

# **EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.**



**Superservicios**

Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y  
ALCANTARILLADO  
Bogotá, junio de 2018**

# EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

## Análisis vigencias 2015-2017

### 1.1. Sumario

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva, Huila, está a cargo del prestador EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P. (en adelante EPN E.S.P.), iniciando sus operaciones desde el 01 de enero de 1960 y que de acuerdo con la última actualización de RUPS del año 2017 como una EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO del orden Municipal

Se encuentra inscrita en el Registro Único de Prestadores (RUPS) bajo el ID: 2092, cuya última fecha de solicitud de actualización de RUPS fue del 6 de noviembre de 2017, en el cual tiene inscritas las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización para el servicio de acueducto y por otro lado las actividades de recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización para alcantarillado.

La presente evaluación pretende mostrar de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva, mediante la vigilancia y seguimiento del referido prestador, con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente.

Esta Superintendencia en cumplimiento de las funciones de vigilancia y control realizó la evaluación integral de las vigencias 2014 y 2015 a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado realizado por parte de la empresa. (Ver resultado en sección 7.2 Conclusiones).

Según la última visita realizada por parte de esta Superintendencia se observó que la empresa no tuvo en cuenta las observaciones y recomendaciones realizadas en la evaluación integral vigencia 2016, no realizó el debido seguimiento y no fue apropiado dentro del sistema de control interno de la entidad, al igual la existencia de desconocimiento de la misma.

### 1.1 Datos Generales del Prestador

La prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva departamento del Huila, está a cargo del prestador EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.

A continuación, se presentan los datos generales del operador con base en la última actualización del RUPS aprobado el 6 de septiembre de 2017.

**Tabla 1.** Datos del Prestador

<b>ID Prestador</b>	2092
<b>Razón Social</b>	EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.
<b>Sigla</b>	Las Ceibas EPN E.S.P.
<b>Tipo de Sociedad</b>	Empresa Industrial y Comercial del Estado
<b>NIT</b>	891180010-8
<b>Naturaleza Jurídica</b>	Tipo de prestador: (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS) Orden Municipal

<b>Estado del prestador</b>	OPERATIVA		
<b>Fecha de constitución</b>	17/11/1959		
<b>Inicio de operaciones</b>	01/01/1960		
<b>Zona Urbana Atendida</b>	NEIVA – HUILA		
<b>Zona Rural Atendida</b>	N/A		
<b>Servicios prestados</b>	Acueducto y Alcantarillado		
<b>Clasificación</b>	Más De 2500 Suscriptores		
<b>Representante Legal</b>	Cielo Ortiz Serrato		
<b>Cargo que Ocupa</b>	GERENTE GENERAL		
<b>Fecha de Posesión</b>	22/07/2016		
<b>Revisor Fiscal</b>	Ever Harold Zambrano Pérez		
<b>Estado de Certificación SGP vigencia 2016</b>	Certificado mediante Resolución SSPD 20164010060025 de 20 de octubre de 2016		
<b>Auditoria Externa de Gestión y Resultados - AEGR</b>	N/A Empresa 100% oficial		
<b>Contratos de Condiciones Uniformes Acueducto y Alcantarillado</b>	Fecha de actualización 10/06/2005	Concepto de Legalidad Si	No. Acto Administrativo 20082110079021 28-11-2008

Fuente: Consulta SUI, abril de 2018

## 1.2 CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES - CCU

De acuerdo con la información reportada en SUI se tiene que el Contrato de Condiciones Uniformes – CCU fue expedido el 27 de mayo de 2005, asimismo, la última actualización fue reportada el 10 de junio de 2005. Respecto al concepto de legalidad emitido por la CRA, este fue legalizado por medio del radicado 20082110079021 de 28 noviembre de 2008, tal y como se observa a continuación.

Imagen 1 Reporte CCU

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
HUILA	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	1	2092	2017-10-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2005-05-27	2005-06-10	SI	20082110079021	2008-11-28	

Fuente: Consulta SUI, abril de 2018

## 2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

En este capítulo se describen los aspectos administrativos y financieros de las Empresas Públicas de Neiva E.S.P., incluyendo su composición accionaria y posteriormente, la cantidad de empleados durante las vigencias analizadas, la estructura orgánica de la empresa y las competencias laborales de sus funcionarios.

