

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE LOURDES



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

GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES

Bogotá, Agosto de 2015

ANÁLISIS 2013 - 2014

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Oficina de Servicios Públicos de Lourdes, identificada con NIT 890502611 - 4; según última actualización aprobada del Registro Único de Prestadores de Servicio - RUPS del (20 de mayo de 2014), la oficina de servicios públicos fue constituida e inicio operaciones el 18 de diciembre de 1999, asumiendo la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el municipio de Lourdes Norte de Santander.

La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 en sus Títulos 6, 7, 8 y 9 establecen las solicitudes de información y cargue al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Por su parte, el artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN, indica que: “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 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 |

(...)”

En atención a lo anterior, el prestador realizó la última actualización de su registro el día 20 de mayo de 2014, omitiendo de esta manera la actualización del RUPS para la vigencias 2015, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma e impide contar con información veraz y actualizada de la oficina de servicios públicos.

Las actividades por servicio inscritas por el prestador en la modalidad de prestador-operador en el municipio de Lourdes (Norte de Santander) son:

Tabla No. 1, Actividades por servicios prestados

| SERVICIOS | ACTIVIDADES | FECHA DE INICIO |
|----------------|------------------|-----------------|
| ACUEDUCTO | Captación | 18-12-1999 |
| | Conducción | 18-12-1999 |
| | Tratamiento | 18-12-1999 |
| | Almacenamiento | 18-12-1999 |
| | Distribución | 18-12-1999 |
| | Comercialización | 18-12-1999 |
| ALCANTARILLADO | Recolección | 18-12-1999 |
| | Conducción | 18-12-1999 |

| | | |
|------|--------------------------------------|------------|
| | Disposición final | 18-12-1999 |
| | Comercialización | 18-12-1999 |
| ASEO | Barrido y Limpieza de Áreas Públicas | 18-12-1999 |
| | Recolección | 18-12-1999 |
| | Transporte | 18-12-1999 |
| | Comercialización | 18-12-1999 |

Fuente: SUI – RUPS actualización 2015

2. ASPECTOS FINANCIEROS - ADMINISTRATIVOS

2.1. ANÁLISIS FINANCIERO

Al revisar el reporte del Plan Único de Cuentas – PUC en el Sistema Único de Información – SUI al 18 de julio de 2015 para la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, se evidenció el reporte de la información contable desagregada por servicio de acueducto, alcantarillado, aseo y consolidados para los años 2013 y 2014. Adicionalmente, se encontró el cargue de los anexos al PUC, copia .pdf o .tif de los estados financieros básicos debidamente aprobados de las vigencias 2013 y 2014.

2.1.1 ESTADO DE RESULTADOS

El Estado de Resultados que a continuación se ilustra en la Tabla No. 1 muestra la composición de los Ingresos, Costos y Gastos con sus respectivas variaciones relativas y absolutas, fue construido a partir de la información reportada por la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes para las vigencias 2013 y 2014, en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla No. 2. Estado de Resultados en pesos colombianos (\$)

| DETALLE | 2.013 | % | 2.014 | % | Var (\$) 13-14 | Var (%) 13-14 |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|-------------------|-------------|--------------------|------------------|
| Ingresos Operacionales | 42.388.018 | 100% | 36.394.463 | 100% | -5.993.555 | -14% |
| Servicio de Acueducto | 6.414.546 | 15% | 12.397.343 | 34% | 5.982.797 | 93% |
| Servicio de Alcantarillado | 16.797.505 | 40% | 5.813.257 | 16% | -10.984.248 | -65% |
| Servicio de Aseo | 19.175.967 | 45% | 18.183.863 | 50% | -992.104 | -5% |
| Costo de Ventas y Operación | 25.260.049 | 60% | 7.285.810 | 20% | -17.974.239 | -71% |
| Utilidad Bruta | 17.127.969 | 40% | 29.108.653 | 80% | 11.980.684 | 70% |
| Gastos Operacionales | 29.563.920 | 70% | 8.750.899 | 24% | -20.813.021 | -70% |
| Gastos de Administración | 29.563.920 | 70% | 8.750.899 | 24% | -20.813.021 | -70% |
| Resultado Operacional | -12.435.951 | -29% | 20.357.754 | 56% | 32.793.705 | -264% |
| Resultado antes de Impuestos | -12.435.951 | -29% | 20.357.754 | 56% | 32.793.705 | 264% |
| Resultado Neto | -12.435.951 | -29% | 20.357.754 | 56% | 32.793.705 | 264% |

Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de julio de 2015

Las cifras reportadas en el Estado de Resultados, evaluadas de manera comparativa evidencian ganancia en el ejercicio para la vigencia 2014, mientras que para el año 2013 su resultado fue de pérdida. Para el año 2014 el Resultado Neto aumentó en 264% en términos relativos equivalente a \$32,7 millones de pesos en términos absolutos con respecto a la vigencia anterior, sin embargo los Ingresos Operacionales presentan una reducción del 14% los cuales equivalen a \$5,9 millones de pesos menos en términos absolutos.

Teniendo en cuenta que el ingreso se genera producto del desarrollo de su objeto social, es decir en la venta de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo; los Ingresos Operacionales para la vigencia 2013 equivalen a \$42,3 millones de pesos y para el año 2014 registraron \$36,3 millones de pesos.

Las cuentas por ingresos de los servicios públicos reportaron así: acueducto aumentó el 93% equivalente a \$5,9 millones de pesos; alcantarillado reportó una disminución del 65% equivalente a \$10,9 millones de pesos y aseo reportó un menor valor de un millón de pesos equivalente al 5% menos frente a la vigencia del 2013.

Los Costos de Venta y los Gastos Operacionales superaron los Ingresos Operacionales para la vigencia 2013; mientras que para el año 2014 se evidenció una disminución en Costos de Ventas y Operación del 71% equivalente a \$17,9 millones de pesos y una reducción para los Gastos Operacionales en 70% equivalente \$20,8 millones de pesos en términos absolutos, lo que se interpreta como muy favorable para el prestador en la vigencia 2014.

Los Costos de Venta y Operación representaron el 60% y el 20%, equivalente a \$25,2 millones de pesos y a \$7,2 millones de pesos respectivamente; en cuanto a la utilidad bruta, representó el 40% y el 80% equivalente a \$17,1 millones de pesos y a \$29,1 millones de pesos respectivamente con un aumento en la variación relativa del 70%, lo que significa en valores absolutos a \$11,9 millones de pesos más, en otras palabras para la vigencia 2014 menores ingresos, los costos y los gastos se redujeron, mayor utilidad bruta; por lo cual el Resultado Neto fue positivo.

Por otra parte los Gastos Operacionales, disminuyeron en \$20,8 millones de pesos en valores absolutos equivalente al 70% en valores relativos, la principal causa es la disminución en los Gastos de Administración, en la cuenta de Sueldos y Salarios, la cual representa en recursos monetarios \$8,7 millones de pesos para el año 2014.

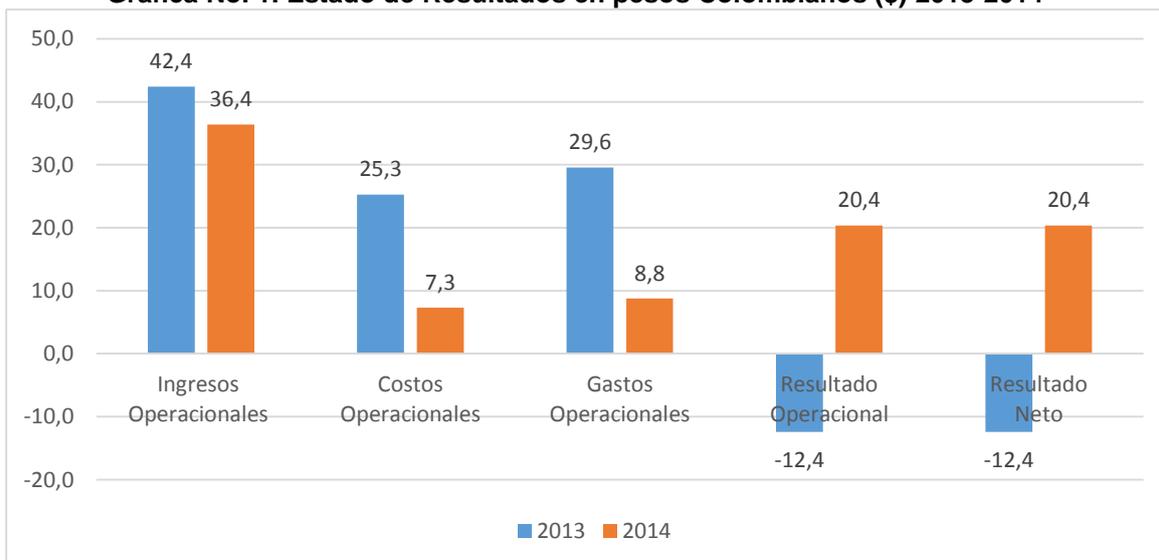
Los Gastos Operacionales representaron el 70% y el 24% respectivamente equivalente a \$29,5 millones de pesos y \$8,7 millones de pesos de los Ingresos Operacionales, para la vigencia en estudio, el Resultado Operacional de \$12,4 millones de pesos negativos para el año 2013 y para el año 2014 este Resultado Operacional se acrecentó a \$20,3 millones de pesos. El Resultado Operacional aumentó en 264% en términos relativos equivalente a \$32,7 millones de pesos en valores absolutos con relación a la vigencia 2013, debido a los altos Costos de Ventas y Operación los cuales fueron mayores al 100%, del total de los Ingresos Operacionales.

Estos porcentajes, revelan que el consolidado de los gastos del último año, aumentó el total de los Ingresos Operativos.

En los Ingresos operacionales, el ingreso por la prestación de los servicios públicos y la disminución en las cuentas de Costos y Gastos fueron quienes sirvieron de soporte financiero para tener un Resultado Neto positivo para el año 2014.

Por esta razón se reitera la importancia de controlar por parte del prestador los costos y los gastos de la empresa; teniendo en cuenta que los ingresos por concepto de prestación de los servicios públicos de acueducto aumentó para el año 2014.

