

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES

**ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS
DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE
BOLIVAR**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
GRUPO PEQUEÑOS PRESTADORES
Bogotá, diciembre de 2017**

**ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR
2015 – 2016**

1. ANTECEDENTES

La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar - ACUABOL, quien actúa en calidad de organización autorizada (Administración Pública Cooperativa – APC) en la zona urbana del municipio de Bolívar, Santander. Desde el año 2009 se encuentra operando como prestador de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Como acción de vigilancia por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con el fin de verificar in situ el estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, el prestador ha sido visitado cuatro (4) veces por parte de la entidad. Las fechas corresponden a septiembre de 2.010, agosto de 2.011, mayo de 2.013 y agosto de 2.017.

La información recopilada dentro de las visitas, así como la reportada en el Sistema Único de Información – SUI fue evaluada para cada uno de los aspectos administrativos, comerciales, técnicos y operativos que se relacionan a continuación.

En el municipio de Bolívar en el departamento de Santander opera la Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo – Aguas de Bolívar como organización autorizada (Administración Pública Cooperativa – APC).

1.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Bolívar – Santander, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

Tabla 1 Datos generales del prestador

ID	22588
Razón Social	Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar
Sigla	ACUABOL
NIT	900275068 - 5
Fecha de registro en (Inscripción) RUPS	14/05/2009
Fecha última Actualización RUPS	18/10/2017
Fecha de constitución	05/02/2009
Fecha inicio de operaciones	01/04/2009

Nombre del Representante Legal	Margarita Galeano Ariza
Cargo del Representante Legal	Gerente General
Fecha de posesión del Representante Legal	24/01/2017
Tipo de prestador	Organización Autorizada
Fecha de naturaleza	05/02/2009
Servicios prestados	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Clasificación	Hasta 2500 Suscriptores – Acueducto, Alcantarillado y Aseo

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 20-11-2017

Las actividades por servicio inscritas por el prestador en la modalidad de prestador-operador son:

Tabla 2 Actividades Registradas en el RUPS

Servicio	Actividades
Acueducto	Almacenamiento, Captación, Comercialización, Conducción, Distribución, Tratamiento.
Alcantarillado	Comercialización, Conducción de Residuos Líquidos, Disposición final, Recolección.
Aseo	Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Públicas y Lavado de Áreas Públicas.

Fuente: SUI – RUPS <http://www.sui.gov.co> 20-11-2017

1.2. ACTUALIZACIÓN RUPS

El artículo 11 de la Ley 142 de 1994, dispone que, para cumplir con la función social de la propiedad, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben dar aviso a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre el inicio de sus actividades; para el efecto, la Superintendencia cuenta con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), en el cual sólo se inscriben los prestadores de servicios públicos o de las actividades complementarias antes relacionadas.

Artículo 1.1.1.4 PERIODICIDAD DE LA ACTUALIZACIÓN

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

Tabla 3 Calendario RUPS

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 1	En el primer mes del año, antes del 30 de enero
Prestadores cuyo ID termine en 2 y 3	En el segundo mes del año, antes del 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 4 y 5	En el tercer mes del año, antes del 30 de marzo
Prestadores cuyo ID termine en 6 y 7	En el cuarto mes del año, antes del 30 de abril
restadores cuyo ID termine en 8 y 9	En el quinto mes del año, antes del 30 de mayo

De acuerdo a lo anterior el prestador realizó la última actualización al registro único de prestadores – RUPS el 18 de octubre de 2017. Por tanto, la Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar cumple con lo establecido en la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015¹, en la que se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS.

Imagen 1 Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica						
SANTANDER		BOLIVAR				
# SOL	TO ESP*	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	N° RAD	FECHA RADICACION
1	362618	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	PENDIENTE DE REVISION	20171022588362618	18/10/2017 16:37:44
2	352109	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA POR MESA DE AYUDA	2017922588352109	14/09/2017 10:09:08
3	328460	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	APROBADA	2015522588328460	08/05/2015 09:45:05
4	274704	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	APROBADA	20121222588274704	19/12/2012 23:07:25
5	228881	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	APROBADA	20111022588228881	05/10/2011 17:04:32
6	190009	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	APROBADA	2010822588190009	31/08/2010 12:15:20
7	178009	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2010622588178009	15/06/2010 17:27:04
8	152188	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	APROBADA	20091122588152188	10/11/2009 16:32:03
9	148743	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2009922588148743	24/09/2009 09:14:39
10	121973	2629 UNIDAD ADMINISTRADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BOLIVAR-SANTANDER	CANCELACION	APROBADA	200992629121973	01/09/2009 15:32:19
11	143926	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2009822588143926	18/08/2009 10:29:11
12	122413	22588 ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	INSCRIPCION	RECHAZADA	2009522588122413	14/05/2009 10:48:14
13	121972	2629 UNIDAD ADMINISTRADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BOLIVAR-SANTANDER	ACTUALIZACION	RECHAZADA	200912629121972	27/01/2009 11:43:46
14	114704	2629 UNIDAD ADMINISTRADORA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BOLIVAR-SANTANDER	ACTUALIZACION	APROBADA	200842629114704	03/04/2008 13:17:45

Fuente: Consulta SUI – noviembre de 2017

¹ Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los prestadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Prestadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación.

1.3. Contrato de condiciones uniformes – CCU:

En visita el prestador exhibió el contrato de condiciones uniformes de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, éste no cuenta con concepto de legalidad, por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS - FINANCIEROS

De acuerdo con la información suministrada en la visita y con la reportada en SUI se presenta el siguiente análisis en cuanto a los principales aspectos administrativos y financieros del prestador.

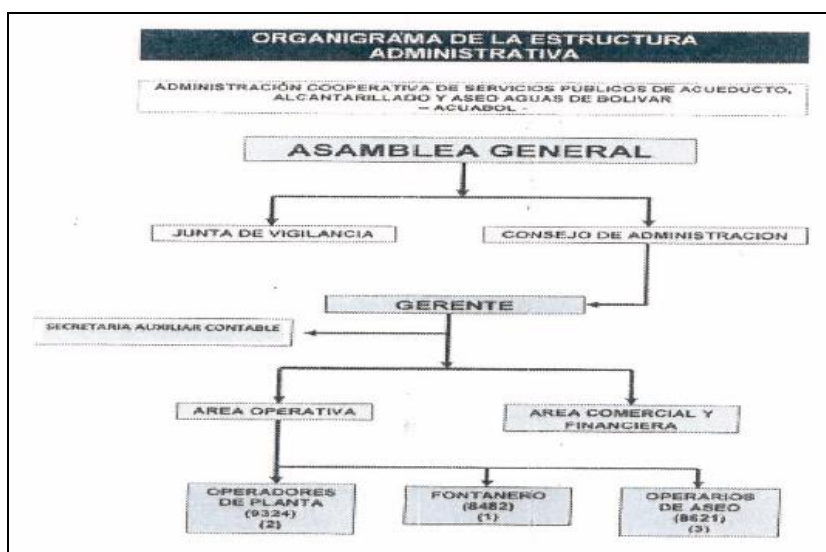
2.1. Aspectos Administrativos

La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar del Municipio de Bolívar, Santander pertenece al tipo de persona prestadora denominada organización autorizada, clasificación señalada en el artículo 15.3 de la Ley 142 de 1994.

2.1.1. Estructura Orgánica

La APC cuenta con organigrama, como se muestra a continuación:

Imagen 2 Organigrama – Dependencias del Municipio



Fuente: Imagen suministrada durante la visita de agosto de 2017

2.1.2. Personal

En la tabla 4 se presenta la información suministrada por el prestador, relacionada con el equipo de trabajo que labora en la Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar.

Tabla 4 Personal que labora en la Unidad de Servicios Públicos

Número	Área	Tipo de Contrato	
2	Administrativa	2 Planta	
3	Acueducto - Alcantarillado	2 Planta	1 Es contratado (planta) por la Alcaldía Municipal pero presta los servicios en ACUABOL
4	Aseo	1 Planta	3 OPS

Fuente: Información suministrada en la visita

De acuerdo con la información suministrada por el prestador de la empresa, para la vigencia 2017, cuenta con un total de 9 empleados, 2 en el área administrativa y 7 en el área operativa. Es preciso indicar, que no fue posible establecer los egresos por concepto de salarios generados por la planta de personal, toda vez que la Cooperativa no ha realizado el reporte del Plan Único de Cuentas – PUC al Sistema Único de Información-SUI.

Es de aclarar que la información administrativa de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, parte de la estructura organizacional, de su conformación del personal por categoría de vinculación por nómina, temporales, contratistas y vacantes, así como el personal de acuerdo a las funciones que desarrolla si es directivo, administrativo y técnico-operativo, y la clasificación por categoría de empleados, públicos, oficiales, privados, temporales o contratistas y por último el personal aprendiz SENA y pensionado; todo esto relacionado con el desembolso de recursos financieros por cada uno de los conceptos que forman los devengos de recursos humanos.

Por tanto, es un deber del prestador reportar en el SUI, la información administrativa del personal por categoría de empleo para cada una de las actividades registradas en RUPS. 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.

Sin embargo, una vez verificado el SUI fue posible establecer que la Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar, no ha reportado la información administrativa (personal por categoría de empleo) para los servicios a su cargo como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 5 Personal por categoría de empleo – reporte SUI

AÑO	ID	SERVICIO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2009	22588	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente
2010	22588	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente
2011	22588	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente
2012	22588	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2012	22588	ASEO	Anual	1268	PERSONAL POR CATEGORIA DE EMPLEO	Pendiente

2014	22588	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2014	22588	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	22588	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2015	22588	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	22588	ACUEDUCTO	Anual	ACU-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente
2016	22588	ALCANTARILLADO	Anual	ALC-F-1004	4. Personal por Categoría de Empleo	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 21-11-2017

2.1.3 Competencias laborales del personal administrativo y operativo

Dada la información suministrada por el prestador en visita, la totalidad de los empleados se encuentran certificados en competencias laborales, lo cual se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004².

"Artículo 11. Exigibilidad de la certificación para los trabajadores vinculados. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado y/o aseo, que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativos o administrativos deberán estar certificados en su respectivo oficio (...)" subrayado fuera de texto.

2.2 Aspectos financieros

No fue posible realizar la respectiva evaluación comparativa de los estados financieros de 2015-2016, pues no se evidenció el reporte de la información financiera en el Sistema Único de Información-SUI de las vigencias 2015 y 2016 al 29 de noviembre de 2017, por lo cual se le recuerda al prestador la obligación de reportar esta información en el SUI, dado que estaría presuntamente incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones SSPD N° 20101300048765 de 2010 y N° 20161300013475 de 2016, respectivamente.

2.2.1 Proceso de Convergencia a las NIF

Tabla 6 Proceso de Convergencia a las NIF

AÑO	ID	TOPICO	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2015	22588	Cierre Transición 2015	ANUAL	6045	Formato 1. Estado de Situación Financiera por Servicios	Pendiente
2015	22588	Cierre Transición 2015	ANUAL	6046	Formato 2. Estado de Resultados Integral por Servicios	Pendiente
2015	22588	Cierre Transición 2015	ANUAL	6049	Formato 5. Revelaciones y Políticas	Pendiente

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 29 de noviembre de 2017.

Se reitera la solicitud de realizar el cargue inmediato de la información que está pendiente para el proceso de convergencia a las NIF y dar cumplimiento con lo establecido en la resolución SSPD N° 20161300013475 para que realice el cargue de información financiera bajo dicha norma.

² Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

Por último, es oportuno recordar que la información reportada a través del SUI, se considera oficial desde el momento en que es certificada en el sistema y respecto de la cual el Representante Legal es el responsable por lo que se considera oficial para todos los fines previstos en la Ley.

2.2.2 Estado de Situación Financiera

Es oportuno manifestar que la información que hace base para el presente análisis fue la presentada durante la visita de inspección al prestador, toda vez que la información financiera no se encuentra reportada en el SUI, como se mencionó previamente y los estados financieros allegados se cuentan preparados bajo las NIF.

Tabla 7 Estado de Situación Financiera

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 15-16	Var (%) 15-16
Activo	158.398.085	100%	171.877.674	100%	13.479.589	9%
Efectivo	47.537.247	30%	105.538.083	61%	58.000.836	122%
Deudores Serv. Públicos	57.431.069	36%	15.571.240	9%	-41.859.829	-73%
Inventarios	1.345.500	1%	1.345.500	1%	0	0%
Otros Act. CP	0	0	0	0	0	0%
Activo Corriente	106.313.816	67%	122.454.823	71%	16.141.007	15%
Propiedad, Planta y Eq.	27.599.866	17%	27.599.866	16%	0	0%
Depreciación Acumulada	-5.615.597	-4%	-8.277.015	-5%	-2.661.418	47%
Propiedad, Planta y Equipo Neto	21.984.269	14%	19.322.851	11%	-2.661.418	-12%
Inversiones LP	30.100.000	19%	30.100.000	18%	0	0%
Total Activo No Corrientes	52.084.269	33%	49.422.851	29%	-2.661.418	-5%
Total Activos	158.398.085	100%	171.877.674	100%	13.479.589	9%
Pasivos	7.229.826	5%	7.229.826	4%	0	0%
Obligaciones Laborales	9.444.637	6%	10.883.245	6%	1.438.608	15%
Cuentas por pagar	17.794.439	11%	17.173.933	10%	-620.506	-3%
Otros pasivos CP	58.315.614	37%	67.547.351	39%	9.231.737	16%
Total Pasivo Corriente	85.554.690	54%	95.604.529	56%	10.049.839	12%
Total Pasivo no Corrientes	0	0%	0	0%	0	0%
Total Pasivos	85.554.690	54%	95.604.529	56%	10.049.839	12%
Aportes Sociales	950.000	1%	950.000	1%	0	0%
Ajuste Conversion NIF	3.876.608	2%	3.876.608	2%	0	0%
Reservas	60.296.682	38%	65.700.755	38%	5.404.073	9%
Resultado de Ejercicios Anteriores	-13.201.377	-8%	0	0%	13.201.377	-100%
Resultado del Ejercicio	20.921.482	13%	5.745.783	3%	-15.175.699	-73%
Total Patrimonio	72.843.395	46%	76.273.146	44%	3.429.751	5%
Total Pasivo + Patrimonio	158.398.085	100%	171.877.675	100%	13.479.590	9%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Según se puede observar en el Estado de Situación Financiera, que el prestador en términos generales tiene una aceptable situación financiera, toda vez que el activo aumento en un 9%, pasivos en 12% y patrimonio en un 5%, no obstante se tienen aspectos por mejorar a saber:

1. El efectivo aumento en un 122%, situación que no se encuentra justificación, toda vez que los ingresos disminuyeron y el decremento de las cuentas por cobrar no representan dicho incremento, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.
2. Las cuentas por cobrar de servicios públicos disminuyeron en un 73%, por lo cual se le solicita, el mecanismo usado para dicho decremento.
3. Se observa una inversión a largo plazo la cual no sufrió modificaciones entre las vigencias de análisis por lo cual surge el siguiente interrogante: ¿Qué seguimiento se ha realizado a la inversión de largo plazo?
4. Los pasivos representan más del 54% para las vigencias de análisis, situación que es susceptible de mejora por lo cual se le solicita al prestador realizar un seguimiento para reducirle en posible.
5. Finalmente, el resultado del ejercicio disminuyo, por lo cual se requiere una inspección exhaustiva, para controlar dicha situación, para que en el corto y mediano plazo, no se vean afectada la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

