQR que se encuentran pendientes de respuesta.

### **Oficina de atención al usuario**

La oficina de atención al público se encuentra ubicada en la Carrera 3 # 29 – 55, en el Barrio Cristo Rey en la ciudad de Quibdó. El horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

En esta oficina se encuentran publicadas las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo en una de las carteleras. Sin embargo, en el sitio no hay publicación de los contratos de condiciones uniformes que maneja la empresa con sus sus usuarios. Esta situación presuntamente contraviene con lo establecido en el Numeral 2 de la Cláusula 10 del artículo 1° de la Resolución CRA 376 de 2006:

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

(...)

*2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al suscriptor y/o usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y*

*fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.*

(...)"

Es importante señalar que en caso que algún usuario solicite copia del CCU, la empresa no dispone de las mismas, sin embargo en caso de ser necesario se le informa que en la página web puede ser consultado o según sea el caso se remitirá copia del mismo al correo electrónico informado por el usuario.

Por otro lado, la empresa no dispone de formatos físicos de atención al usuario, lo cual representa un presunto incumplimiento del Numeral 24 de la Cláusula 11 del artículo 1° de la precitada carta normativa:

***“Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:***

(...)

*24. Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.*

(...)"

Los medios de pago válidos para la empresa con pago en efectivo, pago con cheque o consignaciones en cuenta de Bancolombia. Los puntos de recaudo son la caja de la empresa, ubicada en la oficina comercial (centro de la ciudad) en horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. y 70 puntos GANE que se encuentran dispersos en la ciudad y que atienden de lunes a viernes de 7 a.m. a 9 p.m., y los domingos y festivos de 9 a.m. a 7:00 p.m.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

A continuación, se relaciona el Nivel de riesgo del año 2015 la cual corresponde al análisis de la información financiera de los años 2013 y 2014 Indicador Financiero Agregado IFA del prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. según lo dispuesto en la Resolución CRA 315 de 2005:

ICTR - INDICE DE CONTINUIDAD EN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE	RANGO ICTR	ICTBL - INDICE DE CONTINUIDAD BARRIDO Y LIMPIEZA	RANGO ICTBL	VIDA ÚTIL DEL SITIO DE DISPOSICIÓN FINAL	RANGO VU	INDICADOR OPERATIVO Y DE CALIDAD (IOCA)
1%	RANGO III	97%	RANGO I	0	RANGO III	RANGO III

LIQUIDEZ AJUSTADA	ENDEUDAMIENTO	RANGO LIQUIDEZ-ENDEUDAMIENTO	EFICIENCIA EN EL RECAUDO	RANGO ER	COBERTURA DE INTERESES	RANGO CI	INDICADOR FINANCIERO AGREGADO IFA	NIVEL DE RIESGO
12,67	0,04	RANGO 1	98,47	RANGO 1	-30,16	RANGO 3	RANGO 3	RANGO III

Tabla 67. Nivel de riesgo

Los indicadores arrojaron como resultado que la empresa está en Rango III, es decir que se posiciona en un nivel inferior de desempeño. Lo anterior, debido a que AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA resultó clasificada en rango III, nivel alto, debido a la continuidad en recolección y transporte y también por la vida útil del sitio de disposición final.

Así mismo, para el indicador financiero agregado IFA quedo clasificada en rango III, ya que su cobertura de intereses es negativa, lo cual indica que su gestión financiera podría poner en riesgo la prestación del servicio.

Respecto a la Auditoria Externa de Gestión de Resultados - AEGR durante la visita el prestador manifestó que no se tiene contratada una firma de Auditores Externos de Gestión y Resultados, dado que se tiene control interno, pero no se cuenta con un informe de gestión interna de la empresa para los años 2013 a 2016. Esta situación configura un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

*“Artículo 51. Auditoría Externa. Independientemente de los controles interno y fiscal, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas. (...)”*

## 6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

La empresa AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. al 9 de octubre de 2017 tiene habilitados para el servicio de aseo 1.978 formatos y/o formularios de los cuales ha certificado 1.905, es decir un 96%.