Gráfica No. 1. Estado de Resultados en pesos Colombianos (\$) 2013-2014



Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de julio de 2015

La gráfica No. 1 representa la composición del Estado de Resultados en términos generales y permite observar el resumen del resultado neto de la entidad prestadora de servicios públicos para los periodos de análisis, con sus respectivas variaciones relativas y absolutas, fue construido a partir de la información reportada por la Empresa la vigencia 2013 y 2014 se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Para la vigencia del 2013 el Resultado Neto fue de \$12,4 millones de pesos negativos, para el año 2014 aumentó a \$20,3 millones de pesos, equivalente a 264% en términos relativos lo que representa en recursos monetarios a \$32,7 millones de pesos en valores absolutos.

Los resultados operacionales en el periodo evaluado evidenciaron una tendencia creciente, como consecuencia de manejos adecuados en las erogaciones causadas por el prestador en el año 2014, que afectaron positivamente su equilibrio financiero. Este positivo resultado operacional de la organización se debe principalmente al menor valor en costos y gastos de la operación incurridos por el prestador.

2.1.2 ANALISIS DEL BALANCE GENERAL

El balance general anexo a continuación ilustra en la Tabla No. 3 la composición de los Activos, Pasivos y Patrimonio con sus respectivas variaciones relativas y absolutas, construido a partir de la información reportada por la Empresa para la vigencia 2013 y 2014, la cual se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla No. 3. Balance General en pesos colombianos (\$) 2013-2014

| BALANCE GENERAL | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------|-------------|--------------------|-------------|------------------|---------------|
| DETALLE | 2.013 | % | 2.014 | % | Var (\$) 13-14 | Var (%) 13-14 |
| Activo | 103.420.003 | 100% | 109.585.852 | 100% | 6.165.849 | 6% |
| Efectivo | 10.175.428 | 10% | 16.102.989 | 15% | 5.927.561 | 58% |
| Deudores Serv. Públicos | 4.086.269 | 4% | 4.324.557 | 4% | 238.288 | 6% |
| Deudores Servicio de Acueducto | 1.529.575 | 1% | 1.957.265 | 2% | 427.690 | 28% |
| Deudores Servicio de Alcantarillado | 960.859 | 1% | 615.556 | 1% | -345.303 | -36% |
| Deudores Servicio de Aseo | 1.595.835 | 2% | 1.751.736 | 2% | 155.901 | 10% |
| Activo Corriente | 14.261.697 | 14% | 20.427.546 | 19% | 6.165.849 | 43% |
| Propiedad, Planta y Eq. | 111.158.306 | 107% | 111.158.306 | 101% | - | 0% |
| Depreciación Acumulada | -22.000.000 | -21% | -22.000.000 | -20% | - | 0% |
| Propiedad, Planta y Equipo Neto | 89.158.306 | 86% | 89.158.306 | 81% | - | 0% |
| Total Activo No Corrientes | 89.158.306 | 86% | 89.158.306 | 81% | - | 0% |
| Total Activos | 103.420.003 | 100% | 109.585.852 | 100% | 6.165.849 | 6% |
| Total Pasivos | 15.580.003 | 15% | 15.580.003 | 14% | - | 0% |
| Obligaciones Laborales | - | 0% | - | 0% | - | 0% |
| Cuentas por pagar | 3 | 0% | 3 | 0% | - | 0% |
| Total Pasivo Corriente | 3 | 0% | 3 | 0% | - | 0% |
| Total Pasivo no Corrientes | 15.580.000 | 15% | 15.580.000 | 14% | - | 0% |
| Total Pasivos | 15.580.003 | 15% | 15.580.003 | 14% | - | 0% |
| Patrimonio Institucional | 87.840.000 | 85% | 94.005.849 | 86% | 6.165.849 | 7% |
| Resultado del Ejercicio | -12.435.951 | -12% | 20.357.754 | 19% | 32.793.705 | -264% |
| Total Patrimonio | 87.840.000 | 85% | 94.005.849 | 86% | 6.165.849 | 7% |
| Total Pasivo + Patrimonio | 103.420.003 | 100% | 109.585.852 | 100% | 6.165.849 | 6% |

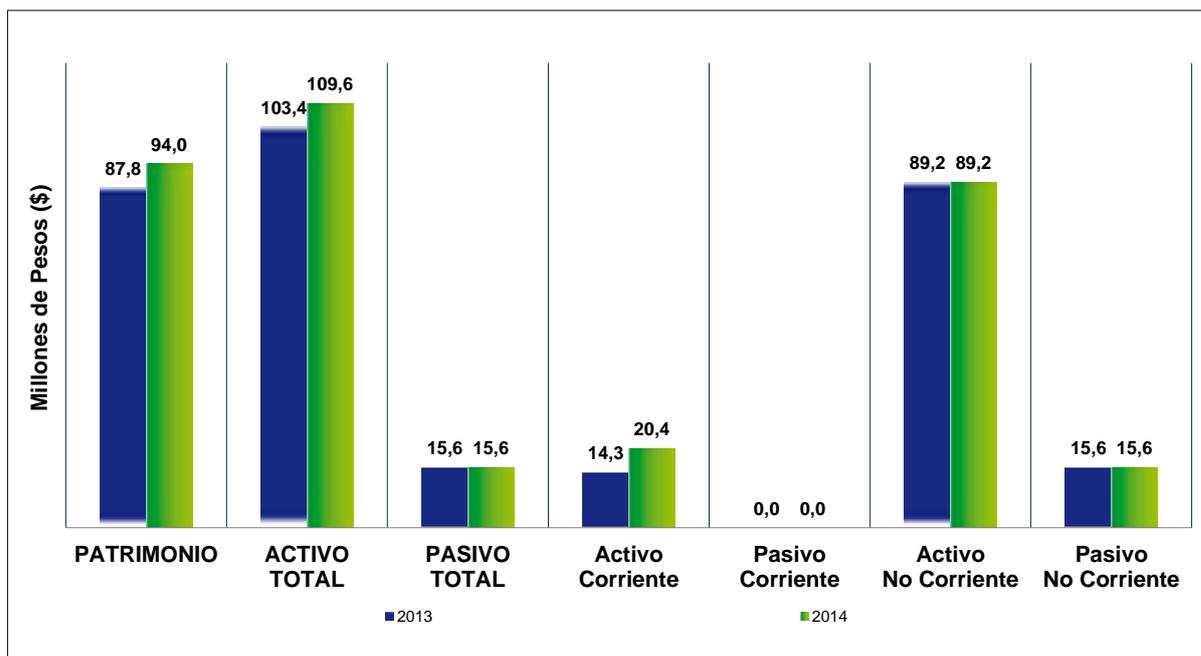
Fuente: Sistema Único de Información –SUI.18 de julio de 2015

El Activo reportado por el prestador, para el período evaluado 2013 – 2014, evidenció aumento del 6% equivalente a \$6,1 millones de pesos más para el año 2014, la variación relativa del Activo Corriente fue del 43% equivalente a \$6,1 millones de pesos más, estuvo influenciada principalmente por el aumento en la cuenta de Efectivo la cual registró un aumento del 58% equivalente a \$5,9 millones de pesos para el año 2014. Los Activos No Corrientes se mantuvieron constantes para la vigencia 2013 - 2014.

Por otra parte, al analizar la cuenta del total del Pasivo, la cuenta representativa es del Pasivo No Corriente del 15% y el 14% proporcionalmente equivalente a \$15,5 millones de pesos para ambas vigencias analizadas. Prácticamente sus obligaciones son a largo plazo.

El Patrimonio aumentó en 7% equivalente a \$6,1 millones de pesos, representó el 85% y el 86% respectivamente en cada vigencia equivalente a \$87,8 millones de pesos y a \$94 millones de pesos respectivamente del Balance General en la vigencia analizada.

Gráfica No. 3 Balance General en peso Colombianos (\$) 2013-2014



Fuente: Sistema Único de Información –SUI. 18 de julio de 2015

En la gráfica No. 3, se representan las principales cuentas del Balance General y se observa las cifras reportadas, evaluadas de manera comparativa para las vigencias 2013 y 2014, revelan aumento en los activos del 6% y aumento en el Patrimonio del 7%.

INDICADORES FINANCIEROS

Los indicadores financieros que a continuación se ilustran, fueron construidos a partir de la información reportada por la empresa para los años 2013 y 2014, los cuales se encuentra en el Sistema Único de Información – SUI.

Tabla No. 4. PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS

| PRINCIPALES INDICADORES | | |
|------------------------------------|-----------|----------|
| RENTABILIDAD | 2013 | 2014 |
| EBITDA (millones de pesos) | -\$ 12,44 | \$ 20,36 |
| Margen Ebitda | -29,34% | 55,94% |
| LIQUIDEZ Y ENDEUDAMIENTO | 2013 | 2014 |
| Rotación Cuentas por Cobrar (días) | 35,19 | 43,37 |
| Rotación Cuentas por Pagar | 103,73 | 354,61 |
| Nivel de Endeudamiento | 15,06% | 14,22% |

Fuente: Sistema Único de Información –SUI.18 de julio de 2015

La razón corriente para el año 2013 nos indica que en dicha vigencia la entidad evaluada contó con \$4,7 millones pesos en activos por cada peso de deuda a corto plazo. La razón corriente para el año 2014 registró \$6,8 millones de pesos por cada peso de deuda a corto plazo. Este indicador evidenció un aumento en la condición de respaldo del prestador; puesto que a la fecha no presenta obligaciones de corto plazo.

El *nivel de endeudamiento* indica que la participación de los acreedores sobre el total de los activos en el año 2013 fue del 15,06% y en el año 2014 del 14,22%. La disminución del indicador revela condiciones favorables al prestador e indica que en el último año recurrió al uso de menor cantidad de recursos de terceros para el desarrollo de su gestión.

En relación con el indicador de rentabilidad EBITDA, que muestra la utilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones y nos permite obtener una idea clara del beneficio operativo de la empresa, se evidenció que varió de \$12,44 millones de pesos negativos en el año 2013 a: \$20,36 millones de pesos en el año 2014, el cambio en el indicador de resultado negativo a positivo revela condiciones favorables operativas en el último año evaluado. En consecuencia, desde la operación se puede inferir que a la fecha de la presente evaluación el prestador cuenta con condiciones óptimas en la prestación de los servicios a su cargo.