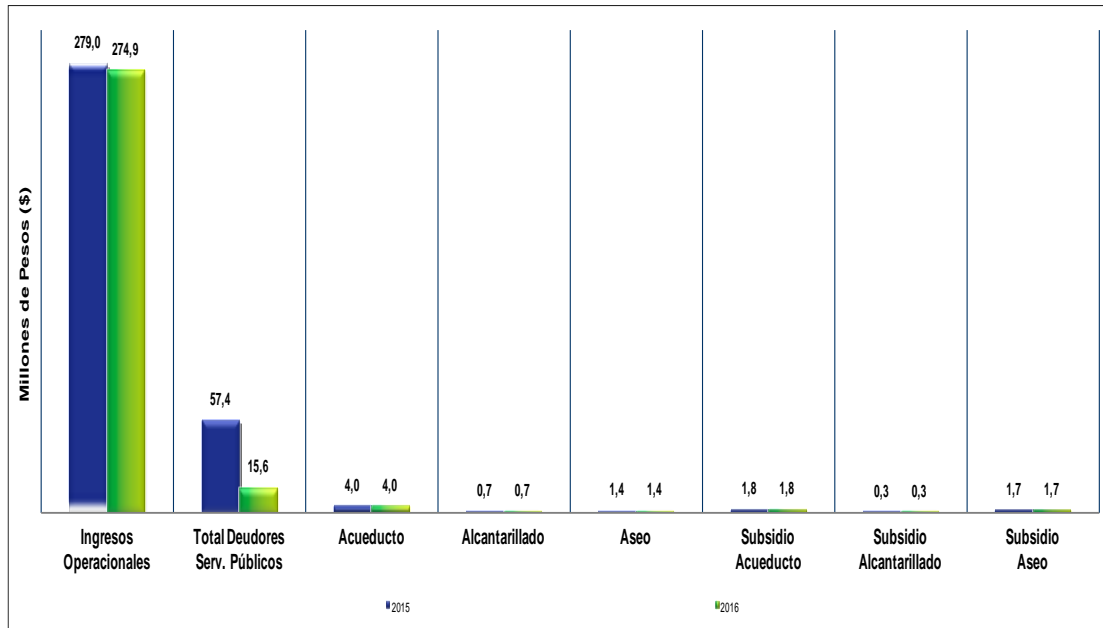
2.2.3 Estado de Resultados

Tabla 8 Estado de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS						
DETALLE	2.015	%	2.016	%	Var (\$) 15-16	Var (%) 15-16
Ingresos Operacionales	278.986.441	100%	274.908.833	100%	-4.077.608	-1%
Servicio de Acueducto	85.867.976	31%	86.876.397	32%	1.008.421	1%
Servicio de Alcantarillado	39.870.761	14%	38.110.685	14%	-1.760.076	-4%
Servicio de Aseo	150.223.366	54%	145.119.564	53%	-5.103.802	-3%
Bienes Comercializados	1.729.122	1%	1.849.170	1%	120.048	7%
Financiero	1.295.216	0,5%	2.953.017	1%	1.657.801	128%
Costo de Ventas y Operación	153.227.981	55%	162.782.634	59%	9.554.653	6%
Utilidad Bruta	125.758.460	45%	112.126.199	41%	-13.632.261	-11%
Gastos Operacionales	100.489.126	36%	99.559.609	36%	-929.517	-1%
Gastos de Administración	97.483.955	35%	96.898.192	35%	-585.763	-1%
depreciaciones	3.005.171	1%	2.661.417	1%	-343.754	-11%
Resultado Operacional	25.269.334	9%	12.566.590	5%	-12.702.744	-50%
Otros ingresos	6.896.048	2%	19.623.835	7%	12.727.787	185%
Otros gastos	11.243.900	4%	26.444.642	10%	15.200.742	135%
Intereses	0	0%	0	0%	0	0%
Resultado antes de Impuestos	20.921.482	7%	5.745.783	2%	-15.175.699	-73%
Impuesto de renta y	0	0%	0	0%	0	0%
Resultado Neto	20.921.482	7%	5.745.783	2,1%	-15.175.699	-73%

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Gráfico 1 Comportamiento Ingresos vs Gastos 2015-2016



Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

En lo que respecta al Estado de Resultados, se observa un escenario negativo para el prestador, a pesar que en las vigencias de análisis se hayan obtenido utilidades, estas disminuyeron en un 73%, lo anterior en ocasión al aumento de los costos principalmente.

En lo que respecta a los ingresos por servicios, se evidencio que el de Acueducto aumento el cual represento el 32% del total de los ingresos operaciones-IO, sin embargo, el de Aseo decreció en un 3% y estos equivalen al 53% de los IO, siendo el servicio que mayor participación tiene en los ingresos.

Llama la atención el alto costo de la operación ya que estos representaron el 55% (2015) y 59% (2016) de los ingresos, siendo esta unas de las razones que las utilidades hayan disminuido, por lo cual se le insta, una restructuración en la política de costos.

Se puede observar que los gastos operacionales disminuyeron entre el 2015 y 2016, en un 11%, sin embargo, se incrementaron el rubro de sueldos y salarios en un 10%, los que equivalen al 40% del total de los gastos. Así las cosas, se le invita que se esté realizando un monitoreo exhaustivo de dicho rubro.

En lo referente al resultado del ejercicio para las vigencias de análisis disminuyo a tal punto que represento el 2,1% de los ingresos operacionales, situación que tiene el prestador por mejorar, para no perder eficiencia en la prestación de los servicios a cargo.

2.2.4 Indicadores Financieros

Tabla 9 Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS		
INDICADORES DE LIQUIDEZ	2015	2016
Razón Corriente	1,24	1,28
Pureba de Efectivo	0,56	1,10
Prueba Acida	1,23	1,27
Rotación Cuentas por Cobrar (días)	75,14	20,67
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	2015	2016
Deuda Total	54,01%	55,62%
Deuda Corto Plazo	100%	100%
Deuda Financiera	N/D	N/D
INDICADORES DE RENTABILIDAD	2015	2106
Margen Operativo	9,06%	4,57%
Margen Neto	7,50%	2,09%
ROE (Rentabilidad sobre Patrimonio)	28,72%	7,53%
ROA (Rentabilidad sobre Activo)	13,21%	3,34%
EBITDA (miles de pesos)	N/D	\$ 8.407

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Razón Corriente

Este indicador muestra la capacidad de pago que tiene el prestador, toda vez que tiene \$1,28, para pagar \$1 de las obligaciones adquiridas, escenario positivo para la empresa, toda vez que tendría acceso a créditos para realizar inversiones y/o cumplir con posibles contingencias.

Prueba de Efectivo

En lo que respecta al efectivo se tiene de este \$1,10, para cubrir \$1 de las obligaciones a corto plazo, situación que requiere atención, ya que el prestador podría cumplir con sus acreedores, pero se quedaría sin el efectivo suficiente para una eficiente prestación de los servicios a cargo.

Prueba Acida

Este indicador muestra resultado similar a la de la Razón Corriente (1,27), ya que el prestador analizado contempla como rubro de inventarios muy bajo ya que representa el 1% del total del activo.

Rotación Cuentas por Cobrar

Según se puede observar el indicador sufrió una disminución, toda vez que la cartera se disminuyó en un 73%, situación favorable, aunque el efectivo también decreció.

Deuda Total

El prestador tiene obligaciones significativas ya que representan el 55,62% del activo de 2016, por lo cual se hace necesario que monitorear dicho porcentaje.

Deuda Corto Plazo

Se tiene que el 100% de la deuda que posee el prestador corresponde al corto plazo.

Deuda Financiera

No fue factible generar este indicador, ya que el prestador no tiene obligaciones financieras, de acuerdo a la información suministrada.

Margen Operativo

Se observa un resultado positivo, sin embargo, disminuyo entre una vigencia y la otra, por lo cual se requiere al prestador tomar medidas sobre el particular.

Margen Neto

Este indicador se muestra positivo a pesar que haya sufrido una disminución entre el 2015 y 2016, por lo cual se hace necesario que el indicador aumente su resultado.

ROE – ROA

De acuerdo a los resultados obtenidos para los indicadores ROE y ROA, se tiene que la inversión de los socios y los activos, fueron los suficientes para generar valor, al prestador.

EBITDA

Muestra un resultado positivo, por lo que se podría colegir que el prestador es viable. Por otro lado, llama la atención que se registran depreciaciones en el activo, pero no en el gasto, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración.

Indicador Financiero Agregado – IFA

A continuación, se relaciona la clasificación del prestador.

Tabla 10 IFA

Aspecto	2015	RANGO
L (Liquidez)	NO REPORTE	3
ER (Eficiencia en recaudo)	NO REPORTE	3
CC (Coeficiente cubrimiento de costos)	NO REPORTE	3
IFA	3	Riesgo alto

Fuente: información suministrada en visita – cálculos GPP

Es oportuno manifestar que el prestador no ha reportado la información financiera de la vigencia 2015, por tal motivo al realizar el cálculo se obtuvo como resultado riesgo alto y es el que se encuentra publicado en la página web de la SSPD y adicionalmente, no fue viable realizar el cálculo, toda vez que la información entregada del 2015 se encuentra bajo NIF.

Frente a la vigencia 2016 para ese año no es viable el cálculo toda vez que el prestador debe aplicar Normas de Información Financiera – NIF y bajo dichas normas aún no existe metodología para el cálculo del IFA.

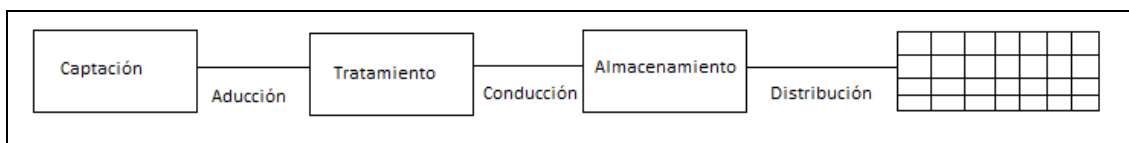
3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

3.1.1. Servicio de Acueducto

A continuación, se muestra la cadena del sistema de suministro del municipio de Bolívar (Santander).

Ilustración 1 Esquema General sistema de acueducto



Fuente: Superservicios

Sistema Acueducto. El sistema está conformado por captación – conducción – tratamiento – almacenamiento – distribución – comercialización. La información recolectada en visita como la reportada en el SUI para las vigencias 2015, 2016 y lo que va de 2017 es concordante y no presenta variaciones.

Cobertura urbana del 100%.

Fuente de abastecimiento: Cuenta con dos fuentes de tipo superficial, (Quebrada la Hervedora - por gravedad y Quebrada Pozo Verde – por bombeo), sin embargo, sólo en temporada seca se utiliza la quebrada Pozo Verde.

El sistema de bombeo cuando se requiere en temporada seca se utiliza 8 horas en promedio, de 5 a 9 am – 2 a 5 pm.

Imagen 3 Sistema de bombeo



Fuente: Visita agosto 2017

Por su parte el artículo 6.4.1.2 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio de acueducto, deben

hacer el registro de las fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, en este sentido se verificó que el prestador tiene registradas las fuentes antes enunciadas.

Concesión de aguas: La Corporación Autónoma de Santander – CAS – les otorgó concesiones de aguas mediante las Resoluciones No. 1080 de 2009, quebrada Hervedora y la No. 897 de 2009, para la quebrada Pozo Verde, con una vigencia de 10 años para cada una de ellas.

De acuerdo con lo indagado en el reporte de fuentes “*superficiales y subterráneas de uso en abastecimiento*”, el prestador no tiene registrada los permisos ambientales obtenidos, situación que debe ser subsanada por el prestador con el fin de contar con información oportuna y de calidad.

Captación: El agua es captada a través de una bocatoma de fondo. Los caudales concesionados son de 5.4 lt/seg para la quebrada Pozo Verde y de 5.8 lt/seg para la Hervedora, los cuales fueron evidenciados en la concesión de agua otorgada en visita.

De la captación la bocatoma de la quebrada Hervedora se conduce el agua durante 2kms aproximadamente en PVC de 4” y 3” hasta la planta. Dicha tubería se encuentra en buen estado, no se encuentra acondicionado ningún instrumento para aforar el caudal captado, adicionalmente no realiza el cálculo de las pérdidas para este punto.

En visita, el prestador no refirió el manejo de sedimentos en la infraestructura de captación,

Captación de Pozo Verde a 700 metros de la PTAP, en material PVC en 3”.

Imagen 4 Captación



Fuente: Visita agosto 2017

El artículo 6.4.2.4 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben realizar el “*registro de las aducciones de agua de uso en abastecimiento*”, una vez verificado el estado de reporte del prestador

se estableció que no ha efectuado dicha acción, lo anterior es contrario de lo dispuesto por la resolución en cita, e impide adelantar un análisis comparativo frente a la información suministrada en visita.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP: La PTAP que operan es de tipo compacta y tratan 5 lt/seg en el día, en la noche 3 lt/seg. Su estructura está compuesta inicialmente por las siguientes unidades de tratamiento: entrada del agua por una canaleta parshall, en donde adicionan coagulante (sulfato de aluminio tipo A), seguido de los floculadores, sedimentadores, filtros de grava, arena y antracita y posteriormente el agua es desinfectada con cloro gaseoso. Cuenta a su vez con un tanque de almacenamiento en buen estado.

La PTAP se encuentra cercada en malla eslabonada, con portón de entrada restringida y sin valla informativa, tiene un mural pintado con el nombre del municipio; es fundamental gestionar una entrada adecuada a la PTAP, tanto para los operadores como para vehículos. (La gerente informó que este tema se está gestionando, sin embargo, existen inconvenientes debido a que el terreno de la zona de ingreso a la PTAP se encuentra en proceso de sucesión).

La PTAP tiene 32 años de construida y a pesar de encontrarse en muy buen estado de funcionamiento y mantenimiento, debe realizar las optimizaciones de los componentes (tejas de floculación) de la planta teniendo en cuenta su vida útil.

En la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, se estableció que el prestador cuenta con instrumentos de medición para el aforo de caudal de ingreso y de salida del sistema de tratamiento, en concordancia con lo previsto por el artículo 73 de la resolución 330 de 2017.

Imagen 5 Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP



Fuente: Visita agosto 2017

De conformidad con el artículo 6.4.2.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el registro de los sistemas de potabilización, así como el artículo 6.4.2.7 estableció que se deben certificar los mecanismos usados en el proceso de potabilización, al respecto se

apreció que en el estado de reporte del prestador que el mismo tiene certificada la información.

Por su parte el artículo 6.4.2.9 señala que los prestadores tienen la obligación de registrar la operación del sistema de potabilización, no obstante, el mismo no ha sido certificado situación que debe ser atendida por la persona prestadora.