En relación con el aspecto financiero, se describe el comportamiento de los rubros más representativos evidenciados en los estados financieros del prestador, fundamentales para que este lleve a cabo su objeto social de prestar los servicios de acueducto y alcantarillado.

## 2.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### 2.1.1 Personal Empresas Públicas de Neiva Las Ceibas EPN E.S.P.

**Tabla 2.** Personal Empresas Públicas de Neiva E.S.P.

ÁREA	NÚMERO DE EMPLEADOS	TIPO DE CONTRATACIÓN
GERENCIA	3	EMPLEADOS PÚBLICOS LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	2	TRABAJADORES OFICIALES
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN, TIC'S Y ANALISIS FINANCIERO	2	EMPLEADOS PÚBLICOS LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	4	TRABAJADORES OFICIALES
OFICINA ASESORA JURIDICA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2	EMPLEADO PÚBLICO LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	2	TRABAJADORES OFICIALES
SUBGERENCIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	6	EMPLEADO PÚBLICO LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	26	TRABAJADORES OFICIALES
SUBGERENCIA COMERCIAL	1	EMPLEADOS PÚBLICOS LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	22	TRABAJADORES OFICIALES
SUBGERENCIA TÉCNICA Y OPERATIVA	1	EMPLEADO PÚBLICO LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	15	TRABAJADORES OFICIALES
DIRECCION TECNICA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	1	EMPLEADO PÚBLICO LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN
	47	TRABAJADORES OFICIALES
ALCANTARILLADO	23	TRABAJADORES OFICIALES
ASEO	1	TRABAJADOR OFICIAL

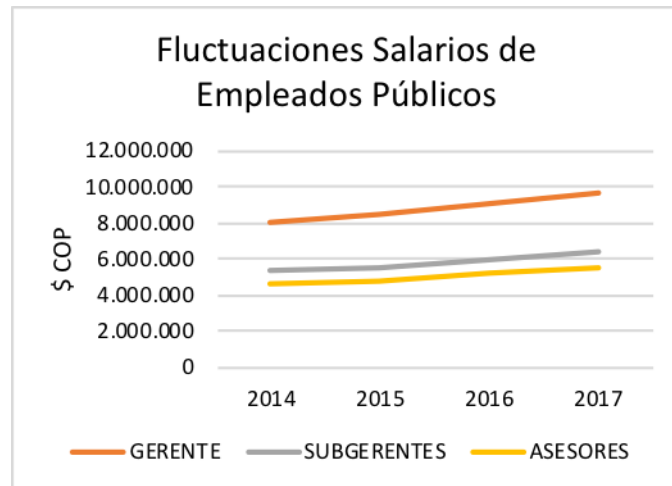
Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en la tabla anterior, el prestador informó que a febrero de 2018 cuenta con 158 empleados de los cuales 16 son empleados públicos y 142 son

trabajadores oficiales.

- Salarios de los empleados de Las Ceibas EPN E.S.P.

**Gráfico 1.** Variación de los Salarios para los Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales



Variación de sueldos de empleados públicos para las vigencias 2014-2017



Variación de salarios para trabajadores oficiales de menor rango.

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.



Variación de salarios para trabajadores oficiales de mayor rango.

Como se puede observar en la gráfica 1, en orden descendente quienes cuentan con mayor rango de salarios son los empleados públicos, seguidos de los trabajadores oficiales 1 y trabajadores oficiales 2.