2.2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- **Personal:** De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS; en este sentido, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarias de Caracolí SA ESP no realizó el reporte de los formularios “Personal por categoría de empleo” para el servicio de acueducto y alcantarillado y del formato cargue masivo “Personal por Categoría de Empleo” para el servicio de aseo, en las vigencias 2013 y 2014, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma en cita y no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan Único de Cuentas.
- **Contratos de condiciones uniformes (CCU):** Con el fin de regular las relaciones jurídicas (derechos, deberes y obligaciones) entre las personas que ofrecen estos servicios y sus usuarios, el capítulo I de la Ley 142 de 1994 configuró un tipo de contrato denominado de servicios públicos, también llamado de condiciones uniformes, cuyas estipulaciones se encuentran previamente definidas por el prestador del servicio.

Conforme a la información registrada por el prestador en el SUI, la Oficina de Servicios Públicos de Lourdes cuenta con el contrato de condiciones uniformes para el servicio de acueducto cuya fecha de expedición es del día 11 de octubre de 2006, el cual no cuenta con el concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Con relación a los servicios públicos de alcantarillado y aseo, el prestador no ha realizado el registro del contrato de condiciones uniformes en el Sistema Único de Información (SUI), situación que no permite identificar la existencia del mismo, así como establecer si el esquema de prestación de los servicios en comento prestados en el municipio de Lourdes Norte de Santander, se encuentra acorde al marco normativo y regulatorio vigente.

2.3. Estratificación

De conformidad con lo establecido en el artículo 3 de la Ley 732 de 2002 es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios implementar el control y la vigilancia permanente del cumplimiento de las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios, por parte de las empresas.

Por lo anterior, se procede a analizar los siguientes componentes:

- **Adopción Estratificación Urbana y/o Rural:** Una vez verificado las observaciones dadas por la mesa inter institucional de logros en la plataforma SUI INSPECTOR, se evidenció el reporte del Decreto 007 de marzo 12 de 2000, por medio del cual fue adoptada la estratificación urbana del municipio de Lourdes Norte de Santander.
- **Comité permanente de estratificación:** El Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica (CPE) funciona conforme a lo estipulado en el modelo de reglamento proferido por el Departamento Nacional de Planeación DNP. De igual manera se deben atender los requerimientos del Decreto 0007 de 2010 respecto al concurso económico o cobro de la tasa contributiva; al igual que los prestadores de servicios públicos deben atender lo establecido en la circular externa No. 20121000000044 de febrero de 2012 *“Circular Informativa sobre el pago oportuno de los aportes de las empresas comercializadoras a la estratificación municipal”*.

Una vez verificado el Sistema Único de Información se evidenció que el municipio de Lourdes Norte de Santander, no reportó el acta de aprobación del reglamento vigente de funcionamiento del Comité Permanente de Estratificación y la última acta aprobada por el Comité Permanente de Estratificación, situación que no permitió identificar el funcionamiento del mismo en la actualidad.

- **Concurso económico 1 y concurso económico 2:** De acuerdo con los artículos 6.3.1, 6.3.9.2, 7.3.7.1, 7.3.7.1, 8.3.2.1, 8.3.2.1 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, las empresas comercializadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben diligenciar la información relacionada con los aportes que deben efectuar por el servicio de estratificación que reciben de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación, de conformidad con lo ordenado en el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, reglamentada por el Decreto 007 de 2010.

Al realizar la verificación del reporte al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que la alcaldía municipal de Caracolí, realizó el reporte de los formularios “concurso económico 1” para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en la vigencia 2013 y 2014, registrando en ellos el no cobro por parte de la administración municipal de la contribución por concepto de implementación de la estratificación municipal, situación que obedece a la no operación del comité permanente de estratificación.

- **Reporte de estratificación y coberturas:** De conformidad con lo establecido en el artículo 3ro de la Ley 732 de 2002, *“... La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sancionará a las empresas de servicios públicos domiciliarios que no*

apliquen al cobro de sus tarifas residenciales las estratificaciones adoptadas por decretos de los Alcaldes...”

Una vez verificado el indicador 23) Certificación del cargue de la estratificación ante el SUI de todos los inmuebles residenciales, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en el año 2012 generó concepto aprobatorio referente al cargue de esta información.

3. ASPECTOS TÉCNICOS

A continuación se relacionan los aspectos técnicos con los que cuenta el prestador para la operación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo con base en la información reportada en el Sistema Único de Información (SUI) y aquella que fue recopilada en la visita adelantada al prestador el día 13 de septiembre de 2011.

3.1 Servicio de Acueducto

3.1.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** La empresa presta el servicio de acueducto en zona urbana del municipio de Lourdes (Norte de Santander)
- **No. de suscriptores:** 444 suscriptores, según lo reportado en el (SUI).
- **Cobertura:** Conforme a información Censo DANE 2005 la cobertura del servicio público de acueducto presenta una cobertura del 97.5% en cabecera municipal.

3.1.2. Descripción del sistema:

Captación:

- **Fuente de abastecimiento:** De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.2.1 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar información referente a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano y la fuente hídrica a la cual realizan el vertimiento de las aguas residuales, detallando el nombre, tipo, departamento y municipio perteneciente y uso destinado de la fuente.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Oficina de Servicios Públicos de Lourdes, reportó el formulario en comento, registrando la siguiente información:

Tabla No 5. Registro de Fuentes Superficiales.

| Nombre de la fuente | Tipo de fuente superficial natural | Tiene concesión de aguas | Entidad que expidió la concesión | Fecha inicial de la autorización | Fecha final de la autorización | Caudal adjudicado (L/S) | Caudal mínimo diario en época seca (L/S) | Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S) | Caracterización de agua cruda | Caudal medio diario en la fuente (L/S) | Agua captada (M3) |
|---------------------|------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--|---|-------------------------------|--|-------------------|
| LA QUINTA | QUEBRADA | SI | CORPONOR | 14-07-2006 | 14-07-2011 | 12 | 140 | 200 | NO | 177 | 378432 |

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_015

El sistema de acueducto se abastece la fuente de agua tipo superficial denominada Quebrada La Quinta, la cual presentó concesión de aguas aprobada

por CORPONOR del 14 de julio de 2006 y fecha de vencimiento del 14 de julio de 2011, reportando un caudal concesionado de 12 l/s. La fuente de abastecimiento presenta un caudal mínimo de 140 l/s en temporada seca y de 200 l/s en temporada de lluvias.

- **Concesión de Aguas:** Conforme a lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

Conforme a la información registrada en el Sistema Único de Información en el formulario Registro de fuentes, la Oficina de Servicios Públicos de Lourdes registró la existencia de la concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental para la fuente de abastecimiento denominada Quebrada La Quinta, la cual presentó fecha de vencimiento del 14 de julio de 2011. En este sentido, la Superservicios desconoce la existencia del permiso ambiental otorgado por la autoridad ambiental competente vigente para la captación del recurso hídrico de la fuente de abastecimiento en mención.

Tratamiento:

- **Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP:** El artículo 6.4.2.6 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece la obligatoriedad de reporte del formulario Registro de Sistemas de Potabilización el cual registra el número de sistemas de tratamiento de agua potable operados por el prestador, así mismo el artículo 6.4.2.7 de Resolución en comento, hace referencia a los mecanismos usados en el proceso de potabilización.

En atención a esto, la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, realizó el cargue de esta información en el SUI, cuyo registro coincide con lo registrado por la Superservicios en visita de inspección realizada en el año 2011.

Así las cosas, el sistema de tratamiento de agua potable está compuesto por una planta de tipo convencional, la cual cuenta con 1 sector de tratamiento (floculación y filtración ascendente - descendente), en el proceso de desinfección del agua utilizan sulfato de aluminio tipo A, cloro gaseoso y cloro granulado en las noches, así mismo tiene dos tanques de almacenamiento de 167 y 90 mts cúbicos, que luego suministran el agua al casco urbano.

- **Químicos utilizados para el tratamiento del agua:** Químicos utilizados para el tratamiento del agua. El prestador utiliza sulfato de aluminio tipo A, como agente coagulante y cloro gaseoso como agente desinfectante.
- **Laboratorio y dotación básica:** El artículo 122 de la Resolución 1096 de 2000, establece *“El agua producida en un sistema de potabilización no debe contener microorganismos patógenos, ni sustancias tóxicas o nocivas para la salud. Por tanto, el agua para consumo humano debe cumplir los Requisitos de Calidad microbiológicos, organolépticos y físico-químicos exigidos en el Decreto 475 de marzo 10 de 1998, de los Ministerios de Salud y de Desarrollo Económico por el cual se expiden las Normas Técnicas de Calidad del Agua Potable, o en su defecto el que lo reemplace. La calidad del agua no debe deteriorarse ni caer por debajo*

de los límites establecidos durante el periodo de tiempo de transporte de la planta de tratamiento al consumidor". En este sentido La Planta de Tratamiento de Agua Potable del municipio de Lourdes no cuenta con equipos de laboratorio para la toma de muestras de tratabilidad al agua cruda que ingresa al sistema, situación que no garantiza el suministro de agua apta para consumo humano.

Almacenamiento:

- **Tanque de almacenamiento:** El sistema de suministro operado posee dos tanques de almacenamiento, con capacidades de almacenamiento de 160 y 90 m³, los cuales se encuentran en buen estado estructural y operacional.

Conducción y distribución:

- **Sistema de Aducción y Conducción:** Los artículos 6.4.2.4 y 6.4.2.10 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece la responsabilidad de registrar los formularios "Registro de Aducción de Aguas y Registro de Conducciones de Agua", los cuales hacen énfasis en las especificaciones técnicas como lo es el material, diámetro y longitud de la tubería empleada en la aducción y conducción del agua al sistema de tratamiento de agua potable.