Caudal de diseño PTAP: 4,5 l/s (Fuente documento manual de operaciones).

Caudal tratado: Estiman que son 4,5 l/s.

Químicos utilizados para el tratamiento del agua: Como coagulante utilizan sulfato de Aluminio tipo A. De igual manera para el proceso de desinfección, se utiliza cloro gaseoso. En el momento de la visita se encontraba en funcionamiento adecuado.

Imagen 6 Sulfato de aluminio



Fuente: Visita agosto 2017

Imagen 7 Cloro gaseoso



Fuente: Visita agosto 2017

Operarios: La PTAP es operada por tres (3) personas que se encuentran certificadas en competencias laborales. Tienen turnos de 8 horas, 6 am a 2 pm, 2 pm a 10 pm y 10 pm a 6 am.

Laboratorio y dotación básica: Según el cuadro No. 8 de la Resolución 2115 de 2007, se señala que "La persona prestadora debe contar con los equipos mínimos necesarios para realizar los siguientes ensayos: prueba de jarras, demanda de cloro, turbiedad, color y pH", en este sentido en la visita adelantada por la entidad en el mes de agosto de 2017, se estableció que efectivamente la PTAP cuenta con espacio de laboratorio (instalaciones e instrumentación) el cual está dotado de instrumentos para la medición de parámetros físicos y químicos de la planta, como prueba de jarras, color aparente, PH, turbiedad y demanda de cloro y alcalinidad en buen estado. Para la dosificación del coagulante (sulfato de aluminio) la realizan mediante una bomba dosificadora. El prestador realiza las pruebas diariamente.

Imagen 8 Prueba de jarras



Fuente: Visita agosto 2017

Registros PTAP o Libro diario de operación: Durante la visita realizada por la entidad, se estableció que el prestador lleva el reporte de manera física de las anomalías del sistema de suministro, en este documento se toman los datos referentes a la operación diaria en lo siguiente: Cantidad de agua captada, Cantidad de agua suministrada y novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que

puedan afectar la calidad en la prestación del servicio, lo anterior en cumplimiento del artículo 23 de la resolución 2115 de 2007.

Manual de operación: El prestador cuenta con manual de operación del sistema de tratamiento de agua potable a continuación se resaltan los siguientes aspectos consignados en el mismo:

Tabla 11 Aspectos relevante manual de operación

Aspecto	Observación
Descripción de procesos	En el manual se describen los procesos de la planta conforme con la infraestructura operada.
Descripción de mantenimientos	Se describen los mantenimientos, las actividades de mantenimiento se registran en la bitácora de operación del prestador.

Fuente: visita de inspección Superservicios agosto 2017

Tanque de Almacenamiento: Poseen un tanque semienterrado en concreto reforzado 10*8*3 mts. 240 mts³.

Imagen 9 Tanque de almacenamiento



Fuente: Visita agosto 2017

Red de Distribución: Aproximadamente 2.5 kilómetros de tubería de diferentes dimensiones, que oscilan entre 4, 3, 2, 1 y ½ pulgada, con una mayor extensión de las 3”, toda en tubería de PVC.

Existen 8 sectores en la malla de distribución con válvulas que los independiza de manera operativa, las cuales se manipulan para eventos del suministro por sectores.

El artículo 6.4.2.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, estableció que los prestadores tienen la obligación legal de certificar la información correspondiente a las redes del sistema de acueducto, sin embargo, el prestador no ha certificado los datos de este aspecto, situación que limita realizar un análisis comparativo por parte de la entidad.

Demanda y capacidad instalada

Cálculos de dotación neta máxima³ y bruta teórica⁴ (Resolución 1096 de 2000)

³ Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante sin considerar las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

Para realizar los cálculos, se tomaron en cuenta los siguientes aspectos:

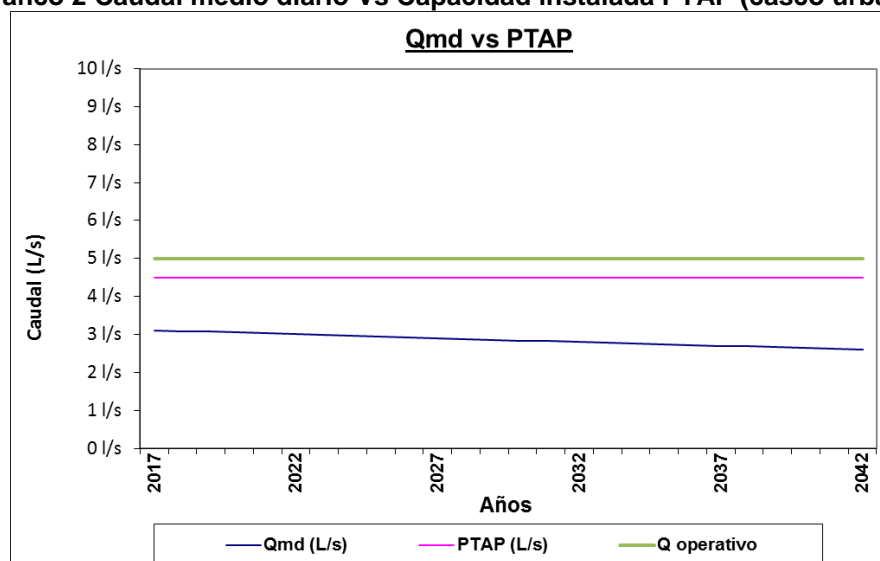
- Se realizó la estimación de la demanda de agua potable para el municipio durante los próximos 25 años.
- Se tomó una tasa de decrecimiento estimada con base en los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005, del -0,70%.
- Una población cabecera proyectada por DANE para el año 2017 equivalente a 1.300 habitantes.
- Capacidad instalada de la PTAP de 4,5 L/s.
- Caudal operativo de 5 L/s
- Pérdidas de 42% según lo informado en la visita realizada por la Superservicios.
- Operación del sistema estimado de 24 horas.
- La dotación máxima es de 120 L/hab/día, según resolución 330 de 2017.

Tabla 12 Cálculos de las demandas

Proyectada DANE 2017	Pérdidas	Dotación Neta	Dotación Bruta	Caudal medio diario (L/s)	Coefficiente K	Caudal máximo diario (L/s)	Caudal máximo horario (L/s)
1.300	25%	120	160	2,41	1,3	3,13	4,07

Fuente: Cálculos SSPD – 2017

Gráfico 2 Caudal medio diario Vs Capacidad instalada PTAP (casco urbano)



Fuente: Cálculos Superservicios

Convenciones: Qmd : Caudal medio diario teórico expresado en L/s

PTAP: Caudal de diseño de la PTAP expresado en L/s

Q operativo: Caudal operativo del prestador expresado en L/s

De lo anterior se refleja:

- El prestador presenta un superávit de agua producida al día con relación al caudal medio diario teórico, lo anterior indica que presuntamente existe un consumo excesivo de agua por parte de los suscriptores atendidos.

⁴ Es la cantidad de agua requerida para satisfacer las necesidades básicas de un habitante considerando para su cálculo el porcentaje de pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

- El caudal operativo se encuentra por encima del caudal de diseño del prestador, al respecto el prestador debe operar bajo las condiciones de diseño del sistema, lo anterior con el fin de evitar comprometer negativamente la calidad del agua suministrada a los suscriptores.
- Según la línea de tiempo se aprecia una disminución en el caudal medio diario, lo anterior puede obedecer al decrecimiento en la proyección geométrica de población tomada de los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005
- Teniendo en cuenta que en la visita adelantada por la entidad, se señaló que existen una pérdidas de agua alrededor del 42%, las mismas deben ser gestionadas por el mismo, así mismo debe adoptar políticas que permitan el ahorro y uso eficiente del agua por parte de los suscriptores.

3.1.1.1. Indicadores técnicos Prestación del servicio de Acueducto

Calidad del agua

Puntos concertados: Los artículos 6.4.3.6 y 6.4.3.7 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indican que *“Los prestadores del servicio público de acueducto que realicen la actividad de distribución, deberán reportar al Sistema Único de Información, dentro del tópico técnico, los resultados de las características analizadas en ejercicio del control a la calidad del agua según lo establecido en el Decreto 1575 de 2007, la Resolución 2115 de 2007, la Resolución 811 de 2008 y demás resoluciones complementarias, expedidas por el Ministerio de Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, de acuerdo a la población atendida por persona prestadora por municipio.”*

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 (...).”*

En la visita realizada por la SSPD, se evidenció que ya concertaron cinco (5) puntos para la toma de muestras de calidad del agua, se hizo actualización en el año 2017. Acta 001 de 09 de febrero de 2017.

Así mismo, se precedió a verificar el reporte al SUI, de lo que se identificó que solamente existen documentos reportados en las vigencias 2010 y 2011, el prestador no ha reportado el acta en comento lo que presuntamente va en contravía de lo establecido en la norma antes enunciada.

Puntos materializados: El artículo 7 de la resolución 811 de 2008, establece que *“Una vez se materialicen los puntos de muestreo, la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción deben suscribir un Acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra. Copia del acta de conformidad debe ser suministrada en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la expiración de los plazos señalados en el artículo 6o de la presente resolución, al*

Subsistema SIVICAP y al SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente”.

Por su parte el artículo 6.4.3.8 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 establece *“El prestador deberá anexar en formato pdf o tif, copia del acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, realizada con la autoridad sanitaria competente”.*

En la visita realizada por la entidad se estableció que los puntos concertados se encuentran materializados, y además que fueron construidos de manera adecuada, solo se recomienda que se retoque la pintura de identificación de cada punto con el logo de la empresa, a su vez el número de puntos de muestreo está acorde con lo dispuesto en el artículo 3 de la resolución 811 de 2008.

Imagen 10 Puntos de muestreo



Fuente: Visita agosto 2017

Resultados muestras de control de calidad del agua: El numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: *“Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”*; de igual forma en el título 6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone el reporte del SUI para las muestras de control de la calidad del agua, sobre el particular se identificó que el prestador no ha reportado muestras de control de calidad del agua.

Así mismo, de acuerdo con los artículos 21 y 22 de la resolución 2215 de 2007, según la población que atiende el prestador, se encuentra en la obligación de tomar muestras

de control de calidad del agua de acuerdo con las siguientes frecuencias y parámetros mínimos.

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Características	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Menores o igual a 2.500	Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Mensual	1
	COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1
	Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Menor o igual a 2.500	Mensual	1

Al respecto, en la visita efectuada por la entidad se estableció que el prestador contrata con laboratorio externo para realizar las contramuestras, con el Servicio Nacional de Aprendizaje - SENA regional Vélez, Centro de Gestión Agroempresarial el cual está autorizado bajo la resolución 1615 de 2015, para el análisis de parámetros físicos, químicos y microbiológicos con una frecuencia mensual. Además, informan que la autoridad sanitaria toma muestras mensualmente y ese día se toma la muestra de control que es enviada al SENA.

De acuerdo con la información verificada en visita, se suministró la última realizada por la persona prestadora que corresponde a la tomada el 10 de julio de 2017, cuyo resultado fue un IRCA sin riesgo, es decir agua apta para el consumo humano.

Resultados muestras de vigilancia de calidad del agua: Durante la visita fueron facilitados los resultados del 8 de mayo, los cuales indican presuntamente IRCA del 25,45%, riesgo medio, debido a la alta turbiedad que se presenta en temporada de lluvias, en los meses de abril y marzo se evidencia un IRCA 0%, sin riesgo. El fontanero informó que la situación de riesgo medio casi siempre se presenta en el mes de mayo cuando se incrementan las lluvias.

Plan de Ahorro y uso eficiente del agua – PUEAA: El Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PAYUEDA, ya fue entregado a la Corporación Autónoma de Santander – CAS, queda pendiente el envío del acto administrativo de aprobación.

Continuidad: El suministro según lo evidenciado e informado por las personas que atendieron la visita es de 24 horas al día durante los 30 días del mes.

Registros de daños del sistema de acueducto: Se llevan registros manuales de daños del sistema de acueducto.

Catastro de redes: el prestador cuenta con catastro de redes instaladas elaborado por el municipio para el año 2011, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Programa de control de pérdidas: No existe.

Plan Maestro de Acueducto: El Municipio ha sido el responsable de ejecución.

Micromedidores: El numeral 3 de la cláusula 11 del contrato de condiciones uniformes donde se señala sobre micromedición lo siguiente: *“Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable”*. En el municipio hay 462 micromedidores funcionando (activos) y 30 micromedidores inactivos.

Acorde con el número de medidores instalados y el número de suscriptores atendidos, se tiene que el prestador cuenta con una cobertura del 100% de medición, lo anterior de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Índice de agua no contabilizada: Calculan el porcentaje del índice de agua no contabilizada (IANC) el cual es del 42%.

Imagen 11 Macromedidor



Fuente: Visita agosto 2017

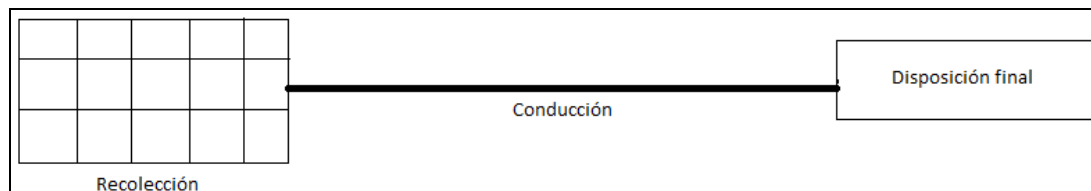
Medición de presión: De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la Resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, así mismo los artículos 61 y 62 de la resolución 330 de 2017, disponen que los prestadores tienen la obligación de efectuar el monitoreo de la presión en el sistema operado, sin embargo, en visita se estableció que no se realiza esta actividad, así como tampoco se encuentra cargada información alguna sobre el particular.

Tasa de Uso: Informan que pagan la tasa de uso de aguas a la CAS y están al día.

3.2 Verificación del Servicio de Alcantarillado

A continuación, se muestra la cadena del sistema de alcantarillado del municipio de Bolívar (Santander).

Ilustración 2 Esquema General sistema de alcantarillado



Fuente: Superservicios

Sistema de alcantarillado: El tipo de alcantarillado del municipio es combinado, sin sistema de bombeo. Las redes son propiedad del municipio y tienen aproximadamente 50 años de existencia. Las aguas residuales son vertidas en dos puntos en el municipio, las cuales son fuentes hídricas (quebrada Hervedero y quebrada Pozo Verde). Cuentan con una fase de separación para el barrio San Antonio.

Los artículos 7.4.1.20 y 7.4.1.24 de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, indica que el prestador debe diligenciar la información correspondiente al tipo y componentes del sistema de alcantarillado, al respecto se aprecia que para la vigencia 2009 certificó que el alcantarillado instalado es de tipo combinado, situación está acorde con la situación actual; de igual manera e preciso indicar que tampoco ha certificado lo relacionado con los componentes del sistema para este servicio, por lo que se insta al prestador a cargar dicha información del modo que la entidad pueda contar con información oportuna.