TOPICO	CERTIFICADO	CERTIFICADO NO APLICA	PENDIENTE	TOTAL GENERAL
Administrativo	12	3	2	17
Administrativo y Financiero	137	68	19	224
Cierre Transición 2015	5			5
CMI			3	3
Comercial y de Gestión	812	80	22	914
Contribuciones 2016			1	1
Contribuciones 2017			1	1
Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	4			4
Generalidades-Riesgos	7		1	8
MGC-NIIF	4	2		6
MOVET			1	1
NSC	6		1	7

Prestadores	52			52
PROCESO NIF	5	4		9
Riesgos Acueducto	55		3	58
Riesgos Alcantarillado	36	1	1	38
Riesgos Aseo	34		3	37
Tarifario	1		4	5
Técnico operativo	543	34	11	588
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>1713</b>	<b>192</b>	<b>73</b>	<b>1978</b>

Tabla 68. Estado de reporte SUI. Fuente: SUI

En relación con la calidad de información reportada la SUI, llama la atención que la empresa certificó como no aplica algunos formatos entre los que se destacan:

- TARIFAS APLICADAS ASEO
- PEAJES
- DISPOSICION FINAL - OPERADOR DEL SITIO DE DISPOSICION FINAL (EMPRESAS SIN NUAP)

Por consiguiente, se requiere explicar a qué se debió tal situación y proceder a solicitar la modificación de dicha información con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

## 7. ACCIONES DE LA SSPD

### 7.1. Visitas

A continuación, se detallan las visitas que se han realizado a la empresa AGUAS NACIONALES S.A. ESP por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo desde el año 2013 a la fecha.

#### 1. **Fecha:** 28, 29 y 30 de agosto de 2013.

**Objeto:** Realizar visita de inspección y vigilancia con el fin de solicitar y verificar información de la Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., en cada uno de sus diferentes procesos o tópicos, legal institucional, administrativo, comercial, financiero y técnico operativo, e identificar los aspectos relacionados con los procesos y procedimientos realizados por cada una de las áreas mencionadas que permitan tomar acciones preventivas y de vigilancia, como medida de protección a los usuarios.

**Observaciones SSPD:** Las conclusiones de la visita son las siguientes:

- A corte 19 de agosto de 2013 AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. cuenta con 27 formatos y formularios pendientes de los años 2002 a 2013.
- Por la información aportada durante la visita se evidenció que las tarifas aplicadas por la empresa para el servicio de aseo no son contractuales y tampoco cumplen regulación tarifaria resoluciones 351 y 352 de 2005.



- Los valores facturados y recaudados mes a mes durante el año 2012 por la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. para el servicio de aseo en el Municipio de Quibdó, evidencian amplias diferencias, por ejemplo, para el mes de diciembre la facturación fue \$9,068,497,534.74 y lo recaudado fue \$81,263,262.
- La cartera de la empresa es alta especialmente la mayor a 360 días lo cual requiere la estructuración y puesta en marcha de un programa de recuperación de la misma.
- El contrato de condiciones uniformes de aseo de la Empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., no cuenta con concepto de legalidad por parte de la CRA, por lo cual no está dando cumplimiento al art. 2, Resolución CRA 376 de 2006.
- El vehículo QUA 065 que utiliza la empresa para prestar los servicios de recolección y transporte presentan fuga de lixiviados al momento de realizar la compactación de los residuos, presunto incumplimiento del numeral 6 artículo 49 del Decreto 1713 de 2002. Además, no porta botiquín, Presunto incumplimiento del numeral 13 artículo 49 del Decreto 1713 de 2002.
- El vehículo FGO 312 no porta botiquín, presunto incumplimiento del numeral 13 artículo 49 del Decreto 1713 de 2002.
- El sitio de disposición final Marmolejo es un Botadero a Cielo Abierto y no cuenta con diseño técnico para su construcción y manejo.
- Se presentan hallazgos y presuntos incumplimientos con relación a que personas ajenas adelantan la actividad de aprovechamiento en el área de descargue de los residuos, presunto incumplimiento del artículo 24 decreto 838 de 2005.
- El sitio de disposición final no cuenta con báscula, sistema de coberturas, control de vectores (aves y roedores), tratamiento de lixiviados y canales perimetrales, canales internos, canales de aguas lluvias, entre otros. Presunto incumplimiento numeral 7 de los artículos 64, 91 y numeral 6 del artículo 90 Decreto 1713 de 2002.