Tabla No 6. Red de aducción sistema de suministro Lourdes

| Nombre de la Aducción | Tipo de la Aducción | Longitud de la Aducción(Km) | Caudal de Diseño(L/S) | Tipo de Diámetro | Tipo de Material | Fecha de Instalación | Fecha de Inicio de Operaciones |
|--------------------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------|-----------------------------|----------------------|--------------------------------|
| CAPTACIONPLANTATRAMIENTO | Tubería- Por gravedad | 2 | 12 | De 2 a 4 pulg | Cloruro de Polivinilo (PVC) | | |

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_tec_010

Tabla No 7. Red de conducción sistema de suministro Lourdes

| Nombre de Conducción | Material Red | Código Diámetro | Diámetro Conducción | Longitud en Km | Caudal de Diseño | Macromedición | Fecha de Instalación | Fecha Inicio de Operación |
|----------------------|-----------------------------|-----------------|---------------------|----------------|------------------|---------------|----------------------|---------------------------|
| Acueducto Urbano | Cloruro de Polivinilo (PVC) | 2 | De 2 a 4 pulg | 4 | 12 | SI | 01/10/1992 | 01/10/1992 |

Fuente: SUI

De la información reportada en el SUI, se identificó que el sistema de acueducto del municipio de Lourdes, presenta una única red de abastecimiento, conformada estructuralmente por su aducción, la cual está compuesta por tubería en PVC de 4 pulgadas de diámetro y 2 Km longitud, seguido por la línea de conducción la cual presenta las mismas características estructurales y de diseño de la red de aducción, diferenciándose en la longitud de la tubería la cual asciende a 4 km lineales al sistema de tratamiento.

- **Red de distribución:** El artículo 6.4.2.33 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formato cargue masivo denominado "REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO", formato que compila las especificaciones técnicas de la red de aducción, conducción,

distribución redes primarias y secundarias empleadas por las empresas prestadoras del servicio público de acueducto.

Una vez verificado el estado de cargue de información en el SUI, se identificó que el prestador no ha realizado el reporte de este formato, situación que no permite identificar las especificaciones técnicas del sistema de distribución.

- **Macromedidores:** El artículo 1 de la Resolución 668 de 2003 determina: *“Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”*. En este caso, conforme a lo evidenciado en visita de inspección, el sistema de acueducto cuenta con dos macromedidores a la entrada del sistema de tratamiento, situación que le permite tener control del caudal que ingresa al sistema tratamiento, sin embargo la ausencia de un sistema de macromedición a la salida del tanque de almacenamiento no permite establecer el volumen producido y entregado en distribución.
- **Micromedición:** El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”*.

A su vez el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: *“Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”*.

De acuerdo a la información registrada en el Sistema Único de Información, así como en visita de inspección realizada por la Superservicios en el año 2011, se identificó que la no existencia de un sistema de micromedición instalado en el sistema de suministro, vulnerando de esta manera el derecho de los usuarios a ser medidos los consumos.

Continuidad: El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...) El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio”*.

Adicionalmente en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, establece los siguientes rangos de acuerdo a las horas de prestación del servicio, empleados para realizar el cálculo del índice de riesgo por abastecimiento de agua por parte de la persona prestadora:

| |
|--------------------------|
| Continuidad del servicio |
|--------------------------|

| |
|---------------------------------------|
| 0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE) |
| 10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO) |
| 18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE) |
| 23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO) |

Conforme a la información registrada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2011, el prestador suministra el servicio público de acueducto con una continuidad de 24 horas al día, lo cual es considerado como suministro continuo, conforme a lo establecido en la Resolución en cita.

Calidad de agua:

- **Concertación y materialización de los puntos de muestreo:** Conforme a lo expuesto en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, que señala: *“La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente en un término de cuarenta y cinco (45) días hábiles a la fecha de publicación de la presente resolución deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano.”*

Así mismo, el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, dispone: *(...)Copia del acta debe ser suministrada al Subsistema de la Vigilancia de la Calidad de Agua Potable - SIVICAP y al Sistema Único de Información-SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente (...).*

Una vez verificado el Sistema Único de Información se identificó el registro del acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo, suscrita entre la Oficina de Servicios Públicos de Lourdes y la Secretaría Departamental de Salud de Norte de Santander, registrando un total de cinco puntos concertados y materializados en red para la toma de muestras de calidad del agua, situación que se ajusta a lo establecido en la citada norma, así como lo mencionado en los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

- **Muestras de control de calidad del agua:** Los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto debe realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano. A su vez los artículos 6.4.3.9, 6.4.3.10 y 6.4.3.11 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 2010 establece el registro en el SUI de las muestras de control de calidad del agua de las características básicas, especiales y no obligatorias.

En contravía de lo anterior, una vez verificado el estado de cargue de la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, no reportó la información solicitada, situación que no permite determinar si la empresa lleva un adecuado control del agua suministrada a la población.

- **Información de vigilancia de calidad del agua:** Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó los siguientes resultados de las muestras de vigilancia tomadas por la autoridad sanitaria durante el año 2014:

Tabla No. 8. IRCA 2014

| Periodo | IRCA | Nivel de Riesgo |
|----------------|-------------|------------------------|
| ENE | 0.00 | Sin Riesgo |
| FEB | 0.00 | Sin Riesgo |
| MAR | ND | ND |
| ABR | ND | ND |
| MAY | ND | ND |
| JUN | 0.00 | Sin Riesgo |
| JUL | 0.00 | Sin Riesgo |
| AGO | 0.00 | Sin Riesgo |
| SEP | ND | ND |
| OCT | 32.16 | Riesgo Medio |
| NOV | 24.56 | Riesgo Medio |
| DIC | 0.00 | Sin Riesgo |

Fuente: SIVICAP

Del cuadro anterior, se evidencia el suministró agua con niveles de riesgo para consumo humano en los meses de octubre y noviembre, exceptuando el mes de diciembre, donde la caracterización física, químicas y microbiológicas del agua suministrada se encontraron por fuera de los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

- **Vulnerabilidad del servicio:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 6.4.2.31 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar la información sobre la ocurrencia de eventos que afectan la prestación del servicio; una vez consultado el reporte de Vulnerabilidad de Acueducto, se encontró que el prestador certificó dicha información registrando la no ocurrencia de evento emergentes de orden natural o antrópico que afectara el sistema de suministro de agua para consumo humano durante los años 2013 y 2014.

3.2 Servicio de Alcantarillado

3.2.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** El servicio de alcantarillado es prestado en zona urbana del municipio de Lourdes (Norte de Santander)
- **No. de suscriptores:** 444 suscriptores, de acuerdo a información reportada en el SUI.
- **Cobertura:** Conforme al número total de suscriptores atendidos para el servicio público de acueducto, el sistema de alcantarillado en el municipio de Trinidad Casanare presenta un cobertura del 97.5%.

3.2.2. Descripción del sistema:

- **Redes de recolección y conducción:** El Artículo 7.4.1.20 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, indica que las empresas prestadoras del servicio público de alcantarillado deben registrar el formulario “Tipo de Alcantarillado”, así mismo el artículo 7.4.1.33 de la misma resolución solicita el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado” el cual hace referencia a las características técnicas y estructuras que componen el sistema de alcantarillado. En este sentido, conforme a la información reportada en el SUI, se identificó la operación de un sistema de alcantarillado Sanitario. A continuación, son relacionadas las especificaciones técnicas de la red de alcantarillado del municipio de Lourdes Norte de Santander.

Tabla No 9. Tipo de alcantarillado.

| TIPO DE RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES | NÚMERO DE ESTACIONES DE BOMBEO | CAUDAL TOTAL BOMBEADO (L/S) | LONGITUD DE EMISARIOS FINALES (KM) | CUENTA CON CATASTRO DE REDES | CUENTA CON LA INFORMACIÓN DEL CATASTRO ARCHIVADA Y ACTUALIZADA |
|---|----------------------------------|-----------------------------|--|-------------------------------|--|
| G | No aplica | No aplica | 0.5 | No aplica | No aplica |
| LONGITUD TOTAL EN KILÓMETROS. | NÚMERO DE DAÑOS POR OBSTRUCCIÓN. | NÚMERO DE DAÑOS POR RUPTURA | NÚMERO DE EMISARIOS FINALES QUE POSEE EL SISTEMA DE ALCANTARILLADO | CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO | FECHA ACTUALIZACIÓN CATASTRO |
| 3.8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 31-12-2006 |

Fuente: SUI AÑO

El sistema de alcantarillado funciona por gravedad, presenta una longitud de 3.8 km lineales funciona por gravedad y presenta un único punto de vertimiento.

Es pertinente señalar que el prestador no ha realizado el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado”, situación que denota un bajo estado de cargue de información en el SUI y no permite contar con información veraz y actualizada de la infraestructura instalada y operada en el servicio de alcantarillado.

- **Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos y Permiso de Vertimientos PSMV:** El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010 establece que *“El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)”*.

Por otra parte el Artículo 7.4.1.5 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formulario Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, en el cual el prestador del servicio público de alcantarillado debe informar la existencia de dicho plan, así como el acto administrativo de aprobación emitido por la autoridad ambiental competente.

El prestador no realizó el cargue del formulario en comento, situación que refleja deficiencia en el estado de cargue de información en el SUI, no obstante lo anterior en visita de inspección realizada el año 2011, se identificó que la CORPONOR mediante resolución No. 0283 del 15 de mayo de 2008, aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del municipio de Lourdes Norte de Santander.

- **Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales:** los artículos 7.4.1.9 y 7.4.1.10 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establecen como obligatoriedad el reporte del formulario “7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales” por parte de las empresas prestadoras del servicio de alcantarillado. Una vez verificado el Sistema Único de Información se evidenció el no reporte de dicho formato, situación que refleja deficiencia en el reporte de información técnico operativa en el SUI.

Por otra parte, en visita de inspección realizada en el año 2011, la Superservicios evidenció la existencia de una planta de tratamiento de agua residual conformada estructuralmente por un 1 sector de aforo (vertedero), 1 sector de pre tratamiento (cribado y desarenado), 1 sector de sedimentación y 1 sector para el manejo de lodos.

- **Permiso de vertimientos:** El artículo 39 del decreto de 3930 de 2010 establece que “*El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos –PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya (...)*”. El Prestador no cuenta con este permiso de vertimiento otorgado por CORPONOR, de acuerdo con lo expresado en visita de inspección realizada en el mes de agosto de 2011.
- **Vulnerabilidad del servicio de Alcantarillado:** De acuerdo con lo establecido en el artículo 7.4.1.31 de la resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2014, los prestadores deben reportar la información sobre la ocurrencia de eventos que afectan la prestación del servicio; una vez consultado el reporte de Vulnerabilidad de alcantarillado, se encontró que el prestador realizó el cargue de dicha información, registrando la no ocurrencia de evento emergentes de orden natural o antrópico que afectaran el sistema de alcantarillado.