Redes sistema de Alcantarillado: Información obtenida del catastro de redes, el sistema presenta redes y pozos en buen estado y en funcionamiento. De igual manera el estudio referencia que el municipio posee un 90% de redes instaladas. El catastro, referencia los tramos de tuberías existentes con todos los detalles, pero no totaliza la extensión de redes instaladas. El 85% en tubería de gress y el 15% en Novafort.

El artículo 7.4.1.33 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información relacionada con las redes de alcantarillado, según el estado de reporte del prestador, se tiene que tiene no ha certificado la información de este aspecto al SUI

Sumideros y Pozos de inspección: Según lo evidenciado en la visita realizada por la entidad, estos se observaron en buen estado y según lo evidenciado no presentan colmatación.

Imagen 12 Pozo de inspección



Fuente: imagen extraída de <https://www.google.com/maps/@5.9887569,-73.7702543,3a,75y,120.98h,52.41t/data=!3m6!1e1!3m4!1stCB6SCJhLkqFB5824SDNw!2e0!7i13312!8i6656>

Catastro de redes: Este fue elaborado en el año 2011 por el Municipio, al respecto el prestador debe indicar si ha efectuado actualizaciones posteriores, teniendo en cuenta que la resolución 330 de 2017, dispone que se debe mantener actualizada dicha información.

Mantenimiento de redes: En la visita efectuada por la Superservicios, el prestador no se refirió información respecto de la elaboración ó ejecución de algún programa formulado para mantenimiento preventivo y rutinario y de reparación de redes de alcantarillado, por lo que ese aspecto debe ser aclarado por parte del prestador.

Vertimientos y cuerpo receptor: Los vertimientos van un 70% a la quebrada Hervedero y el 30% quebrada Pozo Verde.

Imagen 13 Vertimiento



Fuente: Visita agosto 2017

Tasa retributiva: El prestador paga a la Corporación Autónoma ambiental de Santander –CAS, por concepto de tasa retributiva, cuyo último pago fue realizado en el mes de julio de 2017.

Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR: La empresa no opera ninguna PTAR.

Caracterización de vertimientos: La gerente informó que no se realizan por parte de la empresa.

Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV): PSMV: De acuerdo con lo establecido por el Decreto 1076 de 2015, los prestadores pueden contar con PSMV o con permiso de vertimientos, en la visita adelantada al prestador, se estableció que el documento se encuentra formulado, y el mismo fue enviado a la autoridad ambiental CAS en el 2009 para su revisión, sin embargo, aún no ha sido aprobado, respecto al particular señalaron que nunca recibieron concepto alguno, por lo que la autoridad ambiental recomendó que se adelantara nuevamente todo el trámite de aprobación, en este sentido, el prestador mencionó que está proyectado para iniciar antes de finalizar el 2017.

Al respecto, se requiere que el prestador informe a esta entidad las actuaciones posteriores a la visita que adelantó para la consecución de la aprobación de este documento teniendo en cuenta que presuntamente se encuentra incumpliendo lo establecido por la resolución 1076 de 2015 y el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

Proyectos de Inversión: No tiene plan de inversiones en infraestructura.

El municipio elaboró el plan maestro de alcantarillado (fase 1 ejecutado).

3.3 Servicio de Aseo

El análisis de los aspectos técnico - operativos en la prestación del servicio público de aseo, parte de la información certificada en el SUI, lo establecido en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos – PGIRS y el anexo técnico del CCU, y los resultados de la visita de vigilancia e inspección realizada en la presente vigencia, de acuerdo con el Título 2 Servicio Público de Aseo del Decreto 1077 de 2015.

No es posible hacer un análisis con el Programa para la Prestación del servicio de aseo, dado que el prestador no cuenta con este programa como se indica seguidamente.

Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos - PGIRS:

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

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

Por su parte, el artículo 2.3.2.2.1.10 del mismo decreto indica:

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

De acuerdo con lo verificado en la visita realizada por la entidad en la presente vigencia, se estableció la existencia del PGIRS, el cual fue aprobado por la CAS en el año 2016 y está siendo implementado apoyo de la empresa.

Por otra parte, también se verificó que dicho documento fue cargado por la administración municipal a través de la plataforma INSPECTOR del Sistema Único de Información – SUI.

Actividades del servicio de aseo

Según las resoluciones 754 de 2014 y 288 de 2015 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, donde se establecen los lineamientos para realizar el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos –PGIRS y el Programa para la Prestación del Servicio Público de Aseo (PPSA), se debe tener en cuenta que el PGIRS establece las directrices al prestador de la actividad de aseo, por lo cual el PPSA debe ir en concordancia con el PGIRS.

Dado que el prestador no cuenta con el PPSA, a continuación, se realiza una verificación de las actividades contenidas en los documentos registrados ante la Superservicios en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Por lo anterior, continuación, se realiza una verificación de las actividades contenidas en el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos (PGIRS), y el Registro Único de Prestadores (RUPS):

Tabla 13 Análisis actividades del prestador.

Actividad	PGIRS	RUPS
Recolección y Transporte	X	X
Barrido y limpieza de vías y áreas públicas	X	X
Corte de césped, poda de árboles en las vías y áreas públicas	NA	NA
Transferencia	NA	NA
Tratamiento	NA	X
Aprovechamiento	X	X
Disposición final	X	X
Lavado de áreas públicas	NA	NA
Almacenamiento	NA	X
Incineración	NA	NA

Fuente: Sistema Único de Información SUI

De acuerdo con lo anterior, la empresa prestadora, registra las actividades en el Registro Único de Prestadores de Servicios (RUPS) que realizan de acuerdo a lo evidenciado en visita y que fueron contempladas en el PGIRS.

Tabla 14 Análisis actividades del prestador.

Componente	PGIRS	PPSA
Cobertura recolección de residuos no aprovechables (%)	87,5	- - -
Frecuencia recolección de residuos no aprovechables (veces/semana)	Residencial e institucional 1 vez/Semana. Industrial 1 vez /2 semanas. Residencial e institucional 2 veces/semana.	- - -
No. Puntos críticos (-)	No está definido en el documento	- - -
Vías y áreas públicas para barrido (Km)	75	- - -
Parques y zonas públicas para barrido (m ²)	No está definido en el documento	- - -
Frecuencia barrido (veces/semana)	6 veces/semana	- - -
No. Cestas instaladas (por Km ²)	6	- - -
No. Árboles para poda (-)	Tipo 1: 52 árboles. Tipo 2: 5 árboles.	- - -
Frecuencia poda árboles (veces/año)	1 vez / 2 meses	- - -
Espacios para corte (m ²)	387.29	- - -
Frecuencia corte césped (veces/año)	1 vez / 2 meses	- - -
Área para lavado (m ²)	No está definido en el documento	- - -
Frecuencia lavado (veces/año)	2 veces / Semana.	- - -
Área de limpieza de playas (m ²)	No aplica	- - -

Programa para la prestación del Servicio de Aseo (PPSA)

El artículo 2.3.2.2.1.10 del Decreto 1077 de 2015, establece que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo deberán formular e implementar el Programa para la Prestación del Servicio acorde con el Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos del municipio o distrito y/o regional según el caso(...)”* así mismo el párrafo del citado artículo señala que dicho programa debe ser “enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para su vigilancia y control, conforme a lo establecido en el artículo 3.4 de la Ley 142 de 1994”.

En visita el prestador no refirió información respecto de la existencia del documento, así como una vez consultado el expediente virtual asignado por el prestador en el sistema de gestión documental de la entidad, se estableció que no ha remitido el mismo, lo anterior presuntamente incumple lo previsto con la norma antes enunciada y lo relacionado con la resolución 288 de 2015.

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

Imagen 14 Áreas de prestación del Servicio NUAP

Id Empresa	Empresa	NUAP	Nombre del area de prestacion del servicio	Estado	Fecha en que adquirio el estado	Estado Envio	Departamento	Municipio	Fecha de Cargue
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	21948	CASCO URBANO	1-Activo	01/04/2009	R	SANTANDER	BOLIVAR	2012-03-22
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	21969	CASCO URBANO	1-Activo	01/04/2009	R	SANTANDER	BOLIVAR	2012-03-23
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	21969	CASCO URBANO	1-Activo	01/04/2009	R	SANTANDER	BOLIVAR	2012-03-23

Fuente: SUI Áreas de prestación del servicio (NUAP), en http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=ase_com_144 12/12/2017

- **Recolección y transporte**

Frecuencia: Según el parágrafo del artículo 2.3.2.2.3.32 del Decreto 1077 de 2015, se dispone que *“La frecuencia mínima de recolección y transporte de residuos no aprovechables será de dos (2) veces por semana”*, según los datos aportados en visita, la recolección de los residuos es realizada 3 veces a la semana los días lunes, martes y jueves, solamente se atiende el área urbana del municipio, lo anterior es concordante con lo establecido en el CCU del prestador.

Es de mencionar que los días lunes y jueves orgánicos y martes inorgánicos.

Requisitos de la actividad de Recolección:

- Evitar ruido y esparcimiento de residuos en la vía pública: En la visita adelantada por la Superservicios, no fue posible verificar la actividad.
- Equipos y mecanismos suficientes que garanticen la suplencia en los casos de averías y el mantenimiento de los mismos: Se cuenta con vehículo compactador, sin embargo no cuenta con vehículo de respaldo.
- Operación de compactación: Se realiza compactación.
- Capacitar al personal encargado del manejo de residuos, dotarlo de equipos de protección personal, identificación: No se suministró información sobre el tema, así como tampoco fue posible verificar la actividad.
- Los lixiviados almacenados en el vehículo: El vehículo cuenta con tanque de almacenamiento temporal de lixiviados.

Sistemas de Recolección: De acuerdo con el artículo 2.3.2.2.3.28 del Decreto 1077 de 2015, *“La recolección de residuos debe realizarse a partir de su presentación en la acera, unidades de almacenamiento o cajas de almacenamiento. Cuando existan, restricciones de acceso para los vehículos recolectores, el prestador, previa evaluación técnica, podrá realizar la recolección utilizando cajas de almacenamiento, o cualquier sistema alternativo que garantice su recolección”*.

De acuerdo con la información suministrada en la visita adelantada por la entidad en la presente vigencia, se indicó que la presentación de residuos se debe realizar en las aceras de las calles y se efectúa puerta a puerta, no obstante, no fue posible verificar la actividad.

Macrorutas y microrutas: El artículo 2.3.2.2.3.30, del Decreto 1077 de 2015, dispone que los prestadores *“deberán establecer las macrorutas y microrutas que deben seguir cada uno de los vehículos recolectores en la prestación del servicio, de acuerdo con las necesidades y cumpliendo con las normas de tránsito. Estas rutas deberán diseñarse atendiendo a la eficiencia en la asignación de recursos físicos y humanos (...)”*.

En la visita realizada por la Superservicios en el mes de agosto de 2017, se identificó que el prestador cuenta con tres rutas selectivas y 3 operarios para la realización de esta actividad y el conductor, situación que es consistente con lo consignado en el PGIRS, la misma no se encuentra divulgada en alguna página web por parte del prestador ya que la información de la prestación del servicio de aseo no está publicada como se señaló al inicio del análisis del presente servicio, por lo que presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma antes enunciada.

De la misma manera, es pertinente indicar que se considera que en las mismas se contemplaron todos los aspectos que señalan la normatividad en comento, correspondientes a tipo de vías existentes, uso del suelo, ubicación de hospitales, clínicas y entidades similares de atención a la salud, zonas de difícil acceso, ubicación de áreas públicas como plazas, parques o similares entre otros, en atención de los lineamientos del artículo 2.3.2.2.2.3.30 del Decreto 1077 de 2015.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 8.4.1.6 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar la información de la microrutas, al respecto se verificó en el SUI, identificando que el prestador no tiene certificada la información.

Área prestación: La recolección se presta en el casco urbano.

Horario: Se realiza la recolección a partir de las 8 am hasta terminar labor, el día martes dura un poco más por el material reciclable.

Registro de operación: Cuentan con registro de operaciones de la recolección de residuos.

Cantidad de residuos recogidos: El artículo 8.4.1.7 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, establece que los prestadores deben reportar las toneladas de residuos provenientes de la actividad, al hacer la verificación del SUI se identificó que el prestador no ha reportado el formato en mención para las vigencias de análisis.

En visita realizada al prestador, se identificó que el prestador cuenta con registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos. 18 Toneladas mensuales en promedio.

Operarios: La cooperativa cuenta con 4 personas para el servicio de aseo, para todas las actividades.

Página web: El artículo 2.3.2.2.4.2.112 del Decreto 1077 de 2015 dispone que “Las personas prestadoras deberán disponer de página web la cual deberá contener como mínimo la siguiente información: 1. Rutas y horarios de prestación de las diferentes actividades del servicio público de aseo (...)”, en visita se estableció que la empresa no tiene página web donde se encuentre consignada dicha información, en este sentido la empresa presuntamente se encuentra incumpliendo lo previsto por la norma en comento.

Inventario o censo de puntos críticos: El artículo 2.3.2.2.2.3.45. del Decreto 1077 de 2015, dispone que se debe realizar el “Las personas prestadoras del servicio público de aseo en las actividades de recolección y transporte en su área de prestación, harán censos de puntos críticos, realizarán operativos de limpieza y remitirán la información a la entidad territorial y la autoridad de policía para efectos de lo previsto en la normatividad vigente”, pese a que en la visita adelantada por la

Superservicios en la presente vigencia no se suministró documento alguno donde se encuentre consignado el inventario de puntos críticos.

Parque automotor

Tipo: La recolección la realizan en un compactador en buen estado, el cual es propiedad de la empresa, con capacidad de hasta 8 yardas, de placas ODS 049 y, marca Chevrolet.