**Acciones ESP:** La Dirección Técnica de Gestión de Aseo envió en dos oportunidades la carta de resultados mediante radicados SSPD No. 20134310647341 del 2 de octubre de 2013 y 20134310712101 del 30 de octubre de 2013. Mediante radicado SSPD No. 20135290588852 del 13 de noviembre el prestador dio respuesta a cada una de las observaciones realizadas.

**2. Fecha:** 15 y 16 de mayo del 2014.

**Objeto:** Conocer las acciones adelantadas por las entidades competentes para la solución a la problemática de manejo de residuos y disposición final en el municipio de Quibdó.

**Observaciones SSPD:** Las conclusiones de la visita son las siguientes:

- La disposición final de los residuos sólidos domiciliarios en el Municipio de Quibdó se realiza de manera inadecuada y en contravía de toda la normatividad ambiental y técnica vigente para la operación de dicha actividad en el país.
- Al no contar con otra alternativa para la disposición final se realiza seguimiento a las acciones adelantadas por el operador y el municipio en la búsqueda de una solución definitiva a la grave problemática de residuos que se presenta en la capital del departamento del Chocó.

**3. Fecha:** 19 al 21 de agosto del 2014

**Objeto:** Verificar las condiciones actuales de operación del servicio público de aseo en el Municipio de Quibdó

**Observaciones SSPD:** Las conclusiones de la visita son las siguientes:

- En la actualidad la empresa no aplica la metodología tarifaria vigente para el servicio público de aseo. Aguas Nacionales E.P.M informa que está en proceso de estudio y aplicación de la metodología tarifaria de acuerdo a la normativa vigente. Debe precisarse al prestador que el cobro de la tarifa para el servicio de aseo debe realizarse de acuerdo con la metodología tarifaria reglamentada por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, CRA, a través de las resoluciones 351 y 352 del 2005. No hacer el cobro de acuerdo a la mencionada metodología tarifaria es una irregularidad e incumplimiento a la normativa vigente.
- El porcentaje de recaudo de la empresa es muy bajo, encontrándose alrededor del 23%, por otra parte, no ha sido posible la facturación conjunta con el servicio público de energía como estrategia para aumentar el porcentaje de recaudo.
- Se realiza recorrido por el municipio encontrando que la cobertura en la prestación de las actividades de recolección y transporte no alcanza el 100% en el área urbana, ya que las condiciones viales del municipio no permiten el acceso del vehículo recolector a todos los sectores.
- La disposición final de los residuos sólidos se realiza en un sitio inadecuado (botadero a cielo abierto), por la naturaleza del sitio no cuenta con aval de la autoridad ambiental ni se da cumplimiento a lo establecido en la normativa vigente (Decreto 838 del 2005, Resolución 1096 del 2000) y Reglamento Técnico del Sector, RAS 2000. Al no contar con una alternativa viable en el corto plazo para la disposición final de los residuos provenientes del municipio de Quibdó esta Superintendencia a través de la Dirección Técnica de Gestión de Aseo y la Dirección de Entidades Intervenidas con acompañamiento del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, MVCT, realiza una estrategia de vigilancia especializada con el desarrollo de mesas de trabajo y gestiones interinstitucionales de manera que puedan establecerse soluciones en el corto,

mediano y largo plazo para la problemática generada en el municipio al no contar con un sitio adecuado para la disposición final de los residuos sólidos.

**Acciones ESP:** La Dirección Técnica de Gestión de Aseo envió mediante radicado SSPD No. 20144310800631 del 19 de diciembre de 2014 la carta de resultados con cada uno de los incumplimientos evidenciados. La empresa dio respuesta a cada uno de los requerimientos efectuados mediante radicado SSPD No. 20155290034972 del 27 de enero de 2015.