3.3 Servicio de Aseo

3.3.1. Generalidades:

- **Área de prestación:** El servicio de aseo es prestado en zona urbana del municipio de Lourdes (Norte de Santander)
- **No. de suscriptores:** 458 suscriptores conforme información registrada en el SUI, vigencia 2014.

3.3.2. Actividades desarrolladas en el servicio de aseo:

- **Barrido y limpieza de áreas públicas:** El artículo 2.3.2.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015, establece que: “Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”. A su vez el artículo 8.4.1.12 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece el reporte del formulario “Continuidad de Barrido y Limpieza Servicio de Aseo”.

En atención a esto, la oficina registro la siguiente información:

La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas de forma exclusiva en área urbana del municipio de Lourdes Norte de Santander, área identificada con Numero Único de Área de Prestación (NUAP) 6603, registrando un total de 1 km lineales de cunetas barridas de forma mensual para los años de análisis 2013 y 2014.

La actividad de barrido y limpieza de área públicas es realiza en las mismas rutas establecidas para la realización de las actividades de recolección de residuos sólidos, situación que se ajusta a LO ESTABLECIDO EN AL NORMA CITADA

Recolección y transporte

- **Número Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP):** El artículo 8.4.1.2 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formulario Registro de áreas de prestación, el cual despliega una vez sea registrado por el prestador el Numero Único de Área de Prestación de Servicio (NUAP).

Una vez verificado el Sistema Único de Información, el formulario nominado “Áreas de prestación del servicio”, fue reportado por el prestador 1 área de prestación en el desarrollo de las actividades de recolección, transporte y barrido y limpieza de áreas públicas denominada área urbano del municipio de Lourdes.

Tabla No.10. Áreas de prestación del Servicio NUAP

| NUAP | Nombre del área de prestación del servicio | Estado | Fecha en que adquirió el estado | Departamento | Municipio |
|------|--|----------|---------------------------------|--------------------|-----------|
| 8506 | LOURDES AREA URBANA | 1-Activo | 18/12/1999 | NORTE DE SANTANDER | LOURDES |

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

- **Vehículo de recolección y transporte:** El artículo 2.3.2.2.2.3.35 del decreto 1077 de 2015 establece las características que deben presentar los vehículos para la prestación del servicio de aseo empleados en las actividades de recolección y transporte de residuos con destino a disposición final. Por su parte, el artículo 8.4.1.10 de la el artículo 8.4.1.10 de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte.

EN ESTE SENTIDO, La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no ha reportado el formato cargue masivo ~~en comento~~, situación que no permite identificar las características estructurales y operacionales de los vehículos empleados en el desarrollo de la actividad de recolección y transporte al sitio de disposición final de residuos sólidos, limitando ASI las acciones de vigilancia de esta Entidad.

- **Frecuencia de recolección:** El párrafo del artículo 2.3.2.2.3.31 del decreto 1077 de 2015 establece que “(...) *La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana*”, según la visita realizada por la Superintendencia el prestador realizó recolección dos (2) veces por semana, lo cual se ajusta a la norma citada.
- **Disposición Final:** El decreto 1077 de 2015, establece que los prestadores del servicio público domiciliario de aseo, deben disponer los residuos sólidos en un relleno sanitario, así mismo el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 establece “*Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.*”

Conforme a la información registrada en visita de inspección, así como en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, realiza la disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario licenciado denominado El Guayabal, ubicado en el municipio de Cúcuta Norte de Santander, el cual es operado por la empresa Aseo Urbano SA ESP.

3.4 Plan de Contingencias

El artículo 197 de la Resolución 1096 de 2000 dispuso que: “*Debe realizarse un análisis de vulnerabilidad para cada sistema el cual servirá de base para la realización del plan de contingencias*”.

Por su parte el artículo 201 de la mencionada resolución estableció que: “*Todo plan de contingencias se debe basar en los potenciales escenarios de riesgo del sistema, que deben obtenerse del análisis de vulnerabilidad realizado de acuerdo con las amenazas que pueden afectarlo gravemente durante su vida útil. El plan de contingencia debe incluir procedimientos generales de atención de emergencias y procedimientos específicos para cada escenario de riesgo identificado*”.

Adicionalmente el artículo 42 de la Ley No.1523 del 24 de abril de 2012 señala que: “*Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, que ejecuten obras civiles mayores o que desarrollen actividades industriales o de otro tipo que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, así como las que específicamente determine la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, deberán realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que se deriven de su operación. Con base en este análisis diseñará e implementarán las medidas de reducción del riesgo y planes de emergencia y contingencia que serán de su obligatorio cumplimiento*”.

La Superservicios con radicado SSPD No 20114000614131 del 5 de septiembre de 2011, requirió a la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, la remisión del plan de contingencias para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, en este sentido el prestador con radicado SSPD No 20135290084662 del 26 de febrero 2013 remitió el plan de contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado SSPD No 20134600362561 del 24 de junio de 2013, se pronunció sobre dicho plan, sugiriendo la incorporación de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, identificación de las amenazas, especificando las acciones planteadas para mitigar o reducir la afectación de la infraestructura.

A la fecha el prestador no ha dado respuesta a este último requerimiento, situación que no permite establecer si el prestador acato a la fecha las observaciones realizadas por esta Entidad, así mismo, el prestador no ha remitido el plan de contingencias para el servicio aseo, situación que no permite establecer si el prestador se encuentra preparado para atender eventos emergentes que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

4. ASPECTOS COMERCIALES

Los artículos 6.3.7.1, 7.3.6.2 y 8.3.6.2 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, requiere el reporte del maestro de facturación para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, información que especifica el valor liquidado por concepto de prestación del servicio a cada suscriptor mensualmente y que fueron expedidas en el mes de reporte.

A continuación son relacionados los aspectos más relevantes de la información reportada por el prestador en las vigencias 2013 y 2014.

4.1. Suscriptores

Tabla No 11. Número total de suscriptores Acueducto.

| Año 2013 | | Año 2014 | |
|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| Estrato y Uso | No Suscriptores | Estrato y Uso | No Suscriptores |
| Estrato 1 | 75 | Estrato 1 | ND |
| Estrato 2 | 341 | Estrato 2 | ND |
| Estrato 3 | 28 | Estrato 3 | ND |
| Estrato 4 | 0 | Estrato 4 | ND |
| Estrato 5 | 0 | Estrato 5 | ND |
| Estrato 6 | 0 | Estrato 6 | ND |
| Total Residencial | 444 | Total Residencial | ND |
| Industrial | 0 | Industrial | ND |
| Comercial | 0 | Comercial | ND |
| Oficial | 10 | Oficial | ND |
| Otros | 0 | Otros | ND |
| Total No Residencial | 10 | Total No Residencial | ND |

| | | | |
|--------------------|-----|--------------------|----|
| Total Suscriptores | 454 | Total Suscriptores | ND |
|--------------------|-----|--------------------|----|

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_104

Una vez verificada la información registrada en el SUI, no se identificó el reporte del maestro de facturación para el servicio público de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2014, situación que no permite conocer el número de suscriptores atendidos, valores facturados y aplicación de los factores de subsidios para dicha vigencia.

Para el año 2013, tal y como se evidencia en la tabla No 12, la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes atendió un total de 454 suscriptores de los cuales, el 97% del mercado atendido corresponde a suscriptores residenciales clasificados en estratos 1, 2 y 3.

Tabla No 12. Número total de suscriptores Alcantarillado.

| Año 2013 | | Año 2014 | |
|----------------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| Estrato y Uso | No Suscriptores | Estrato y Uso | No Suscriptores |
| Estrato 1 | 76 | Estrato 1 | ND |
| Estrato 2 | 340 | Estrato 2 | ND |
| Estrato 3 | 28 | Estrato 3 | ND |
| Estrato 4 | 0 | Estrato 4 | ND |
| Estrato 5 | 0 | Estrato 5 | ND |
| Estrato 6 | 0 | Estrato 6 | ND |
| Total Residencial | 444 | Total Residencial | ND |
| Industrial | 0 | Industrial | ND |
| Comercial | 0 | Comercial | ND |
| Oficial | 10 | Oficial | ND |
| Otros | 0 | Otros | ND |
| Total NO Residencial | 10 | Total NO Residencial | ND |
| Total Suscriptores | 454 | Total Suscriptores | ND |

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=alc_com_096

Tabla No 13. Número de Suscriptores Servicio de Aseo años 2013 – 2014.

| Año 2013 | | Año 2014 | | Variación |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------|
| Estrato y Rango | No suscriptores | Estrato y Rango | No suscriptores | |
| Estrato 1 | 76 | Estrato 1 | 75 | -1 |
| Estrato 2 | 343 | Estrato 2 | 335 | -2 |
| Estrato 3 | 29 | Estrato 3 | 29 | 0 |
| Estrato 4 | 0 | Estrato 4 | 0 | 0 |
| Estrato 5 | 0 | Estrato 5 | 0 | 0 |
| Estrato 6 | 0 | Estrato 6 | 0 | 0 |
| Rango 1 | 10 | Rango 1 | 9 | -11 |
| Rango 10 | 0 | Rango 10 | 0 | 0 |

| | | | | |
|---------|-----|---------|-----|----|
| Rango 2 | 0 | Rango 2 | 0 | 0 |
| Rango 3 | 0 | Rango 3 | 0 | 0 |
| Rango 4 | 0 | Rango 4 | 0 | 0 |
| Rango 5 | 0 | Rango 5 | 0 | 0 |
| Rango 6 | 0 | Rango 6 | 0 | 0 |
| Rango 7 | 0 | Rango 7 | 0 | 0 |
| Rango 8 | 0 | Rango 8 | 0 | 0 |
| Rango 9 | 0 | Rango 9 | 0 | 0 |
| Total | 458 | Total | 448 | -2 |

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_146

En cuanto al número total de suscriptores atendidos en el servicio público de aseo, conforme a la información reportada en el formulario “Suscriptores del servicio de aseo-GEN” en las vigencias 2013 y 2014, se evidencia el registro de un total de 448 suscriptores atendidos para la vigencia 2014, registrando una leve disminución de 10 suscriptores entre las dos vigencias, correspondiente al 2%, situación que debe ser revisada por el prestador e informada a esta Superintendencia con el fin de escalarse las razón que dieron origen a dicha disminución en el área de prestación.