A continuación, se realiza la verificación del cumplimiento del artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

Tabla 15 Aspectos relevantes previstos por el artículo 2.3.2.2.2.3.36 del Decreto 1077 de 2015

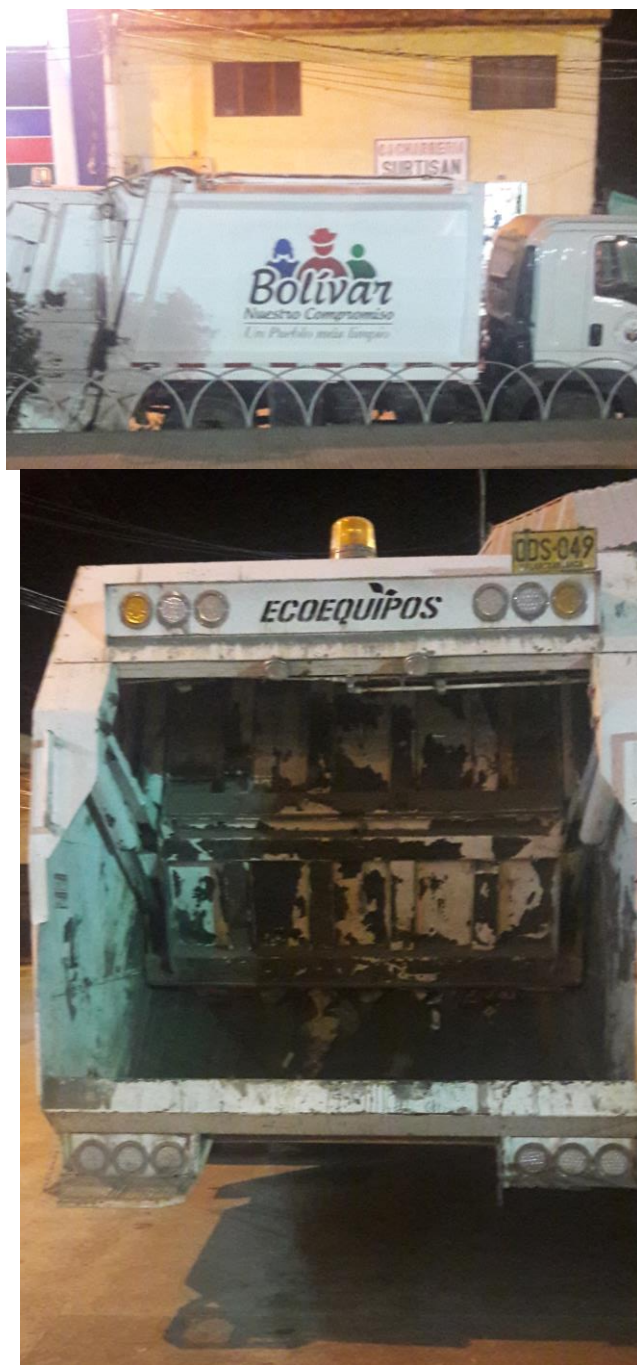
Aspecto	Si/No/Parcial	Observación
Generales		
El Vehículo recolector es motorizados?	Si	
¿Presenta identificación clara? (color, logotipos, placa de identificación, entre otras características).	Si	
¿La salida del tubo de escape está hacia arriba y por encima de su altura máxima?	No	Está por encima, pero no de la altura máxima presunto incumplimiento de este aspecto.
¿Cuenta con SOAT vigente?	ND	No se suministró información del particular
¿Cuenta certificación técnico mecánica vigente?	ND	No se suministró información del particular.
¿El vehículo corresponde a la capacidad y dimensión de las vías públicas?	Si	
¿Esta dotado de dispositivos que minimicen el ruido, especialmente aquellos utilizados en la recolección de residuos sólidos en zonas residenciales y en las vecindades de hoteles, hospitales, clínicas, centros educativos, centros asistenciales e instituciones similares?	Si	
¿Está dotado de elementos complementarios tales como cepillos, escobas y palas para efectuar la limpieza de la vía pública en los casos de dispersión de residuos durante la operación de recolección, de forma que una vez realizada la recolección, no queden residuos diseminados en la vía pública?	ND	No se suministró información del particular.
¿Está dotados de balizas o luces de tipo estroboscópico, ubicadas una sobre la cabina y otra en la parte posterior de la caja de compactación, así como de luces en la zona de la tolva? Para los vehículos recolectores sin compactación las luces deberán estar ubicadas sobre la cabina	Si	
Vehículos que no utilicen caja compactadora		
¿Los residuos sólidos son cubiertos durante el transporte?, se cuenta con algún tipo de elemento para la cobertura de residuos?	Si	
¿Está provisto de mecanismos que eviten la pérdida del líquido (lixiviado)?	Si	
Vehículos en los municipios o distritos con más de 5.000 usuarios		
¿Está provisto de equipo de comunicaciones		El número de usuarios del servicio de aseo de la empresa es inferior a 5000.
¿Cuenta con equipos de compactación de residuos? (Se exceptúan aquellos que se destinen a la recolección de residuos separados con destino al aprovechamiento, manejo de residuos de construcción y demolición y otros residuos que no sean susceptibles de ser compactados).		

Por su parte, de conformidad con el artículo 8.4.1.10 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, los prestadores deben registrar cada uno de los vehículos con los que cuenta el prestador para realizar la actividad de recolección y transporte; una vez verificado el SUI se estableció que prestador no ha

certificado información, situación que limita a la entidad conocer los datos de manera oportuna y de calidad.

Respecto del mantenimiento del vehículo como lo señala el artículo 2.3.2.2.2.3.38 del Decreto 1077 de 2015, es preciso indicar que el prestador señaló que una vez se culmina la actividad de recolección y transporte, se realiza el lavado del vehículo, no obstante, no se suministró el registro o soporte de la actividad.

Imagen 15 Vehículo compactador



Fuente: Visita agosto 2017

Barrido y Limpieza de áreas públicas:

Área de prestación: todas las vías del casco urbano y parque principal del casco urbano.

A continuación, se relacionan aspectos relevantes de la prestación de esta actividad.

Tabla 16 Aspectos relevantes de la actividad de Barrido

Aspecto	Observación	Contrastación PGIRS
Tipo	Manual	Manual
Frecuencia	Todos los días de la semana	Seis veces a la semana
Rutas	Se tienen 3 rutas en el municipio	No se detalla la información
Horario	Esta actividad se realiza una vez se termine la recolección y el resto de días inician a las 7 am.	No se detalla la información

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita

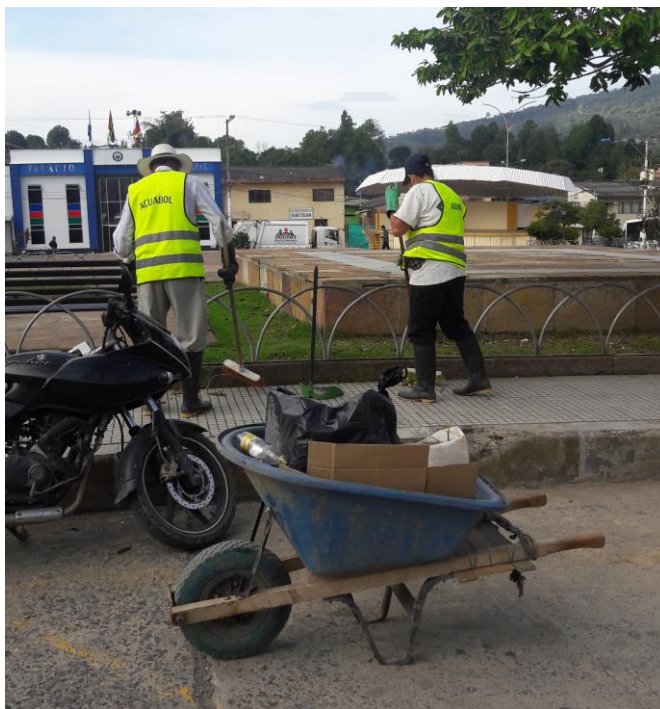
La frecuencia de la actividad es concordante con lo establecido en el CCU del prestador.

El artículo 2.3.2.2.4.51 del Decreto 1077 de 2015 dispone 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”*.

De acuerdo con lo indagado en el SUI, se identificó que el prestador no ha reportado información de las toneladas recolectadas de la actividad del barrido y limpieza de áreas públicas, situación que limita contar con datos oportunos y de calidad los cuales deben ser atendidos por el prestador.

Según el artículo 2.3.2.2.4.55 del Decreto 1077 de 2015, dispone que *“Las personas prestadoras del servicio público de aseo están obligadas a establecer las macrorrutas y microrrutas que deben seguir cada una de las cuadrillas de barrido y limpieza de vías y áreas públicas teniendo en cuenta las normas de tránsito, las características físicas del municipio o distrito, así como con las frecuencias establecidas”*, sin embargo en visita no se identificó que el prestador contara con las macro y microrrutas definidas para la actividad, por lo que presuntamente incumple el particular en este sentido el prestador debe aclarar este aspecto.

Imagen 16 Barrido de áreas públicas



Fuente: Visita agosto 2017

Bitácora operación de esta actividad: No se suministró información que dé cuenta sobre la existencia de la bitácora de la actividad.

Cestas públicas: Según el PGIRS existen 6 cestas públicas instaladas, sin embargo, no se refirió información sobre el número actual de cestas instaladas, sin embargo, en la visita realizada por la Superservicios 2017, se apreciaron algunas.

Tratamiento

La empresa cuenta con una planta de compostaje ubicada a 500 metros del casco urbano del municipio.

Las vías de acceso se encuentran en estado regular, la planta no tiene valla informativa ni adecuado cerramiento, pero sí cerco perimetral, no obstante, se evidenció presencia de vectores al lado de la planta.

No existe un método de pesaje, se estima que ingresan allí aproximadamente 4 toneladas en el mes, cifra que es calculada de acuerdo al volumen del compactador. En el sitio trabaja una (1) operaria que cuenta con elementos de protección personal.

La Planta presenta sistema de conducción de lixiviados, los cuales son transportados hacia un pozo de recepción. No les realizan tratamiento. No hay señalización de los procesos desde que inicia hasta que termina. Dura un mes aproximadamente en generarse compost. El piso no es de cemento, tiene techo en eternit, las paredes son en geomembrana. Se evidenciaron moscas y algunos olores. Presenta también sistema de extracción de gases (tuberías) en regular estado.

En la planta de compostaje, adicionan cal, levadura y melaza para acelerar el proceso de descomposición de las basuras.

Imagen 17 Planta de compostaje



Fuente: Visita agosto 2017

El frente de descargue del camión no se encuentra en muy buen estado debido a que el terreno presenta lodos.

Disposición final

De acuerdo con lo consignado en el PGIRS y lo establecido en la visita realizada por la Superservicios en la presente vigencia, el prestador tiene suscrito un contrato con un operador para adelantar la actividad, información que se relaciona seguidamente:

Contrato: No fue suministrado en visita.

Operador al que se le entregan los residuos para disposición final: ECOSANGIL SAS

Sitio de disposición final: El Cucharó

Vigencia: Información no disponible.

Tipo de disposición final: Relleno sanitario de Pirgua operado por Servitunja.

Valor tonelada dispuesta: El valor de la tonelada en promedio es de \$70.000.

Distancia al sitio de disposición final: 230Km

Cantidad de toneladas dispuestas en promedio mes: 18 toneladas mes.

3.4 Plan de Emergencias y Contingencias

El Decreto 3102 de 1997 señala en el literal i) del artículo 5° como obligación de las entidades prestadoras del servicio de acueducto, *“Elaborar un plan de contingencia, en donde se definan las alternativas de prestación del servicio en situaciones de emergencia”*.

A su vez, el artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000 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.”

Sumado a lo anterior, la Ley 1523 de 2012 en su artículo 42 definió que “Todas las entidades públicas o privadas encargadas de la prestación de servicios públicos, (...) que puedan significar riesgo de desastre para la sociedad, (...), 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.”

En concordancia, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió la Resolución 154 de 2014 aplicable a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ubicadas en todo el territorio nacional, así como la resolución 549 de 2017 *“Por la cual se adopta la guía que incorpora los criterios y actividades mínimas de los estudios de riesgo, programas de reducción de riesgo y planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano y se dictan otras disposiciones”*.

El día 3 de junio de 2015 la Superservicios expidió la Circular Externa No. 20151000000024 relacionada con el reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia en el marco de los artículos 3° y 5° de la resolución 0154 de 2014. Según la circular mencionada se preparó a plataforma del SUI para que permita la recepción de los datos relacionados con el reporte de los planes de emergencia y contingencia de acuerdo con el anexo de la circular.

Se verificó en el Sistema Único de Información SUI, el reporte del formato de Plan de Emergencia y Contingencia de acuerdo con el anexo resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, encontrando que el prestador no ha hecho el respectivo reporte, sin embargo a través de la visita efectuada se suministró el documento Plan de emergencias y contingencias para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, situación que debe ser subsanada por el prestador, teniendo en cuenta que se entiende como oficial el documento para su revisión respectiva una vez esté certificado en el SUI.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Suscriptores

La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar presta los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el área urbana del municipio de Bolívar. A continuación, se presenta la información de suscriptores por estrato y servicio a agosto de 2017 suministrada en visita.

Imagen 18 Suscriptores año 2016



ACUABOL
SUSCRIPTORES EN CADA SERVICIO POR USO Y ESTRATO
DICIEMBRE de 2016
Suscriptores Activos

Fecha y Hora del Reporte 13/08/2017 04:40:49 PM

Uso / Estrato	Totales por Servicio										Total por Estrato
	Acueducto	Alcantarillado	Barrido y LI.	R. y Transporte	T. Disposición	Tramo Exced.	C. y Recaudó	Carg. Variable	Otros		
Uso : 01 - Residencial											
01 - BAJO BAJO	96	62	2	64	1	0	0	0	0	1	100
02 - BAJO	280	276	5	275	3	1	0	0	0	3	280
03 - MEDIO BAJO	68	68	0	68	0	0	0	0	0	0	68
Total Uso : 01 - Residencial	444	406	7	407	4	1	0	0	0	4	448
Uso : 02 - Comercial											
00 - CATEGORIA UNICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total Uso : 02 - Comercial	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Uso : 03 - Oficial											
00 - CATEGORIA UNICA	17	17	0	18	0	0	0	0	0	0	18
Total Uso : 03 - Oficial	17	17	0	18	0	0	0	0	0	0	18
Uso : 04 - Industrial											
00 - CATEGORIA UNICA	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Total Uso : 04 - Industrial	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Totales:	461	423	7	427	4	1	0	0	0	4	468

Fuente: información suministrada en visita – software INTEGRIN

Tabla 17 Suscriptores - SUI

ESTRATO	ACUEDUCTO		INCREMENTO	ALCANTARILLADO		INCREMENTO	ASEO	
	2015	2016		2015	2016		2015	2016
1 Bajo - Bajo	189	192	3	59	62	3	54	No reporta
2 Bajo	542	558	16	264	274	10	260	
3 Medio - Bajo	148	136	-12	74	68	-6	77	
10 Industrial	-	-	-	-	-	-		
11 Comercial	-	-	-	-	-	-		
12 Oficial	34	34	0	17	17	0	0	
TOTAL	913	920		414	421		391	

Fuente: Grupo PP 12-10-2017

Con relación a la tabla anterior, se observa una disminución de suscriptores en el estrato 3 Medio – Bajo.

4.2 Lista de usuarios

La Cooperativa cuenta con listado de usuarios para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; ésta se encuentra en el sistema comercial existente (INTEGRAN), en visita se evidenció que dicho listado contiene código del suscriptor, uso, estrato, nombre, dirección y estado.

4.3 Catastro de usuarios:

El Decreto 1077 de 2015 en su artículo 2.3.1.3.1.1.2 establece: “(...) cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios. La entidad

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

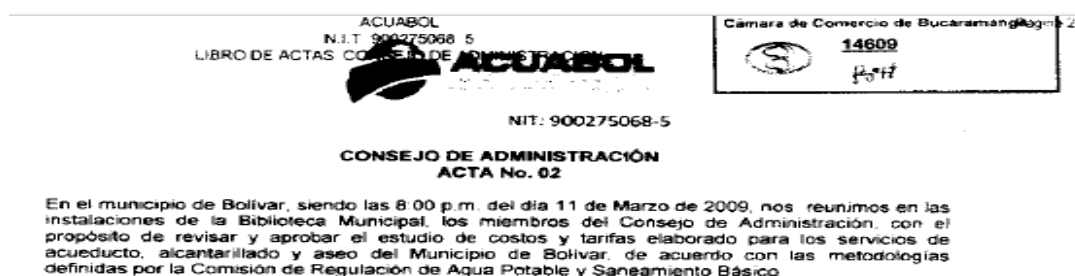
Al respecto, la Cooperativa cuenta con catastro de usuarios actualizado, éste fue elaborado en el año 2009.