**4. Fecha:** 6, 7 y 8 de junio de 2017

**Objeto:** Realizar visita de inspección y vigilancia al estado de prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Quibdó, departamento del Chocó, a cargo de la Empresa Aguas Nacionales EPM S.A. E.S.P. Proyecto Aguas del Atrato, con el fin de adelantar Evaluación Integral de la gestión del prestador.

**Observaciones SSPD:** Las principales conclusiones de la visita se han plasmado a lo largo de la presente evaluación.

**Acciones ESP:** La Dirección Técnica de Gestión de Aseo envió mediante radicado SSPD No. 20174310993241 del 26 de julio de 2017 la carta de resultados con cada uno de los incumplimientos evidenciados. La empresa dio respuesta a cada uno de los requerimientos efectuados mediante radicado SSPD No. 20175290663982 del 18 de agosto de 2017.

### 7.1.2. Evaluaciones Integrales

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha desarrollado las siguientes evaluaciones integrales del prestador AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.:

- Durante la vigencia 2013 se realizó Evaluación Integral donde se plasmó el análisis del año 2012 y se relacionaron visitas realizadas durante la vigencia 2013.

Se pueden consultar los archivos de estas evaluaciones en el link: <http://www.superservicios.gov.co/Acueducto-Alcantarillado-Aseo/Aseo/Informes-de-gestion/Choco/Aguas-Nacionales-EPM-S.A.-E.S.P.>

### 7.2. Acciones de seguimiento a la prestación del servicio de aseo

Durante el 2017, la Superintendencia de Servicios Públicos, en aras de desarrollar inspección, vigilancia y control sobre la prestación del servicio en colaboración con otras instituciones del sector, ha realizado los siguientes requerimientos a la empresa:

Tabla 69. Comunicaciones importantes remitidas a la empresa

Radicado	Fecha	Institución	Asunto
20164330193391	6/04/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de cargue de información SUI relacionada con la actividad de disposición final

<b>Radicado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Institución</b>	<b>Asunto</b>
20164310210921	18/04/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de cronograma de instalación de cajas estacionarias en el municipio de Quibdó
20164310350681	21/06/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de cargue del Programa para la Prestación del Servicio de Aseo
20164310492631	22/08/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información necesaria para verificación tarifaria del servicio de aseo
20164310522091	7/09/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información sobre recolección de residuos en zonas de difícil acceso en el municipio de Quibdó
20164310534421	12/09/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Citación para tratar temas tarifarios de la prestación del servicio de aseo en el municipio de Quibdó
20164310629211	4/10/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información financiera año 2015
20164310688691	14/10/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información sobre cambios en la estructura tarifaria del servicio de aseo
20164330742831	9/11/2016	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Respuesta a invitación a mesa de trabajo de seguimiento a compromisos relacionados al Botadero a Cielo Abierto Marmolejo (EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. EN LIQUIDACIÓN)
20174310028151	3/02/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de informe sobre el estado de la prestación del servicio de aseo en las áreas de prestación de la empresa
20174330234881	6/04/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información sobre toneladas dispuestas en los sitios de disposición de residuos operados por la empresa
20174310435941	11/05/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de información sobre servicios prestados por la empresa en el municipio de Quibdó
20174310794911	22/06/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Solicitud de cargue de información financiera
20174310615301	5/06/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Carta de presentación de visita del 06, 07 y 08 de junio de 2017
20174310993241	26/07/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Remisión de hallazgos de visita del 06, 07 y 08 de junio de 2017

<b>Radicado</b>	<b>Fecha</b>	<b>Institución</b>	<b>Asunto</b>
20174340002581	7/07/2017	AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P.	Resultados de la verificación del Plan de Emergencia y Contingencia de la empresa, indicando que no cumple con los requisitos mínimos de la Resolución 154 de 2014

### **7.3. Investigaciones y sanciones**

- La Dirección Técnica de Gestión de Aseo solicitó a la Dirección de Investigaciones que evaluara méritos para abrir investigación administrativa en contra de la empresa mediante memorando con radicado SSPD 20174340000353 del 14 de julio de 2017 por el presunto incumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014 en la elaboración del Plan de Emergencia y Contingencia.