4.2 Peticiones, quejas y reclamos (PQR)

El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 reza *“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa (...).”*

Aunado a lo anterior, los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora.

AL respecto se identificó el reporte de la totalidad de los formatos y formularios habilitados en el SUI para las vigencias 2013 y 2014, como no aplica, situación que refleja mala calidad de la información reportada en el SUI e impide conocer el trámite dado a las peticiones, quejas y recursos interpuestos por los suscriptores.

4.3 Consumos facturados.

De acuerdo con lo establecido por el capítulo 6 de la de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar la información relacionada con los consumos facturados. De la información registrada por el prestador en el SUI se evidenció lo siguiente:

El prestador registro en el SUI en cero (0) los valores asociados a los consumos promedios, situación que obedece a la inexistencia de micro medidores el sistema de suministro.

4.4 Estudios tarifarios

Aspectos tarifarios Acueducto y Alcantarillado

La Superintendencia de Servicios Públicos (SSPD) y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en ejercicio de sus funciones legales, a través de las Circulares SSPD-CRA 004 y 005 de 2006 impartieron instrucciones para que las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado reportaran los resultados de la aplicación de la metodología tarifaria (Resolución CRA 287 de 2004) al Sistema Único de Información (SUI) a través del Módulo de Verificación de estudio de costos y tarifas (MOVET), por lo que se consultó el SUI, encontrando que la Oficina De Servicios Públicos Domiciliarios De Lourdes efectuó dicho reporte el 15 de mayo de 2012, y en ejercicio de las funciones asignadas a la Superintendencia, se le realizó un control tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante oficio de radicado SSPD No. 20134600708471 del 29 de octubre de 2013. No obstante, a la fecha de elaboración del presente informe, se evidencia que la oficina de servicios públicos no ha dado repuesta al dicho oficio.

Al respecto, en comunicación independiente, la Superintendencia oficiará a la Oficina de Servicios Públicos, con el fin de requerirle aclaración acerca de las tarifas cobradas a los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Lourdes.

No obstante, a continuación se efectúa un análisis de las tarifas aplicadas por el prestador para los servicios de acueducto y alcantarillado, en los años 2013 y 2014.

Tabla No 14. Tarifas Aplicadas Acueducto. 2013 - 2014

| AÑO | Periodo Facturado | Estrato / Uso | TARIFAS APLICADAS ACUEDUCTO | | | | VARIACIÓN MENSUAL ACUEDUCTO | | | | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ACUEDUCTO | | | |
|------|-------------------|---------------|-----------------------------|---|---|--|-----------------------------|---|---|--|--------------------------------------|---|---|--|
| | | | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
| 2013 | Enero - Diciembre | 1 | 3.421,00 | 41,00 | 136,00 | 136,00 | | | | | 0% | -70% | 0% | 0% |
| | | 2 | 3.421,00 | 82,00 | 136,00 | 136,00 | | | | | 0% | -40% | 0% | 0% |
| | | 3 | 3.421,00 | 116,00 | 136,00 | 136,00 | | | | | 0% | -15% | 0% | 0% |
| | | Oficial | 3.421,00 | 136,00 | 136,00 | 136,00 | | | | | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | Enero - Diciembre | 1 | 3.421,00 | 41,00 | 136,00 | 136,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -70% | 0% | 0% |
| | | 2 | 3.421,00 | 82,00 | 136,00 | 136,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -40% | 0% | 0% |
| | | 3 | 3.421,00 | 116,00 | 136,00 | 136,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -15% | 0% | 0% |
| | | Oficial | 3.421,00 | 136,00 | 136,00 | 136,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

Fuente: SUI

Tabla No 15. Tarifa Aplicadas Alcantarillado. 2013 - 2014

| AÑO | Periodo Facturado | Estrato / Uso | TARIFAS APLICADAS ALCANTARILLADO | | | | VARIACIÓN MENSUAL ALCANTARILLADO | | | | SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES ALCANTARILLADO | | | |
|------|-------------------|---------------|----------------------------------|---|---|--|----------------------------------|---|---|--|---|---|---|--|
| | | | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Cargo Por Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) | Cargo Fijo usuario/mes | Tarifa Consumo Básico usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Complementario usuario/mes (\$/m3) | Tarifa Consumo Suntuario usuario/mes (\$/m3) |
| 2013 | Enero - Diciembre | 1 | 1.761,00 | 13,00 | 43,00 | 43,00 | | | | | 0% | -70% | 0% | 0% |
| | | 2 | 1.761,00 | 26,00 | 43,00 | 43,00 | | | | | 0% | -40% | 0% | 0% |
| | | 3 | 1.761,00 | 37,00 | 43,00 | 43,00 | | | | | 0% | -14% | 0% | 0% |
| | | Oficial | 1.761,00 | 43,00 | 43,00 | 43,00 | | | | | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 2014 | Enero - Diciembre | 1 | 1.761,00 | 13,00 | 43,00 | 43,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -70% | 0% | 0% |
| | | 2 | 1.761,00 | 26,00 | 43,00 | 43,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -40% | 0% | 0% |
| | | 3 | 1.761,00 | 37,00 | 43,00 | 43,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | -14% | 0% | 0% |
| | | Oficial | 1.761,00 | 43,00 | 43,00 | 43,00 | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

De las tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado, reportadas al SUI por el prestador para los años 2013 y 2014, se establece que:

- Entre los años 2013 y 2014, presuntamente, el prestador no actualizó sus tarifas conforme la variación del IPC.
- Para ninguna de las dos vigencias de análisis 2013 y 2014, el prestador aplicó porcentajes de subsidios ni contribuciones al cargo fijo, mientras que se aplicaron porcentajes de subsidios y contribuciones dentro de los topes definidos mediante Acuerdo Municipal No. 035 de 2013, el cual se ciñe a las disposiciones del artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.

Aspectos tarifarios Aseo

La Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005, estableció la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación para el servicio de aseo, por tal motivo es una obligación de tipo legal hacer el cargue al Sistema Único de Información – SUI- acerca de la información tarifaria, financiera y contable de la persona prestadora que esta Entidad requiera, en virtud de lo dispuesto en el Artículo 53 de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad aplicable, a fin de que la Superintendencia pueda cumplir sus funciones de control, inspección y vigilancia sobre las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en el territorio nacional.

Por lo anterior, las Circulares Conjuntas SSPD CRA No. 006 y 003 de 2006, establecen el proceso de reporte de información a esta Entidad para la aplicación de la metodología tarifaria del servicio de aseo definida en la Resoluciones mencionadas anteriormente.

Es así, que la Superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información -SUI constatando que a la fecha, la Oficina De Servicios Públicos Domiciliarios De Lourdes – ID 2541, tiene cargado el estudio tarifario de aseo - Soporte del Estudio de Costos (Formato PDF).

Por otro lado, se verificó que certificó la información tarifaria al Sistema Único de Información – SUI, la cual se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable, de conformidad con lo establecido en la Circular SSPD 001 de 2006. Dicha información fue la utilizada para realizar el respectivo control tarifario conforme a las resoluciones CRA 351 y 352 2005.

A continuación le comunicamos los resultados de la verificación realizada por esta Superintendencia a las tarifas aplicadas por la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes en calidad de prestador del servicio público de aseo en el área de prestación de servicio identificada con el NUAP 2506, para el periodo comprendido entre enero de 2013 y diciembre de 2014:

1. Se encontraron diferencias entre las tarifas aplicadas por la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes y las calculadas por la SSPD en los componentes:
 - Cantidad de residuos sólidos presentados para recolección por suscriptor – TDi:

| Estrato / Uso | Periodos |
|---------------|----------|
|---------------|----------|

| Estrato / Uso | Periodos |
|-----------------------------------|-------------------|
| 1 Bajo-Bajo | 2013-01 a 2014-12 |
| 2 Bajo | 2013-01 a 2014-12 |
| 3 Medio - bajo | 2013-01 a 2014-12 |
| 12-1 Oficial Pequeño Prestador | 2013-01 a 2014-10 |

- Tarifa para el Componente de recolección y transporte – TRT

| Estrato / Uso | Periodos |
|-----------------------------------|-------------------|
| 12-1 Oficial Pequeño Prestador | 2013-01 a 2014-10 |

- Tarifa para el Componente de Tratamiento y Disposición Final – TDT:

| Estrato / Uso | Periodos |
|-----------------------------------|-------------------|
| 1 Bajo-Bajo | 2013-05 a 2013-06 |
| 2 Bajo | 2013-05 a 2013-06 |
| 3 Medio – bajo | 2013-05 a 2013-06 |
| 12-1 Oficial Pequeño Prestador | 2013-04 a 2013-06 |

De lo anterior, se concluye que los valores aplicados por la Oficina obedecen a errores de cálculo, resultando cobros por encima de los valores máximos permitidos por la regulación en este componente.

2. Los valores para las tarifas aplicadas de los componentes TRT, TTE, TDT y TFR que reportó la Oficina para los suscriptores residenciales y no residenciales, no varían en el periodo de análisis, hecho que no es posible en una correcta aplicación de la metodología.
3. Por otro lado, se evidencia que la información reportada por la Oficina en el SUI presuntamente carece de buena calidad ya que se reportan para los suscriptores residenciales y no residenciales valores altos que no corresponden a lo solicitado en la Resolución Compilatoria razón por la cual deben adelantar los trámites de reversión y cargue del componente TDi.
4. El prestador debe tener claro que la información reportada para el componente TDi, tiene absoluta incidencia para el cálculo de los demás componentes (TRT-TDT y TFR) y se evidencia que no se aplicó de forma correcta la metodología tarifaria establecida en dichas resoluciones, teniendo en cuenta que existe información de mala calidad.
5. Se verificó en el Sistema Único de Información – SUI que se encuentra cargada información correspondiente a toneladas de barrido y en la última actualización de RUPS la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes registra la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas, lo que evidencia que el Municipio se encuentra desarrollando esta actividad. Razón que le permitiría a la Oficina aplicar tarifas para este componente (TBL). Por tal motivo es preciso que el prestador aclare por qué no existen dichos cálculos para este componente en los periodos 2013 y 2014.