4.4 Aspectos tarifarios

4.4.1 Tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado

El prestador en visita informó que con Acta No. 02 del 11 de marzo de 2009 se aprobó el estudio de costos y tarifas elaborado para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Bolívar de acuerdo con las metodologías tarifarias definidas por la Comisión de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA (Resolución CRA 287 de 2004 y Resoluciones CRA 351 y 352 de 2005).

Imagen 19 Resolución 001 del 15 de junio de 2012



En el municipio de Bolívar, siendo las 8 00 p.m. del día 11 de Marzo de 2009, nos reunimos en las instalaciones de la Biblioteca Municipal, los miembros del Consejo de Administración, con el propósito de revisar y aprobar el estudio de costos y tarifas elaborado para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo del Municipio de Bolívar, de acuerdo con las metodologías definidas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Fuente: Información suministrada en visita – Agosto de 2017

En esta Acta se establecen las tarifas para los cargos fijos, consumo básico de los servicios de acueducto y alcantarillado y las tarifas para el servicio de aseo:

Imagen 20 Tarifas para el servicio Acueducto

ACUEDUCTO			
ESTRATO / USO	USUARIOS	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (20 M3)
		T. META	T. META
ESTRATO 1	64	\$ 3.666	\$ 235
ESTRATO 2	217	\$ 5.499	\$ 352
ESTRATO 3	108	\$ 7.790	\$ 499
COM. E IND.	0	\$ 13.746	\$ 880
OFICIAL	17	\$ 9.164	\$ 587

Fuente: Información suministrada en visita – Agosto 2017

Imagen 21 Tarifas para el Servicio de Alcantarillado

ALCANTARILLADO			
ESTRATO / USO	USUARIOS	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO (20 M3)
		META	META
ESTRATO 1	37	\$ 2.457	\$ 57
ESTRATO 2	217	\$ 3.685	\$ 85
ESTRATO 3	76	\$ 5.220	\$ 121
COM. E IND.	0	\$ 9.212	\$ 213
OFICIAL	33	\$ 6.141	\$ 142

Fuente: Información suministrada en visita – Agosto 2017

Imagen 22 Tarifas para el servicio de aseo

ASEO	
TIPO DE USUARIO	TARIFA
ESTRATO 1	3.191
ESTRATO 2	4.787
ESTRATO 3	6.781
P.P. COMER.	8.143
P.P. OFICIAL	8.736

Fuente: Información suministrada en visita – Agosto 2017

De acuerdo con la persona que atendió la visita, las tarifas que están aplicando son las determinadas por el estudio de costos, las cuales a través de Acta No. 73 de diciembre de 2016 fueron actualizadas.

En las facturas aportadas se observan los valores consignados en la siguiente tabla, correspondiente a las tarifas establecidas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo:

Tabla 18 Tarifas aplicadas por estrato

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	Cargo fijo	Cargo básico	Cargo fijo	Cargo básico	Tarifa Plena (Recolección y transporte)
1 Bajo - Bajo	\$ 10.669	\$ 684	\$ 7.149	\$ 166	\$ 7.978
2 Bajo	\$ 10.669	\$ 684	\$ 7.149	\$ 166	\$ 7.978
3 Medio - Bajo	\$ 10.669	\$ 684	\$ 7.149	\$ 166	\$ 7.978

Fuente: Información suministrada en la visita

Mediante radicado SSPD No. 20174601336071 del 26 de septiembre de 2017 esta Superintendencia realizó la verificación de la aplicación de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 y del análisis de tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado, es de aclarar que la Cooperativa debe dar contestación de fondo frente a los requerimientos realizados. Por lo tanto, se relacionan algunos aspectos del análisis efectuado:

De acuerdo a lo dispuesto en la resolución CRA 287 de 2004 y tomando como insumo la información utilizada por el prestador en el estudio de costos y tarifas (CA, Nac y Nal), esta superintendencia calculó el CMA para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se relaciona a continuación, comparándolo con el resultado obtenido por el prestador en el estudio de costos y tarifas.

4.4.1.1 Comparación Costos de Referencia Estudio de Costos y Tarifas vs Cálculos SSPD.

Una vez verificados la aplicación de las fórmulas para el el CMA acueducto y alcantarillado, CMO acueducto y CMI acueducto, se evidencia que los costos de referencia anteriormente señalados y calculados por el prestador en el estudio de costos y tarifas son iguales a los cálculos realizados por la Superintendencia con base en lo establecido en la Resolución CRA 287 de 2004.

No obstante lo anterior, se evidenció que la Cooperativa calculó el CMO alcantarillado, CMI alcantarillado y CMT para ambos servicios presuntamente de manera inadecuada, y no conforme como lo definen las fórmulas para dichos componentes, las cuales se encuentran establecidas en la Resolución CRA 287 de 2004.

En el presente control tarifario, en lo correspondiente a la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004 se pudo evidenciar que presuntamente el prestador aplicó de manera inadecuada las fórmulas tarifarias de los componentes CMO alcantarillado, CMI alcantarillado y CMT para ambos servicios. Por lo anterior, se informa a la Cooperativa que con base en lo establecido en la Resolución CRA 271 de 2003 en el capítulo 2, las empresas de servicios públicos podrán solicitar modificaciones de carácter particular de las fórmulas tarifarias por error en las mismas y/o de los costos económico de referencia de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

4.4.1.2 Análisis de tarifas aplicadas - Facturación

Con el fin de verificar si los porcentajes de subsidios y/o contribuciones aplicados por la Cooperativa están acordes con los aprobados por el Concejo Municipal y si las tarifas aplicadas mediante facturas presentan variaciones de un periodo a otro, obedeciendo a las actualizaciones establecidas en el artículo 46 de la Resolución CRA 287 de 2004, la Superintendencia procedió a realizar el siguiente análisis de tarifas aplicadas teniendo en cuenta las facturas de servicios públicos reportadas por el prestador al SUI.

En este sentido el resultado del análisis de tarifas aplicadas es el siguiente:

Imagen 23 Análisis de tarifas aprobadas vs aplicadas para el servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato - Uso	IPC ACUMULADO	CÁLCULOS SSPD (\$Dic 2008)		FACTURAS SUI- ACU		DIFERENCIA FACTURAS SUI VS CÁLCULOS SSPD - ACU	
				CF usu/ mes	C*B (\$/m3)	CF usu/ mes	C*B (\$/m3)	CF usu/ mes	C*B (\$/m3)
				\$ 9.164,24	\$ 587				
2016	Mar - Factura 21193	1	1,235	\$3.394,78	\$217,32	\$2.749,20	\$175,98	-\$645,58	-\$41,34
	C.R.			\$11.315,93	\$724,40	\$9.164,00	\$587,00	-\$2.151,93	-\$137,40
	Jun - Factura 22777	1	1,033	\$3.505,66	\$224,42	\$2.749,20	\$175,98	-\$756,46	-\$48,44
	C.R.			\$11.685,54	\$748,06	\$9.164,00	\$587,00	-\$2.521,54	-\$161,06
	Dic - Factura 25506	1	1,000	\$3.505,66	\$224,42	\$2.749,20	\$175,98	-\$756,46	-\$48,44
	C.R.			\$11.685,54	\$748,06	\$9.164,00	\$587,00	-\$2.521,54	-\$161,06
2017	Jun - Factura 28303	1	1,032	\$3.616,46	\$231,51	\$3.200,70	\$205,06	-\$415,76	-\$26,45
	Jun - Factura 28249	2		\$7.232,91	\$463,02	\$6.402,46	\$410,19	-\$830,45	-\$52,83
	Jun - Factura 28314	3		\$10.246,62	\$655,95	\$9.069,71	\$581,46	-\$1.176,91	-\$74,49
	C.R.			\$12.054,85	\$771,70	\$10.669,00	\$684,00	-\$1.385,85	-\$87,70
	Jul - Factura 28668	1	1,000	\$3.616,46	\$231,51	\$3.200,70	\$205,06	-\$415,76	-\$26,45
	Jul - Factura 28816	2		\$7.232,91	\$463,02	\$6.402,46	\$410,19	-\$830,45	-\$52,83
	Jul - Factura 28610	3		\$10.246,62	\$655,95	\$9.069,71	\$581,49	-\$1.176,91	-\$74,46
	C.R.			\$12.054,85	\$771,70	\$10.669,00	\$684,00	-\$1.385,85	-\$87,70

Fuente: SUI – Cálculos SSPD
Control tarifario Radicado SSPD No. 20174601336071 del 27/09/2017

Imagen 24 Análisis de tarifas aprobadas vs aplicadas para el servicio de Alcantarillado

Año	Mes	Estrato - Uso	IPC ACUMULADO	CÁLCULOS SSPD (\$Dic 2008)		FACTURAS SUI- ALC		DIFERENCIA FACTURAS SUI VS CÁLCULOS SSPD - ACU	
				CF usu/ mes	V*B (\$/m3)	CF usu/ mes	V*B (\$/m3)	CF usu/ mes	V*B (\$/m3)
				\$ 6.141,48	\$ 83,35				
2016	Mar - Factura 21193	1	1,235	\$2.275,03	\$30,88	\$1.842,30	\$42,98	-\$432,73	\$12,10
	C.R.			\$7.583,45	\$102,92	\$6.141,00	\$142,00	-\$1.442,45	\$39,08
	Jun - Factura 22777	1	1,033	\$2.349,34	\$31,88	\$1.842,30	\$42,98	-\$507,04	\$11,10
	C.R.			\$7.831,15	\$106,28	\$6.141,00	\$142,00	-\$1.690,15	\$35,72
	Dic - Factura 25506	1	1,000	\$2.349,34	\$31,88	\$1.842,30	\$42,98	-\$507,04	\$11,10
	C.R.			\$7.831,15	\$106,28	\$6.141,00	\$142,00	-\$1.690,15	\$35,72
2017	Jun - Factura 28303	1	1,032	\$2.423,59	\$32,89	\$2.144,70	\$50,24	-\$278,89	\$17,35
	Jun - Factura 28249	2		\$4.847,19	\$65,79	\$4.290,11	\$99,35	-\$557,08	\$33,56
	Jun - Factura 28314	3		\$6.866,85	\$93,20	\$6.076,65	\$141,41	-\$790,20	\$48,21
	C.R.			\$8.078,64	\$109,64	\$7.149,00	\$166,00	-\$929,64	\$56,36
	Jul - Factura 28668	1	1,000	\$2.423,59	\$32,89	\$2.144,70	\$50,24	-\$278,89	\$17,35
	Jul - Factura 28816	2		\$4.847,19	\$65,79	\$4.290,11	\$99,35	-\$557,08	\$33,56
	Jul - Factura 28610	3		\$6.866,85	\$93,20	\$6.076,65	\$141,41	-\$790,20	\$48,21
	C.R.			\$8.078,64	\$109,64	\$7.149,00	\$166,00	-\$929,64	\$56,36

Fuente: SUI – Cálculos SSPD
Control tarifario Radicado SSPD No. 20174601336071 del 27/09/2017

Se pudo identificar en el análisis de tarifas aplicadas (Imágenes 22 y 23), que el prestador en ninguno de los periodos analizados (Marzo 2016 – Julio 2017) supera los valores que pudo haber cobrado de acuerdo con los cálculos realizados por esta Superintendencia.

4.4.1.3 Actualización tarifaria

En las siguientes tablas se presentan los periodos en los cuales la tarifa cobrada por el prestador vía factura presenta variaciones:

Imagen 25 Porcentaje de variación de la tarifa de acueducto

Mes	Estrato - Uso	IPC ACUMULADO	FACTURAS SUI- ACU		PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO	
			CF usu/ mes	C*B (\$/m3)	CF	C*B
Mar - Factura 21193	1	1,235	\$2.749,20	\$175,98		
C.R.			\$9.164,00	\$587,00		
Jun - Factura 22777	1	1,033	\$2.749,20	\$175,98	0%	0%
C.R.			\$9.164,00	\$587,00	0%	0%
Dic - Factura 25506	1	1,000	\$2.749,20	\$175,98	0%	0%
C.R.			\$9.164,00	\$587,00	0%	0%
Jun - Factura 28303	1	1,032	\$3.200,70	\$205,06	16%	17%
Jun - Factura 28249	2		\$6.402,46	\$410,19	16%	17%
Jun - Factura 28314	3		\$9.069,71	\$581,46	16%	17%
C.R.			\$10.669,00	\$684,00	16%	17%
Jul - Factura 28668	1	1,000	\$3.200,70	\$205,06	0%	0%
Jul - Factura 28816	2		\$6.402,46	\$410,19	0%	0%
Jul - Factura 28610	3		\$9.069,71	\$581,49	0%	0%
C.R.			\$10.669,00	\$684,00	0%	0%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Imagen 26 Porcentaje de variación de la tarifa de alcantarillado

Mes	Estrato - Uso	IPC ACUMULADO	FACTURAS SUI- ALC		PORCENTAJE % ACTUALIZACION APLICADO	
			CF usu/ mes	V*B (\$/m3)	CF	V*B
Mar - Factura 21193	1	1,235	\$1.842,30	\$42,98		
C.R.			\$6.141,00	\$142,00		
Jun - Factura 22777	1	1,033	\$1.842,30	\$42,98	0%	0%
C.R.			\$6.141,00	\$142,00	0%	0%
Dic - Factura 25506	1	1,000	\$1.842,30	\$42,98	0%	0%
C.R.			\$6.141,00	\$142,00	0%	0%
Jun - Factura 28303	1	1,032	\$2.144,70	\$50,24	16%	17%
Jun - Factura 28249	2		\$4.290,11	\$99,35	16%	17%
Jun - Factura 28314	3		\$6.076,65	\$141,41	16%	17%
C.R.			\$7.149,00	\$166,00	16%	17%
Jul - Factura 28668	1	1,000	\$2.144,70	\$50,24	0%	0%
Jul - Factura 28816	2		\$4.290,11	\$99,35	0%	0%
Jul- Factura 28610	3		\$6.076,65	\$141,41	0%	0%
C.R.			\$7.149,00	\$166,00	0%	0%

Fuente: SUI – Cálculos SSPD

Tal como se puede observar en las imágenes 21 y 22, se evidencia en el periodo de julio de 2017, el prestador realizó una actualización del 16% para el cargo fijo de los servicios de acueducto y alcantarillado y 17% en los cargos por consumo/vertimiento, el cual de acuerdo a los cálculos realizados por la Superintendencia se encuentran dentro del porcentaje de actualización con base en el IPC.

4.4.1.4 Subsidios y Contribuciones (*Factores de subsidios y contribuciones*)

Por medio del Acuerdo No. 020 de noviembre de 2016 se estableció el porcentaje de subsidios y contribuciones en el área de influencia de la Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar.