### **8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

En relación con las alertas e incumplimientos que se describen a lo largo de esta evaluación de gestión, de los cuales se resaltan los más importantes a continuación, se advierte que la empresa debe efectuar las aclaraciones, correcciones, reportes en estado pendiente e indicar las acciones de corto y mediano plazo emprendidas.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que esta Superintendencia pueda ejercer.

### **ASPECTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS**

- El prestador no ha reportado en SUI la información correspondiente a Personal por Categoría de empleo, razón por la cual no se pudo contrastar la información entregada en visita.
- El personal no cuenta con la certificación en competencias laborales. En consecuencia, está incumpliendo lo establecido en la Resolución 1076 de 2003 y 1570 de 2004 proferidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- De acuerdo con el Convenio Interadministrativo de Colaboración suscrito el 31 de marzo de 2008 EPM, o en este caso su filial AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P., por ningún motivo, ésta última aportará recursos propios para la ejecución o terminación del mismo. Solo ejecutará los recursos entregados por terceros o por EPQ en Liquidación para el cumplimiento del objeto, sin asumir riesgo económico alguno. Es decir, de acuerdo con las consideraciones de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., no se asume como un negocio para la empresa. De esta manera, concluyen que siendo la empresa parte del Grupo EPM, no pueden figurar los ingresos costos y gastos de dicha operación dentro de los Estados Financieros Consolidados del Grupo Empresarial.

- AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. utiliza un centro de costo que permite delimitar los ingresos, recursos y obligaciones asociadas a las responsabilidades del Convenio con EPQ.
- AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. realiza un tratamiento contable para efectos del déficit operacional y la cartera. En caso de existir déficit, este es cubierto con los recursos de apoyo a la operación transferidos por EPQ en Liquidación a través del Fondo Empresarial de Empresas Intervenidas y en Liquidación de esta Superintendencia.
- Es importante indicar que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. considera en los activos relacionados con el proyecto AGUAS DEL ATRATO, como lo más destacado, lo siguiente:
  - Efectivo y Equivalentes: Dentro de esta cuenta se detalla en el rubro efectivo restringido una cuenta corriente de Bancolombia, la caja general y la caja menor para el manejo del proyecto AGUAS DEL ATRATO.
  - Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar: Se contempla en esta cuenta un Encargo Fiduciario – Fiducia de Administración que comprende los recursos administrados para la ejecución del proyecto Aguas del Atrato a través del convenio 001 del 31 de marzo de 2008.
- Es importante indicar que AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. considera en los pasivos relacionados con el proyecto AGUAS DEL ATRATO, como lo más destacado, lo siguiente:
  - Acreedores y otras cuentas por pagar: Dentro de esta cuenta se encuentra un rubro denominado recursos recibidos en administración (\$7.221.083.000), que comprende el saldo de los recursos del convenio 003 correspondiente al 70% del sistema general de participaciones transferido por del municipio de Quibdó para cubrir los subsidios de los estratos 1, 2 y 3 de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo y los déficits de operación y caja.
- La empresa no detalla en sus activos propiedad, planta y equipo asociados al proyecto AGUAS DEL ATRATO. Tampoco discrimina ingresos, costos y gastos por la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.
- El flujo de caja para el proyecto de Aguas del Atrato vigencia 2016, arroja un saldo negativo mensual, que de no ser por los giros que realiza EPQ para financiar el proyecto, el saldo en caja acumulado del año sería aún más deficitario. No obstante, AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. no tiene riesgo financiero al no desembolsar recursos propios para financiar el proyecto, y el déficit es financiado por los recursos que EPQ le gira a través del Fondo Empresarial. Es importante que AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. realice las gestiones comerciales y administrativas que permitan optimizar el recaudo y recuperación de cartera y, de paso, la operación de los tres servicios, con el propósito de arrojar un saldo en caja positivo sin la necesidad de la inyección de recursos por parte de EPQ.