6. Si bien es cierto las tarifas de los componentes TTE y TFR no superan los topes señalados por el marco regulatorio en el área de prestación atendida por la Empresa, el prestador debe revisar la información, ya que presuntamente existe una inadecuada aplicación de dicha metodología.
7. Los factores de subsidio y contribución reportados por el prestador al SUI en el formato “Tarifa aplicada mes” para los suscriptores de estratos 1, 2 y 3 en los meses de enero de 2013 a diciembre de 2014, coincide con lo establecido en los acuerdos municipales también reportados por el prestador al SUI: Acuerdos No. 011 del 20 de marzo de 2013 y No. 035 23 de noviembre de 2013.
8. Con base en los hallazgos encontrados, este pronunciamiento es de carácter preliminar, por lo que una vez recibidos los ajustes y explicaciones por parte del Municipio, esta Superintendencia procederá a efectuar una nueva verificación que permita establecer la forma de aplicación de la metodología durante el período de análisis y posteriormente se emitirá un nuevo pronunciamiento con las observaciones del caso.

Como consecuencia del análisis anterior, la Superintendencia en el marco de su asignación legal de funciones de inspección y vigilancia, ha identificado dentro del control tarifario preliminar una presunta inadecuada aplicación de la metodología tarifaria.

En este sentido, si usted tiene algún reparo o corrección al análisis contenido en la presente comunicación, podrá objetar dicho análisis, por una única vez aportando los soportes necesarios a esta Entidad.

Adicionalmente, si las inconsistencias por usted identificadas obedecen a deficiencias en el reporte de información en el SUI, deberá inmediatamente iniciar el trámite de reversión conforme a la Resolución SSPD 20121300035485 de 2012, cuyo número de solicitud de radicación ante esta Entidad deberá ser señalado en la comunicación referida en el párrafo anterior.

Ahora bien, de no tener comentarios relacionados con el control tarifario y del mismo se generan devoluciones a los usuarios, se deberá proceder de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA No. 294 de 2004 modificada por la Resolución CRA 659 de 2013 e informar a esta Superintendencia de manera detallada los montos calculados derivados de cobros realizados en exceso.

Se le recuerda que no subsanar lo evidenciado en esta evaluación, podría ocasionar tanto acciones de control por el cargue extemporáneo, como por omisión en el reporte de la información solicitada.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

De conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, Artículo 79, numeral 11, es competencia de la Superintendencia de Servicios Públicos evaluar la gestión financiera, técnica y administrativa de los prestadores de servicios públicos sujetos a su vigilancia y control, a través de los indicadores definidos por las Comisiones de Regulación y tomando como base la información reportada al Sistema Único de Información – SUI por parte de los prestadores.

En consideración de lo expuesto previamente, y de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005, se procedió a realizar la clasificación del nivel de riesgo financiero a través del Indicador Financiero Agregado (IFA) para el año 2014, de la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes cuyos resultados se resumen en la siguiente tabla.

Tabla No. 16. Indicador Financiero Agregado – IFA

| Rango L | Rango ER | Rango CC | Rango IFA | Nivel IFA |
|---------|----------|----------|-----------|-----------|
| Rango 1 | Rango 1 | Rango 1 | Rango 1 | Bajo |

Fuente: Cálculos Grupo Pequeños Prestadores con base en Información Financiera reportada al SUI

En el año 2014 el IFA se ubicó en rango 1 (nivel de riesgo bajo) como consecuencia del estado financiero saludable de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20121300003545 de febrero 14 de 2012 y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 26 de la Resolución CRA 315 de 2005

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN – SUI

La Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece la responsabilidad de tipo legal de realizar información inherente en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Sistema de Único de Información. CON RESPECTO A ESTO, La empresa presenta un total de 3966 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 878 se encuentran pendiente por reportar en el SUI, situación que refleja un bajo reporte de información de la información técnica, comercial, financiera, tarifaria y administrativa conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

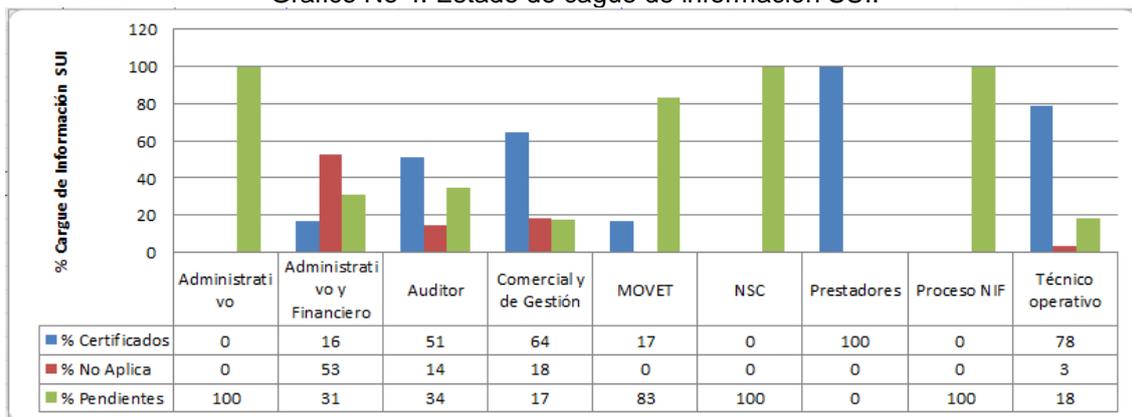
Tabla No. 17 estado cargue de información por año.

| ESTADO | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | Total general |
|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------------|
| Certificado | 2 | 35 | 37 | 73 | 140 | 167 | 230 | 282 | 222 | 360 | 270 | 251 | 197 | 64 | 2330 |
| Certificado No Aplica | 2 | 2 | 32 | 59 | 112 | 132 | 86 | 82 | 70 | 18 | 55 | 42 | 42 | 24 | 758 |
| Pendiente | | | | 2 | 9 | 12 | 12 | 62 | 146 | 119 | 129 | 121 | 150 | 116 | 878 |
| Total general | 4 | 37 | 69 | 134 | 261 | 311 | 328 | 426 | 438 | 497 | 454 | 414 | 389 | 204 | 3966 |

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Para los periodos de análisis del presente informe de gestión y resultados, se identificó que el prestador tiene el 47% de cargue de información.

Grafico No 4. Estado de cague de información SUI.



Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

En el grafico anterior se identifica que la información que presenta un mayor número de formularios y formatos pendientes por reportar son los referidos al tópic administrativo de los servicios públicos, normas internacionales financieras, seguido por tarifas aplicadas y reporte de estudio de costos y tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado en la plataforma SUI MOVET .

El prestador deberá tener en cuenta las observaciones hechas a lo largo del presente informe ejecutivo de gestión con relación a la calidad de información reportada en el SUI; esto, para que sean evaluadas y de ser el caso proceda con la solicitud formal de modificación de la información.

Al respecto es importante mencionar que el prestador debe velar por la correcta habilitación de los formatos y formularios, y de ser el caso, el mismo deberá solicitar la deshabituación de la información que no le aplique con la justificación que sea del caso.

7. ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD

7.1. Requerimientos

- Con radicado SSPD No 20134600352181 del 20 de junio de 2013, fue requerido el prestador, para que procediera a realizar el reporte de la información financiera en el SUI, conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.
- Radicado SSPD No 20134600708471 del 29 de octubre de 2013, fue requerido el prestador, para que procediera a realzar el cargue del estudio de costos y tarifas públicos de acueducto y alcantarillado en el SUI MOVET, en atención a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.
- A través de radicado SSPD No 20144600093591 del 27 de abril de 2014, fue requerido el prestador para que reportara la información administrativa, comercial, financiera, tarifaria y técnico operativa en el SUI.
- Con radicado SSPD No 20144600571421 del 15 de septiembre de 2014, fueron reiteradas las obligaciones de los prestadores del servicio público de alcantarillado, con relación al tratamiento de las aguas residuales.

- Con radicado SSPD N 20144600717621 del 10 de noviembre de 2014, fue requerido el prestador para que remitiera un plan de acción para la mejora de la calidad del agua suministrada, lo anterior conforme a los resultados de vigilancia de calidad de agua adversos, registrando niveles de riesgo para el consumo humano.

7.2. Visitas de inspección

En el ejercicio de sus funciones de control, inspección y vigilancia asignadas por las leyes 142 de 1994 y 689 de 2001, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, realizó visita integral de vigilancia al prestador en mención, el día 13 de septiembre de 2011, con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

8. CONCLUSIONES

- La Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece las solicitudes de información y cargue al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo así como su periodicidad de cargue. La Oficina de Servicio Públicos Domiciliarios de Lourdes realizó la última actualización de su registro el día 20 de mayo de 2014, omitiendo de esta manera la actualización del RUPS para la vigencias 2015, situación que no se ajusta a lo establecido en la norma e impide contar con información veraz y actualizada de la oficina de servicios públicos.
- De conformidad con lo establecido en los artículos 6.5.3.1, 7.5.3.1 y 8.5.3.1 del anexo de la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, los prestadores de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo deben reportar en el Sistema Único de Información (SUI) la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS.

La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no reportó la información de personal por categoría de empleo situación que no permite realizar un análisis comparativo del tópico administrativo, referente al número de personas empleadas en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como los salarios devengados por los mismos y si dicho valor concuerda con las cifras registradas en el Plan Único de Cuentas.

- La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no ha registrado el contrato de condiciones uniformes para los servicios de alcantarillado y aseo en el Sistema Único de Información (SUI), situación que no permite identificar la existencia del mismo y establecer si el esquema de prestación de los servicios en comento prestado se encuentra acorde al marco normativo y regulatorio vigente.
- Analizada la vigencia 2013-2014 se puede concluir que los Ingresos Operacionales evidenciaron disminución para el año 2014, al igual que presenta reducción en los Costos y los Gastos Operacionales, esto refleja condiciones favorables para el prestador de los servicios públicos.