Los porcentajes establecidos en el acuerdo son:

Contribuciones

Tabla 19 Contribuciones

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	Cargo fijo	Cargo por consumo	Cargo fijo	Cargo por vertimiento	
Estrato 5	50%	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 020 de 2016

Subsidios

Tabla 20 Subsidios

ESTRATO/USO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		ASEO
	Cargo fijo	Cargo por consumo	Cargo fijo	Cargo por vertimiento	
Estrato 1 Bajo Bajo	70%	70%	70%	70%	70%
Estrato 2 Bajo	40%	40%	40%	40%	40%
Estrato 3 Medio Bajo	15%	15%	15%	15%	15%

Fuente: del Acuerdo municipal No. 020 de 2016

4.4.2 Tarifas del servicio de aseo

Estudio de costos y tarifas aseo: el prestador en visita suministró archivo en Excel como estudio de costos y tarifas del servicio de aseo, el cual corresponde al mismo documento cargado en SUI, Soporte del estudio de costos PDF o TIFF (Formato 10 de la Circular SSPD-CRA 6 de 2006 y Formato 10 de la Resol. SSPD 15085 de 2009), sin embargo una vez verificado su contenido, si bien es cierto registran variables para la estimación de costos y tarifas, no presentan los procedimientos establecidos en las resoluciones CRA 351 y 352 de 2005 para los diferentes cálculos por cada componente que forma parte de la tarifa de aseo (TDi-TBL-TRT-TTE-TDT-TFR).

Así mismo, esta Superintendencia procedió a realizar verificación del estado de cargue al SUI del prestador **ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR – ID 22588**, encontrando que, para el tema tarifario del servicio de aseo, no presenta reporte de la siguiente información:

- **Formato de Tarifas Aplicadas Aseo – (2015-2016 y 2017) con los siguientes componentes:**

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

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

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

- **Formato Facturación Comercial de Aseo**

Número de suscriptores por estrato y uso atendidos en el área de prestación (mensual) (2015-2016)

El no cargue de información al SUI impide evaluar la correcta aplicación de la metodología establecida por la CRA, lo que no permite y obstaculiza el cumplimiento de las funciones de la Superintendencia; y representa incumplimiento de la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual el SUI “*se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994*”.

Para el cargue de información al SUI, debe tener en cuenta el Anexo Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 “*Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035*”, de igual forma debe tener en cuenta toda la normatividad relacionada con reporte de información, la cual se encuentra disponible en el sitio en Internet **¡Error! Referencia de hipervínculo no válida.**

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

Una vez el prestador realice el reporte a los sistemas de información de esta entidad, se realizará el respectivo control tarifario para el servicio de aseo, esto con el fin de poder evaluar la correcta aplicación de la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, la cual definió para el servicio de aseo, procedimientos y fórmulas para los cálculos de costos y tarifas.

Esta comunicación en forma alguna no constituye una ampliación del plazo

establecido en las normas que fijan el reporte de la información en el SUI, ni amplía los plazos de cualquier requerimiento que se le haya hecho, como tampoco afecta cualquier investigación en curso o el inicio de las acciones de control que se deriven por incumplimiento a la normatividad vigente, la omisión en el reporte de información al SUI o la no respuesta a los diferentes requerimientos.

4.5 Comité permanente de estratificación

4.5.1.1 Adopción Estratificación Urbana y/o Rural

4.5.1.2 Comité de Desarrollo y Control Social – CDCS y Vocal de Control

El comité fue reconocido por el municipio mediante el Decreto No. 008 del 18 de enero de 2010. Como vocal de control fue nombrado el Señor Alirio González, quien continúa en el cargo.

4.6 Facturación:

Ésta se realiza de forma mensual. En visita se aportaron facturas de cobro de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los periodos de octubre de 2016 (estrato 2), noviembre 10 de 2016 (estrato 3), diciembre de 2016 (estrato 1), junio de 2017 (estratos 1, 2 y 3) y julio de 2017 (estratos 1, 2 y 3 y uso oficial).

El sistema de información comercial se denomina INTEGRIN, el cual registra la información de facturación de los usuarios y cumple con la Resolución CRA 375 de 2006 CAPITULO III Clausula 17, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 27 Factura 2017

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		CONCEPTO					
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar
0 a 20	6	684.00	5,472.00	166.00	1,328.00				
21 a 40									
> 40									
Costo Total Consumo			\$5,472.00		\$1,328.00				

Consumo Últimos 6 Periodos			
Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Diciembre	7	\$19,100.00	
Enero	10	\$9,400.00	
Febrero	7	\$18,300.00	
Marzo	5	\$8,500.00	
Abril	5	\$17,300.00	
Mayo	9	\$9,900.00	
Prome. Suscriptor			Promedio Estrato

Detalle de su deuda al periodo Anterior			
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.
Acueducto	0.00	0.00	0.00
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00
Aseo	0.00	0.00	0.00
Totales	0.00	0.00	0.00

Pago sin recargo hasta		Pago con recargo hasta	
18/07/2017		21/07/2017	
Observaciones:		SAQUE SUS BASURAS LOS DIAS DE RECOLECCION YA CLASIFICADAS PAGUE SU FACTURA EN COOPSERVIVELEZ O EN ACUABOL	

Total a Pagar	\$9,800.00
----------------------	-------------------

Factura No.	28303.00
Código Suscriptor	0001-2050-0000-
Código Interno	2050
LEOPOLDO PARDO	
KR 3A 10 47	
Subtotal Acueducto	\$4,841.18
Subtotal Alcantarillado	\$2,546.62
Subtotal Aseo	\$2,392.60
Subtotal Otros	\$19.60
Total a Pagar	\$9,800

Desprendible para la Empresa

Periodos a cancelar: 0
Periodo Facturado: 1 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO

Factura No.	28303.00
Código Suscriptor	0001-2050-0000-
Código Interno	2050
LEOPOLDO PARDO	
KR 3A 10 47	
Subtotal Acueducto	\$4,841.18
Subtotal Alcantarillado	\$2,546.62
Subtotal Aseo	\$2,392.60
Subtotal Otros	\$19.60
Total a Pagar	\$9,800

Desprendible para el Banco

Periodos a cancelar: 0
Periodo Facturado: 1 DE JUNIO AL 30 DE JUNIO

Fuente: Información suministrada por prestador en visita – Agosto 2017

La factura emitida por el prestador cumple con los requisitos detallados en el CCU del prestador, como se describe posteriormente.

4.6.1 Comparativo Recaudo Vs Facturación

En visita no se suministró la información, adicionalmente, el prestador no reporta información financiera (PUC) en el Sistema Único de Información SUI para los años 2015 y 2016 que dé cuenta de lo recaudado en el periodo en mención, por tanto, no es posible establecer un análisis de eficiencia del recaudo.

4.7 Contrato de condiciones uniformes – CCU:

En visita se presentó el contrato de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo el cual se encuentra firmado con fecha 1 de abril de 2009, éste no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA.

En visita la gerente manifestó que han solicitado concepto de legalidad ante la CRA, sin embargo, por parte de la Comisión a la fecha no han recibido respuesta, sin embargo, el existente se encuentra disponible para consulta y/o entrega a los usuarios en las oficinas de la empresa.

A continuación, se presenta el análisis de lo estipulado en el contrato frente a lo encontrado en visita:

Tabla 21 Aspectos relevantes del CCU Acueducto y Alcantarillado

Servicio	Aspecto	Cláusula	Obligación CCU	Indicador	Condiciones actuales	Cumplimiento obligación	Observaciones	
Acueducto y Alcantarillado	Calidad	Numeral 1 cláusula 11	Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la persona prestadora, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico,	Agua apta para el consumo humano IRCA <= 5%	Vigilancia: 25,45% Riesgo Medio- No apta (2017) Control: Las muestras tomadas por el prestador reflejan cumplimiento de parámetros	NO		
	Continuidad			24 Horas	24 horas al día	Si		
	Facturación	Numeral 3 cláusula 11	Medir los consumos o en su defecto, facturar el servicio con base en consumos promedios cuando durante un período no sea posible medirlos con instrumentos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y en la cláusula 21 de este contrato o de la forma en que lo disponga la regulación aplicable.	100% 2017 -2018	Existe cobertura de medición del 100%, de acuerdo a lo reportado en SUI. Lo cual coincide a lo informado en visita donde se estipula el 100% de micromedición.	Si	En visita se observó que 30 micromedidores a la fecha se encontraban inactivos, el prestador debe informar el estado actual de los micromedidores	
	Comercial		Numeral 30 cláusula 11	Disponer de formatos que faciliten a los usuarios presentar peticiones, quejas y recursos.	Contar con formato para presentación de PQRs	Se cuenta con formato	Si	En visita se observó que no siempre se diligencia el formato de PQR, lo que dificulta la trazabilidad de las mismas
			Numeral 31 cláusula 11	Constituir 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 suscriptores y/o usuarios o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.	Contar con oficina y personal de atención al cliente	Cuenta con oficina y con personal para atender al cliente	Si	
			Cláusula 17	Contenido mínimo de las facturas			Si	
		1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación del servicio y su NIT.		La factura presenta la información				
		2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.		La factura presenta la información				
				3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	La factura presenta la información			

			4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	La factura presenta la información			
			5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	La factura presenta la información			
			6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	La factura presenta la información			
			7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	La factura presenta la información			
			8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	La factura presenta la información			
			9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	La factura presenta la información			
			10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	La factura presenta la información			
			11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	La factura presenta la información			
			12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	La factura presenta la información			
	Cláusula 19		Las facturas se entregarán dentro de los dieciocho (18) primeros días de cada mes, en cualquier hora y día hábil en el predio en que se presta el servicio. En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y/o usuarios vinculados al contrato con al menos cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna.	Emitir la facturación mensual	El prestador factura mensualmente los servicios atendidos	Si	
Calidad del agua	Numeral 1 del Anexo Técnico		La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar ACUABOL ESP. Garantizará la calidad de la prestación del servicio de acueducto en lo concerniente a continuidad y uniformidad del suministro evitando fluctuaciones de presión, calidad y cantidad, salvo en los casos en que, por operaciones de mantenimientos preventivos, correctivos e intervenciones para optimización o ampliación en cualquiera de los componentes de agua cruda o potable, se obligue a prestaciones intermitentes del servicio u otras prestaciones atípicas. Además la calidad del agua deberá ser apta para el consumo humano, como lo establecen los estándares exigidos en la normativa vigente, en especial, con los establecidos en el Decreto 1575 y Resolución 2115 de 2007. (...)	Agua apta para el consumo humano IRCA <= 5%	Vigilancia: Durante la visita fueron facilitados los resultados del 8 de mayo, los cuales indican IRCA del 25,45%, riesgo medio, debido a la alta turbiedad que se presenta en temporada de lluvias, en los meses de abril y marzo se evidencia un IRCA 0%, sin riesgo. El fontanero informa que la situación de riesgo medio casi siempre se presenta en el mes de mayo cuando se incrementan las lluvias Control: El prestador contrata con el laboratorio externo para realizar las contramuestras, con el SENA regional Vélez, Centro de Gestión Agroempresarial. Además, informan que la autoridad sanitaria toma muestras mensualmente y ese día se saca la muestra de control que es enviada al SENA. Última muestra del 10 de julio, agua apta para el consumo humano.	PARCIAL	
Continuidad	Numeral 2 del Anexo Técnico		La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar ACUABOL ESP. Prestará el servicio durante 24 horas diarias en la semana siempre y cuando no existan causas de fuerza mayor como mantenimientos preventivos (...).	24 Horas	El suministro según lo evidenciado e informado por las personas que atendieron la visita es de 24 horas al día durante los 30 días del mes.	Si	
Presión	Numeral 3 Anexo Técnico		El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima establecida en la legislación vigente, salvo en el caso de zonas especiales con dificultades técnicas por estar localizadas en zonas por encima de las cotas de prestación de servicio, en las cuales La Administración Cooperativa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Aguas de Bolívar ACUABOL E.S.P. Especificará la frecuencia con que se prestará el servicio. En todo caso, se atenderá a lo dispuesto en la Resolución 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico, con una presión mínima de 15 m.c.a.	15 m.c.a.	El prestador no ha cargado la información del reporte "Presión Sectores Hidráulicos", por lo que no se puede verificar el cumplimiento del parámetro.	No	Presunto incumplimiento del CCU

Fuente: Resolución CRA 375 de 2006 – Resuelve -Capítulo I e Información entregada en visita CCU

Tabla 22 Aspectos relevantes del CCU Aseo

Servicio	Aspecto	Cláusula	Obligación CCU	Indicador	Condiciones actuales	Cumplimiento obligación	Observaciones
Anexo técnico aseo	Zona Geográfica de Prestación	Clausula 42 Numeral 1	La zona de prestación del servicio. Comprende el mapa de la zona dentro de la cual la persona prestadora está dispuesta a prestar el servicio; la cual se realiza en todo el casco urbano, el servicio se presta puerta a puerta.	Prestar cabecera del municipio de Bolívar	El prestador presta el servicio de aseo en el área consignada en el CCU. Con cobertura del 100% en el área urbana.	Si	El prestador presta en el servicio de aseo en el área consignada en el CCU.
	Frecuencia	Numeral 1, Clausula 4 del Anexo Técnico	La prestación del servicio de recolección de basuras en el municipio de Bolívar Santander, se realizará tres veces por semana con frecuencias de recolección establecidas así: Lunes y	Recolección tres (3) veces por semana	La recolección de los residuos es realizada 3 días a la semana, los días lunes, martes y jueves, realizada únicamente en la zona urbana del	Si	

			Jueves basura orgánica hora de inicio 8am, día Martes basura inorgánica hora de inicio 8 am para todos los usuarios. (...)		municipio. Lunes y jueves orgánicos y martes inorgánicos.		
	Barrido y limpieza	Numeral 2. Clausula 4 del Anexo Técnico	El barrido manual se realizará en todas las calles pavimentadas del casco urbano, con una frecuencia diaria (6) veces a la semana.	Frecuencia diaria (6) veces a la semana	Realizan barrido y limpieza, todos los días de la semana, con tres operarios para esta actividad. Se tienen 3 rutas en el municipio, esta actividad se realiza una vez se termine la recolección y el resto de días inician a las 7 am.	SI	

Fuente: Resolución CRA 376 de 2006 – Resuelve -Capítulo I e Información entregada en visita CCU

Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI, se identificó que el CCU cargado por el prestador y este se encuentra sin firma. No registra modificaciones a la fecha de visita (14 y 15 de agosto de 2017), tal y como se observa a continuación:

Imagen 28 Cargue SUI CCU

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Departamento SANTANDER

Empresa ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR

Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
SANTANDER	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	1	22588	2015-06-20	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2009-04-01	ND	NO	ND	ND	contrato_22588_228681_8.zip

Fuente: <http://www.sui.gov.co/contrato-de-condiciones-uniformes-de-acueducto>

Imagen 29 Cargue SUI CCU

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES SERVICIO DE ASEO

Departamento SANTANDER

Municipio BOLIVAR

Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Empresa	Departamento	Municipio	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
1	22588	2015-06-20	Aseo	Hasta 2500 suscriptores	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	SANTANDER	BOLIVAR	002	2009-04-01	ND	NO	ND	ND	contrato_22588_228681_16.zip

Fuente: <http://www.sui.gov.co/contrato-de-condiciones-uniformes-de-aseo>

4.8 Atención al cliente.

4.8.1 Peticiones Quejas y Reclamos

Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR). El artículo 153 de la Ley 142 de 1994 establece: *“ARTÍCULO 153. 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. Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron. Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”*

Imagen 30 Oficina de PQR



Fuente: Visita agosto 2017

En la visita se identificaron los siguientes aspectos relacionados con la atención de PQR por parte del prestador:

- Oficina de PQR: La atención al usuario se hace en las instalaciones administrativas de la persona prestadora, la cual se localiza en la calle 9 No. 3 – 31.
- Personal administrativo para recibir, atender, tramitar y responder las PQR de los usuarios, suscriptores: Adriana Milena Vargas Ariza, Auxiliar Contable.
- Medio de recepción y trámite: Las PQRs se reciben de manera personal en las instalaciones de la Cooperativa, a través de un formato directamente en las instalaciones de la empresa, a las cuales se les da el respectivo trámite y seguimiento y su posterior archivo en una carpeta, se evidencian registros de las mismas, así como soportes de las reclamaciones atendidas.
- El prestador en visita manifestó que las PQRs son atendidas de forma inmediata y en gran porcentaje son por altos consumos, por lo cual se verifican las lecturas, si es necesario se hacen revisiones de las instalaciones por posibles fugas.