- La convergencia a nuevo marco normativo NIIF por parte del prestador ha sido buena y desde el punto de vista del reporte solicitado por parte de esta Entidad al SUI, ha cumplido a cabalidad con todos los cargues en los plazos establecidos.
- El proceso de convergencia y aplicación del nuevo marco normativo contable ha sido debidamente documentado bajo un manual de políticas que se rigen por el Nuevo Marco Normativo que aplica (Grupo I – NIIF Plenas), y con revelaciones completas y bien detalladas de todos los conceptos que componen sus estados financieros.
- En el Nivel de riesgo del año 2015 los indicadores arrojaron como resultado que la empresa está en Rango III, es decir que se posiciona en un nivel inferior de desempeño. Lo anterior, debido a que AGUAS NACIONALES EPM S.A E.S.P. en el indicador operativo y de calidad agregado de aseo IOCA, resultó clasificada en rango III, nivel alto, debido a la continuidad en recolección y transporte y también por la vida útil del sitio de disposición final.

Así mismo, para el indicador financiero agregado IFA quedó clasificada en rango III, toda vez que su cobertura de intereses es negativa, lo que indica que su gestión financiera podría poner en riesgo la prestación del servicio. No obstante, se reitera que Aguas Nacionales no asume el riesgo financiero de la operación.

## **ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS**

- La empresa cuenta con planos de las microrrutas de recolección y barrido, los cuales se encuentran en las instalaciones administrativas. Sin embargo, no se tienen definidas por parte del operador macrorrutas para la actividad de recolección y transporte, por lo que presuntamente estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.30. del Decreto 1077 de 2015.
- Durante la inspección realizada, se verificó que todos los vehículos compactadores (5) adolecían de logos que permitían identificarlos como parte de la empresa AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., lo cual se traduce en un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto MVCT 1077 de 2015.
- De acuerdo con lo informado por la empresa, se hace un lavado general de los vehículos cada 8 días y se realiza un lavado de la caja compactadora todos los días. Esto configura un presunto incumplimiento de lo que reza en el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015:
- No se tienen definidas por parte del operador macrorrutas para la actividad de barrido y limpieza de vías y áreas públicas. Esta situación representa un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.4.55 del Decreto MVCT 1077 de 2015

- La empresa no cuenta con base de operaciones. El parqueadero donde se encuentran los vehículos propios no cuenta con señalización, así como sentidos de circulación y equipos contra incendio. En este sentido, se configura un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 2.3.2.2.2.3.50 del Decreto MVCT 1077 de 2015.
- Se encontró que el Programa para la Prestación del Servicio de Aseo presuntamente incumple lo establecido en el anexo de la Resolución 0288 de 2015.
- Se evidencia que existen inconsistencias entre la información dispuesta en el PGIRS del municipio y aquella que reposa en el PPSA de AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P en los componentes de longitud y frecuencias de barrido, cestas instaladas, número de árboles objeto de poda y frecuencia de la actividad, espacios para corte de césped, áreas objeto de lavado y frecuencia de la actividad, y limpieza de zonas costeñas y ribereñas y frecuencia de la actividad.
- El Programa Para la Prestación del Servicio Aseo presenta inconsistencias con respecto a lo verificado en visita, particularmente en el número de microrrutas de recolección y los horarios en que se ejecutan.
- La empresa no está desarrollando actividades de corte de césped, poda de árboles, lavado de áreas públicas y limpieza de playas, las cuales están contemplados en el PGIRS del municipio de Quibdó y que se encuentra estipulados en el Programa ara la Prestación del Servicio Aseo. Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa estaría incumpliendo presuntamente lo dispuesto en los artículos 2.3.2.2.2.6.66, 2.3.2.2.2.6.70, 2.3.2.2.2.5.63, 2.3.2.2.2.4.62 y 2.3.2.2.2.4.57 del Decreto 1077 de 2015 y el párrafo 3 del artículo 15 de la Resolución CRA 720 de 2015.
- La disposición final de residuos sólidos es realizada en el Botadero a Cielo Abierto Marmolejo. AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. dejó de ser operador del botadero desde el 1° de julio de 2015. El sitio de disposición no cuenta con autorización ambiental para operar. No obstante, la Resolución CODECHOCÓ 0341 de 2016 aprobó el Plan de Manejo Ambiental para el cierre y clausura del vaso actual de disposición y la adecuación del sitio de disposición final para constituirse como un sitio autorizado.
- El Plan de Emergencias y Contingencia para el servicio de aseo reportado por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P. presuntamente NO CUMPLE con la inclusión de los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 0154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- La empresa tiene inventario de puntos críticos georreferenciados (25 puntos críticos), los cuales son atendidos con la volqueta que es contratada por la empresa. No obstante, al verificar lo dispuesto en el PGIRS del municipio, se encuentra que no este inventario no concuerda, habida cuenta que en el PGIRS