- Se observa que el prestador registró Resultado Operacional de \$20,4 millones de pesos, sin embargo, para el año 2013 el registro fue negativo de \$12,4 millones de pesos, lo que evidencia una mejor situación en el manejo de los costos y gastos operacionales del prestador para el último año evaluado.
- Los Resultados Netos al final de los ejercicios contables evaluados se vieron fuertemente afectados, y de esta manera obtuvieron resultados de pérdidas por \$12,4 millones de pesos y de \$20,4 millones de pesos.
- Los indicadores financieros de liquidez, endeudamiento, y rentabilidad para los periodos 2013 y 2014 reflejan el impacto en la capacidad que tiene la empresa para afrontar las obligaciones a corto plazo; nos indica que en dicha vigencia esta entidad evidencia disminución total, esto es favorable en la capacidad de pago de sus compromisos adquiridos a corto plazo.
- De conformidad con lo establecido en el Artículo 6.4.2.1 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, las empresas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben registrar información referente a la fuente de abastecimiento del sistema de suministro de agua para consumo humano y la fuente hídrica a la cual realizan el vertimiento de las aguas residuales. El sistema de acueducto, es abastecido por la fuente de abastecimiento denominada Quebrada La Quinta.
- El artículo 25 de la Ley 142 de 1994 *“Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. (...) Deberán además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.”*

En la actualidad, la Superservicios desconoce la existencia del permiso ambiental otorgado por la autoridad ambiental competente, toda vez que conforme a información reportada en el SUI, la concesión de aguas para la toma del recurso hídrico de la fuente denominada Quebrada La Quinta se encuentra vencida desde el año 2011, situación que debe ser aclarada por el prestador.

- Los artículos 6.4.2.4 y 6.4.2.10 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece la responsabilidad de registrar los formularios “Registro de Aducción de Aguas y Registro de Conducciones de Agua”,

El sistema de suministro está compuesto por la aducción la cual está compuesta por tubería en PVC de 4 pulgadas de diámetro y 2 Km longitud, seguido por la línea de conducción la cual presenta las mismas características estructurales y de diseño de la red de aducción, diferenciándose en la longitud de la tubería la cual asciende a 4 km lineales al sistema de tratamiento.

- El artículo 6.4.2.33 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, establece el reporte del formato cargue masivo denominado “REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO”, formato que compila las especificaciones técnicas de la red de aducción, conducción, distribución redes primarias y secundarias empleadas por las empresas prestadoras del servicio público de acueducto.

Una vez verificado el estado de cargue de información en el SUI, se identificó que el prestador no ha realizado el reporte de este formato para las vigencias 2013 y 2014, situación que no permite identificar las especificaciones técnicas del sistema de distribución.

- El artículo 136 de la Ley 142 de 1994 establece que: *“(...) La prestación continua de un servicio de buena calidad, es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos. (...) El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta Ley, falla en la prestación del servicio”.*

Conforme a la información registrada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2011, el prestador suministra el servicio público de acueducto con una continuidad de 24 horas al día, lo cual es considerado como suministro continuo, conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

- El artículo 1 de la Resolución 668 de 2003 determina: *“Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”.* En este caso, la empresa cuenta con sistema de macromedición instalado a la entrada del sistema de tratamiento situación que permite al prestador llevar un control del caudal captado para su posterior suministro.
- El artículo 146 de la Ley 142 de 1994 dispone que: *“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles (...)”.*

A su vez el artículo 2.1.1.1 de la Resolución CRA 151 de 2001 establece que: “Todas las personas prestadoras de los servicios de acueducto y alcantarillado disponen de un plazo de un (1) año contado a partir de la vigencia de la Ley 373 de 1997 para culminar el diseño de programas e iniciar la instalación de medidores o ampliar la cobertura de medición a todos sus usuarios conectados antes de junio 11 de 1994”.

De acuerdo a la información registrada en el Sistema Único de Información, así como en visita de inspección realizada por la Superservicios en el año 2011, se identificó que la no existencia de un sistema de micromedición instalado en el sistema de suministro, vulnerando de esta manera el derecho de los usuarios a ser medidos los consumos.

- Conforme a lo expuesto en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, que señala: *“La persona prestadora y la autoridad sanitaria competente en un*

término de cuarenta y cinco (45) días hábiles a la fecha de publicación de la presente resolución deben concertar los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua para consumo humano.”.

La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes cuenta con el acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo para calidad del agua, los cuales se encuentran ubicados en red, situación que garantiza la correcta materialización de los puntos de muestreo y la adecuada toma de las muestras de calidad del agua tanto por la autoridad sanitaria como por el prestador.

- Los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto debe realizar la toma de muestras de control de calidad del agua, con el fin de llevar un control de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos del agua suministrada para consumo humano. A su vez los artículos 6.4.3.9, 6.4.3.10 y 6.4.3.11 de la resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 2010 establece el registro de las muestras de control de calidad del agua de las características básicas, especiales y no obligatorias.

En este sentido la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no ha realizado el reporte de dicha información para las vigencias 2013 y 2014 en el SUI, situación que no permite identificar el cumplimiento de lo establecido en la norma en cita y determinar si la empresa lleva un adecuado control del agua suministrada a la población.

- Conforme las muestras de vigilancia realizadas por la Secretaria Departamental de Salud de Norte de Santander, se identificó que el suministró agua con niveles de riesgo para consumo humano en los meses de octubre y noviembre, exceptuando el mes de diciembre, donde la caracterización física, químicas y microbiológicas del agua suministrada se encontraron por fuera de los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007.
- El sistema de alcantarillado funciona por gravedad, presenta una longitud de 3.8 km lineales funciona por gravedad y presenta un único punto de vertimiento.

Ahora bien, el prestador no ha realizado el reporte del formato cargue masivo “Redes Sistema de Alcantarillado”, situación que denota un bajo estado de cargue de información en el SUI y no permite contar con información veraz y actualizada de la infraestructura instalada y operada en el servicio de alcantarillado.

- El Artículo 7.4.1.5 de la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010, estable el reporte del formulario Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, en el cual el prestador del servicio público de alcantarillado debe informar la existencia de dicho plan, así como el acto administrativo de aprobación emitido por la autoridad ambiental competente.

El prestador no realizó el cargue del formulario en comento, situación que refleja deficiencia en el estado de cargue de información en el SUI, más aun cuando en visita de inspección realizada el año 2011, se identificó que la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental – CORPONOR

mediante resolución No. 0283 del 15 de mayo de 2008, aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del municipio de Lourdes Norte de Santander.

- La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes cuenta con una planta de tratamiento de agua residual conformada estructuralmente por un 1 sector de aforo (vertedero), 1 sector de pre tratamiento (cribado y desarenado), 1 sector de sedimentación y 1 sector para el manejo de lodos, información que no ha sido reportada en el SUI, situación que refleja un deficiente estado de cargue de la información técnico operativo.
- El artículo 2.3.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015, establece que: *“Las labores de barrido y limpieza de vías y áreas públicas son responsabilidad de la persona prestadora del servicio público de aseo en el área de prestación donde realice las actividades de recolección y transporte”*. A su vez el artículo 8.4.1.12 de la Resolución compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece el reporte del formulario “Continuidad de Barrido y Limpieza Servicio de Aseo”.

La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes realiza la actividad de barrido y limpieza de áreas públicas de forma exclusiva en área urbana del municipio de Lourdes Norte de Santander, área identificada con Numero Único de Área de Prestación (NUAP) 6603, registrando un total de 1 km lineales de cunetas barridas de forma mensual, situación que se ajusta a lo establecido en el artículo 2.3.2.2.4.51 del decreto 1077 de 2015.

- La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no ha reportado el formato cargue masivo “Registro de Vehículos”, situación que no permite identificar las características estructurales y operacionales de los vehículos empleados en el desarrollo de la actividad de recolección y transporte al sitio de disposición final de residuos sólidos.
- El párrafo del artículo 2.3.2.2.3.31 del decreto 1077 de 2015 establece que *“(…) La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, según la visita realizada por la Superintendencia el prestador realizó recolección dos (2) veces por semana actividad desarrollada los días lunes y jueves, lo cual se ajusta a la norma citada.
- Conforme a la información registrada en visita de inspección, así como en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS), la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes, realiza la disposición final de residuos sólidos en el relleno sanitario licenciado denominado El Guayabal, ubicado en el municipio de Cúcuta Norte de Santander, el cual es operado por la empresa Aseo Urbano SA ESP.
- La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con radicado SSPD No 20134600362561 del 24 de junio de 2013, se pronunció sobre dicho plan, sugiriendo la incorporación de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, identificación de las amenazas, especificando las acciones planteadas para mitigar o reducir la afectación de la infraestructura.

A la fecha el prestador no ha dado respuesta a este último requerimiento, situación que no permite establecer si el prestador acato a la fecha las observaciones realizadas por esta Entidad, así mismo, el prestador no ha remitido el plan de contingencias para el servicio aseo, situación que no permite establecer si el prestador se encuentra preparado para atender eventos emergentes que afecten la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- La Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Lourdes no reportó del maestro de facturación para el servicio público de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2014, situación que no permite conocer el número de suscriptores atendidos, valores facturados y aplicación de los factores de subsidios para dicha vigencia.
- De conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben reportar las peticiones, quejas y reclamos atendidas por la persona prestadora; al respecto se identificó el reporte de la totalidad de los formatos y formularios habilitados en el SUI para las vigencias 2013 y 2014, como no aplica, situación que refleja mala calidad de la información reportada en el SUI e impide conocer el trámite dado a las peticiones, quejas y recursos interpuestos por los suscriptores.
 - El prestador debe verificar la información reportada al SUI-TARIFAS APLICADAS, y explicar el por qué no actualizó las tarifas cobradas a los usuarios entre los años 2013 y 2014.
 - En cuanto a la aplicación de subsidios y/o contribuciones, el prestador deberá pronunciarse sobre la presunta no aplicación de porcentajes de subsidios al cargo fijo tanto de acueducto, como de alcantarillado.
 - La Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 establece la responsabilidad de tipo legal de realizar información inherente en la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el Sistema de Único de Información. La empresa presenta un total de 3966 formatos y formularios habilitados en el SUI, de los cuales 878 se encuentran pendiente por reportar en el SUI, situación que refleja un bajo reporte de información de la información técnica, comercial, financiera, tarifaria y administrativa conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Proyectó: Ruth Julieta López- Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Tania Maricela García – Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Iván Alberto Gómez - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Omar Hurtado – Contratista Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Luz Ayda Castro - Contratista Grupo Pequeños Prestadores
Manuel Andrés Castellanos – Profesional Especializado GPP