Se verifica en el Sistema Único de Información – SUI que el prestador tiene pendiente de reportar y certificar el formato de Reclamaciones para los años 2016 y 2017, por lo que presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo de la resolución No. SSPD -20101300048765 del 14- 12- 2010 como se muestra a continuación:

Tabla 23 Reporte PQR- SUI

AÑO	ID	PERIODICIDAD	PERIODO	CODIGO	FORMATO	ESTADO
2016	22588	MENSUAL	AGOSTO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	DICIEMBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	JULIO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	NOVIEMBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	OCTUBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	AGOSTO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	DICIEMBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	JULIO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	NOVIEMBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	OCTUBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	AGOSTO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	DICIEMBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	JULIO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	NOVIEMBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	OCTUBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2016	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ABRIL	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	AGOSTO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ENERO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	FEBRERO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JULIO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JUNIO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MARZO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MAYO	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	OCTUBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	6093	Reclamaciones del Servicio de Acueducto	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ABRIL	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	AGOSTO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ENERO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	FEBRERO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JULIO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JUNIO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MARZO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MAYO	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	OCTUBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	1541	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ABRIL	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	AGOSTO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	ENERO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	FEBRERO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JULIO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	JUNIO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MARZO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	MAYO	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	OCTUBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente
2017	22588	MENSUAL	SEPTIEMBRE	1547	RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015	Pendiente

Fuente: SUI – <http://www.sui.gov.co> 12-10-2017

5 Estado de reporte de información al SUI

En relación con la información reportada al Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que el prestador tiene habilitados formatos y formularios desde el año 2006 hasta 2017, de los cuales se suman un total de 1.787 pendientes de cargue, tal como se puede observar a continuación:

Teniendo en cuenta lo anterior, es pertinente notificar al prestador para que reporte la información pendiente en SUI, conforme a lo establecido en la Resolución Compilatoria SSPD No 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

Imagen 31 Reporte Cargue al SUI

Estado de reporte de Información Prestadores SSPD						
Empresa						
ID	EMPRESA	AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE	VER DETALLE DE INFORMACION
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2006	0	2	100 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2007	1	0	0 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2008	1	0	0 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2009	113	142	55 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2010	254	142	35 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2011	204	217	51 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2012	196	189	49 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2013	168	192	53 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2014	188	166	46 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2015	216	130	37 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2016	214	94	30 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	2017	232	16	6 %	Ver Detalle
22588	ADMINISTRACION COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO AGUAS DE BOLIVAR	TOTAL	1787	1290	41 %	Ver Detalle

Fuente: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028 24-11-2017

6 ACCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD

6.1 Visitas de inspección La Superservicios, realizó visitas integrales de vigilancia al prestador en mención, septiembre de 2010, agosto de 2011, mayo de 2013 y agosto de 2017 con el fin de verificar en sitio el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; con base en estas visitas, el Grupo de Pequeños Prestadores realizó observaciones y requerimientos al prestador para el mismo diera cumplimiento al régimen de servicios públicos domiciliarios y normatividad concordante.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 Aspectos financieros

- La ESP, presuntamente no ha reportado la información financiera para las vigencias 2015 y 2016, por lo cual se le insta para que realice el respectivo cargue en el SUI, sin perjuicio de las acciones de control, por considerarse un reporte

extemporáneo, de acuerdo a las resoluciones SSPD N° 20101300048765 de 2010 y 20161300013475 de 2016.

- Reestructuración en la política de costos, ya que estos representaron 59% (2016) y 55% (2015) de los ingresos.
- los gastos operacionales disminuyeron entre el 2015 y 2016, en un 11%, sin embargo, se incrementaron el rubro de sueldos y salarios en un 10%, los que a su vez equivalen al 40% del total de los gastos. Así las cosas, se le invita que se esté realizando un monitoreo exhaustivo de dicho rubro.
- El efectivo aumento en un 122%, situación que no se encuentra justificación, toda vez que los ingresos disminuyeron y el decremento de las cuentas por cobrar no representan dicho incremento, por lo cual se le solicita la respectiva aclaración
- Las cuentas por cobrar de servicios públicos disminuyeron en un 73%, por lo cual se le solicita, el mecanismo usado para dicho decremento.
- ¿Qué seguimiento se ha realizado a la inversión de largo plazo?
- Acciones para la recuperación de la cartera morosa, en especial la que se encuentra cataloga en el activo a largo plazo.
- Reportar de manera inmediata la información correspondiente a las Normas de Información Financiera – NIF
- Justificar el por qué en el activo se reflejan depreciaciones, pero en el gasto no, por lo cual se la respectiva aclaración.

7.2 Aspectos administrativos

- El prestador no ha reportado la información de personal por lo que se presume incumple 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.
- La totalidad de los empleados se encuentran certificados en competencias laborales, lo cual se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 1570 de 2004⁵.
- Es preciso señalar que una vez verificado el Sistema Único de Información - SUI, se identificó que el CCU cargado por el prestador y este se encuentra sin firma. No registra modificaciones a la fecha de visita.
- La empresa cuenta con un total de 9 empleados, 2 en el área administrativa y 7 en el área operativa. Es preciso indicar, que no fue posible establecer los egresos por concepto de salarios generados por la planta de personal, toda vez que la Cooperativa no ha realizado el reporte del Plan Único de Cuentas – PUC al Sistema Único de Información-SUI.

7.3 Aspectos Técnicos

7.3.1 Servicio de acueducto

- Cuentan con concesiones de agua vigentes.
- Deben realizar las adecuaciones en la planta que, a pesar de encontrarse en muy buenas condiciones, si debe realizarse la adecuación de las vías de acceso tanto para personal como para vehículos.

⁵ Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones

- Cuentan con instrumentos de medición del caudal de entrada y salida de agua en la planta, de los cuales informaron realizan lectura diariamente. El prestador cuenta con una cobertura del 100% de medición, lo anterior de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador presenta un superávit de agua producida al día con relación al caudal medio diario teórico, lo anterior indica que presuntamente existe un consumo excesivo de agua por parte de los suscriptores atendidos.
- El caudal operativo se encuentra por encima del caudal de diseño del prestador, al respecto el prestador debe operar bajo las condiciones de diseño del sistema, lo anterior con el fin de evitar comprometer negativamente la calidad del agua suministrada a los suscriptores.
- Según la línea de tiempo se aprecia una disminución en el caudal medio diario, lo anterior puede obedecer al decrecimiento en la proyección geométrica de población tomada de los censos realizados por el DANE para los años 1993 y 2005
- Teniendo en cuenta que en la visita adelantada por la entidad, se señaló que existen una pérdidas de agua alrededor del 42%, las mismas deben ser gestionadas por el mismo, así mismo debe adoptar políticas que permitan el ahorro y uso eficiente del agua por parte de los suscriptores.
-
- Se evidencio la presencia de insumos utilizados para el tratamiento del agua, sulfato y cloro gaseoso, que coincide con lo reportado en el SUI.
- En el momento de la visita se encontraba en funcionamiento el proceso de dosificación de insumos, adicionalmente e instrumentos para la toma de muestras.
- En la PTAP cuenta con espacio de laboratorio (Instalaciones e instrumentación) al momento de la visita estaba operativo y se evidenciaron instrumentos para ensayos de laboratorio (Prueba de Jarras, test de cloro, phmetro, balanza, vidriería), y se encontraban en buen estado.
- En la PTAP, se llevan registro físico en un libro diario de suministros de los dos productos químicos utilizados, así como también de actividades o eventos diarios de la operación.
- Poseen un tanque semienterrado en concreto reforzado de 240 mts 3 en buen estado.
- Cuentan con el acta de puntos concertados para el muestreo de calidad de agua, donde se estipulan 5 puntos, fue actualizada en febrero de 2017, y fue suscrita por representantes de la autoridad sanitaria y del prestador.
- El prestador realiza muestras de control con apoyo del SENA, regional Vélez, por lo que presuntamente cumple con lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, donde se indica que todas las empresas prestadoras del servicio público de acueducto, deben 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 de manera inmediata.

- Adicionalmente, el numeral 1 del artículo 9 del Decreto 1575 de 2007, dispone que el prestador debe: “Realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, como también de las características adicionales definidas en el mapa de riesgo o lo exigido por la autoridad sanitaria de la jurisdicción, según se establezca en la reglamentación del presente decreto, para garantizar la calidad del agua para consumo humano en cualquiera de los puntos que conforman el sistema de suministro y en toda época del año”.
- Una vez consultada la información que reposa en la sabana del Sub Sistema de Información para Vigilancia de Calidad de Agua Potable - SIVICAP, se encontró que el prestador presentó agua sin riesgo durante el año 2016.
- Deben reportar el Plan de Emergencia y Contingencias para los servicios prestados de manera inmediata, ya que los plazos están ampliamente vencidos.
- Se suministra el servicio en todo el casco urbano 24 horas al día. 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 recolectada por esta Entidad en visita de inspección realizada al prestador en el año 2017, se identificó que la continuidad del prestador es suficiente.
- El Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua – PAYUEDA, ya fue entregado a la Corporación Autónoma de Santander – CAS, queda pendiente el envío del acto administrativo de aprobación.
- Como coagulante utilizan sulfato de Aluminio tipo A. De igual manera para el proceso de desinfección, se utiliza cloro gaseoso. En el momento de la visita se encontraba en funcionamiento adecuado

7.3.2 Servicio de alcantarillado

- El municipio de Bolivar cuenta con un sistema de alcantarillado combinado, funciona por gravedad.
- No existe sistema que trate las aguas servidas del área atendida del prestador.
- Se evidenciaron redes, sumideros y Pozos de inspección en buen estado.
- El prestador debe informar sobre el trámite del Plan de Saneamiento y Manejo de vertimientos (PSMV), ya que aun cuando en la visita se evidencio el documento sin embargo este no ha sido aprobado y no tiene concepto de la Corporación y como ya se mencionó esta información no ha sido reportada en el SUI.

7.3.3 Servicio de aseo

- La recolección de los residuos es realizada 3 días a la semana, los días lunes, martes y jueves, realizada únicamente en la zona urbana del municipio.
- Cuentan con registro de operaciones de la recolección de residuos.
- Se tiene registro o pesaje de la cantidad de residuos recogidos. 18 Toneladas mensuales en promedio.
- La recolección la realizan en un compactador en buen estado, el cual es propiedad de la empresa, con capacidad de hasta 8 yardas.
- Realizan barrido y limpieza, todos los días de la semana, con tres operarios para esta actividad. Se tienen 3 rutas en el municipio, esta actividad se realiza una vez se termine la recolección y el resto de días inician a las 7 am.
- La empresa cuenta con una planta de compostaje ubicada a 500 metros del casco urbano del municipio. Las vías de acceso se encuentran en estado regular, la planta no tiene valla informativa ni adecuado cerramiento, pero sí cerco perimetral, no obstante, se evidenció presencia de vectores al lado de la planta.
- No existe un método de pesaje. Se estima que disponen allí aproximadamente 4 toneladas en el mes, cifra que es calculada de acuerdo al volumen del compactador.
- La Planta presenta sistema de conducción de lixiviados, los cuales son transportados hacia un pozo de recepción. No les realizan tratamiento. No hay señalización de los procesos desde que inicia hasta que termina. Dura un mes aproximadamente en generarse compost. El piso no es de cemento, tiene techo en eternit, las paredes son en geomembrana. Se evidenciaron moscas y algunos olores. Presenta también sistema de extracción de gases (tuberías) en regular estado.
- El frente de descargue del camión no se encuentra en muy buen estado debido a que el terreno presenta lodos.

7.4 Aspectos comerciales

- Existen debilidades en el proceso de atención de peticiones, quejas y reclamos del prestador, por lo que insta a que realice la gestión necesaria para cumplir lo normado frente al tema, así como lo relatado en el Capítulo VI del contrato de condiciones uniformes, de forma que se logre la satisfacción de los usuarios.
-
- De conformidad con el artículo 6.4.2.28 del anexo de la resolución 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores deben hacer el cargue de medición de la presión en los sectores hidráulicos, sin embargo, no se encuentra cargada información alguna sobre el particular.
- Así mismo, se le recuerda que debe contar y llevar un registro de PQR actualizado en cumplimiento del artículo 153 de la Ley 142 de 1994.

- La Cooperativa no ha reportado información de PQR para los años 2016 y 2017 correspondientes a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo de los formatos “Formato reclamaciones y peticiones acueducto”, “Formato reclamaciones y peticiones alcantarillado” y “Formato reclamaciones y peticiones aseo”, por lo que debe cargarla de forma inmediata al SUI de conformidad con lo establecido en los artículos 6.3.2.1, 7.3.2.1 y 8.3.2.1 de la Resolución SSPD 20101300048765 de 2010.
- No se cuenta con información que permita establecer la eficiencia del recaudo del prestador, lo cual debe ser aclarado por el mismo.

7.5. Información reportada al SUI

- 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.
- Es de resaltar que en campo se identificó que el prestador está adelantando gestiones pertinentes y oportunas para suministrar los servicios con calidad y oportunidad, sin embargo, estas consideraciones no se ven reflejadas en el SUI y por consiguiente se generan alertas en ejercicio de las labores de vigilancia que adelanta la entidad.

Proyectó: Juan David Rivera– Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores
Carolina Sarmiento Ríos –Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores

Revisó: Rafael Alejandro Flechas Hernández- Contratista Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Luisa Fernanda Camargo Sánchez- Funcionario Superintendencia Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo
Dirceu Enrique Vargas – Coordinador Grupo Pequeños Prestadores