se relacionan 63 puntos críticos en Quibdó. De igual forma, la cifra difiere de lo dispuesto en el PPSA, en el que figuran nuevamente 63 puntos críticos.

- El Contrato de Condiciones Uniformes presuntamente incumple con lo establecido en la Cláusula 27 del Anexo 1 de la Resolución CRA 788 de 2016 por no contener información sobre macrorrutas y horarios de las actividades de recolección de residuos sólidos no aprovechables y barrido y limpieza de vías y áreas públicas.

## **ASPECTOS COMERCIALES**

- La empresa entregó copia del contrato de condiciones uniformes de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, en los documentos figura EMPRESAS PÚBLICAS DE QUIBDÓ E.S.P. como una de las partes que suscribe el contrato, y no AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. Lo cual llama la atención.
- La empresa indicó que las tarifas del servicio de aseo se encuentran enmarcadas bajo la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 720 de 2015. Sin embargo, una vez realizada la consulta en el Sistema Único de Información SUI se evidenció que la empresa ha reportado información correspondiente a Tarifas Contractuales, razón por la cual deberá explicar dicha situación.
- Una vez verificada la factura expedida por AGUAS NACIONALES EPM S.A. E.S.P., la cual incluye los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, se evidenció que la misma no contemplaba la separación de la información del servicio de aseo tanto para residuos aprovechables como no aprovechables. Lo anterior, se configura como un presunto incumplimiento de los Numerales 6, 7, 8 y 9 de la Cláusula 17 del Artículo 1° Resolución CRA 376 de 2006.
- La empresa no ha dado respuesta al radicado SSPD No. 201743109556861 del 19 de julio de 2017 se envía proyecto al prestador informando: *“Se evidencia una presunta omisión a la aplicación de la metodología contemplada en la Resolución CRA 666 de 2014 para el cálculo del TDi.”*
- No se encontró publicado en la oficina de atención al usuario el contrato de condiciones uniformes para el servicio público de aseo. Esta situación presuntamente contraviene con lo establecido en el Numeral 2 de la Cláusula 10 del artículo 1° de la Resolución CRA 376 de 2006.
- No dispone de formatos físicos de atención al usuario, lo cual representa un presunto incumplimiento del Numeral 24 de la Cláusula 11 del artículo 1° la precitada carta normativa.

## **CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI**

- La empresa AGUAS NACIONALES S.A. E.S.P. al 09 de octubre tiene habilitados para el servicio de aseo 1.978 formatos y/o formularios de los

cuales ha certificado 1.905, es decir un 96%. Por lo anterior deberá proceder con el cargue de la misma, o en caso de ser necesario será necesario proceder a solicitar la modificación de la información con el fin de reportar lo correspondiente a la realidad. Para lo cual, se le recuerda que dicha petición debe ser remitida al Grupo SUI con los soportes correspondientes, siguiendo el procedimiento establecido en la Resolución SSPD No. 201213000035485 de 2012.

Proyectó: Luis Eduardo Ángel Imitola – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo  
Proyectó: Gabriela Patricia Leal Carreño – Contratista Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Proyectó: Fernando Javier Rincón Salazar – Contratista Grupo de Evaluación Integral de Aseo

Revisó: Diana Carolina Guavita Duarte – Coordinadora Grupo Evaluación Integral de Aseo  
Revisó: Rafael Alejandro Flechas Hernández- Contratista Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Revisó: Luisa Fernanda Camargo- Funcionario Delegada, Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Aprobó: María Eugenia Sierra Botero – Directora Técnica de Gestión de Aseo