### 2.1.2 Convenciones Colectivas

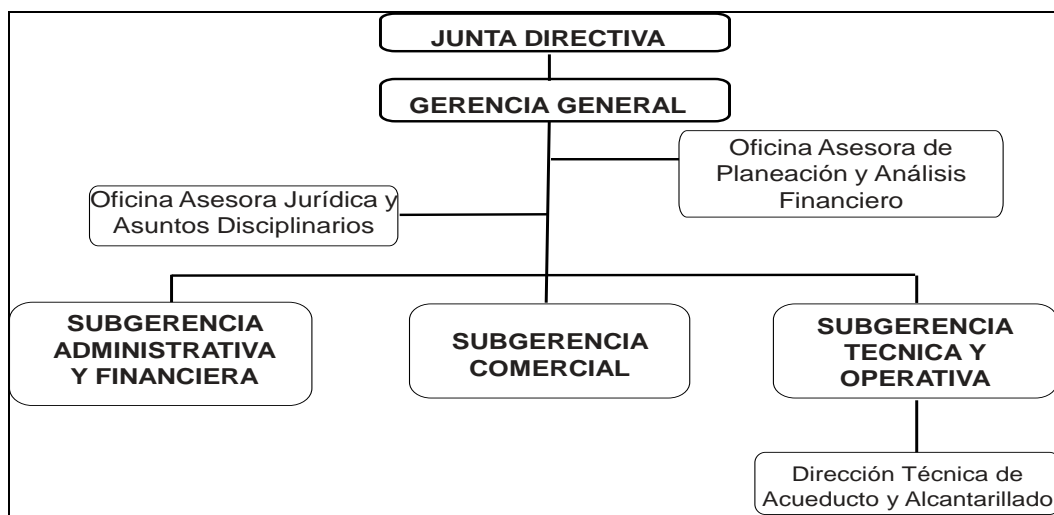
A continuación, se muestra la relación de convenciones colectivas existentes en las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA EPN E.S.P. Cabe aclarar que estas convenciones solo se aplican para los empleados oficiales.

**Tabla 3. Convenciones Colectivas Las Ceibas EPN E.S.P.**

Concepto	2015	2016	2017
AUXILIO DE MATERNIDAD	1.460.378	419.598	338.570
AUXILIO DE TRANSPORTE	126.683.077	129.549.210	134.132.524
AUXILIO DE TRANSPORTE EXTRALEGAL	36.861.358	38.951.466	40.894.785
AUXILIO ODONTOLOGICO	41.394.100	53.809.580	47.341.600
AUXILIO OFTALMOLOGICO	18.362.280	19.592.575	17.404.344
AUXILIO POSTUMO	61.902.836	51.612.164	26.037.528
BECAS SECUNDARIAS	31.673.416	36.568.863	33.108.430
BECAS UNIVERSITARIAS	330.944.392	320.476.370	310.004.834
BONIF PERMANENTE CONDUCTOR	11.746.849	12.963.300	13.384.841
BONIFICACION ESPECIAL	19.560.600	24.465.495	26.864.880
BONIFICACION PERMANENTE	6.828.859	7.361.636	8.149.176
BONIFICACION SECRETARIAS	14.033.379	12.765.410	829.961
DOTACION DE LABOR	232.236.326	167.974.230	220.182.744
INCAPACIDAD MEDICA	40.894.084	75.568.214	46.787.923
PRIMA ANTIGUEDAD	242.288.038	377.707.573	342.318.917
PRIMA DE ALIMENTACIÓN	99.792.768	68.274.189	81.723.701
PRIMA DE JUNIO	893.701.157	925.354.179	969.650.845
PRIMA DE MOVILIZACION	66.419.341	72.189.346	74.949.985
PRIMA DE NAVIDAD	752.496.158	790.634.837	819.227.465
PRIMA DE VACACIONES	780.561.202	826.531.810	832.816.235
PRIMA ESCOLAR	101.896.421	95.514.315	95.993.462
PRIMA EXTRALEGAL DE MANEJO	3.365.439	3.152.116	1.361.088
PRIMA POSTGRADO	486.851.403	564.120.506	630.740.212
PRIMA PROFESIONAL	241.167.165	257.043.746	264.342.885
PRIMA RETIRO	94.264.573	69.119.460	230.295.278
PRIMA SALUBRIDAD JUNIO/DICIEMBRE	442.053.855	452.877.547	386.984.671
PRIMA TECNICA	104.423.849	113.097.554	121.872.920
SALARIO VACACIONES	314.620.886	308.759.335	342.549.367
SALARIO VACACIONES JORNAL	187.483.534	184.787.432	186.559.506
SEGURO DE VIDA	15.023.400	47.832.900	0
VALOR HORAS EXTRAS	693.387.072	549.088.283	512.043.678
UPC ADICIONAL SALUD PADRES	94.984.200,00	86.742.400,00	83.525.500,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.589.362.395</b>	<b>6.744.905.639</b>	<b>6.902.417.855</b>

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

### 2.1.3 Organigrama



Fuente: Información entregada por el prestador en visita.

### 2.1.4 Competencias laborales del personal administrativo

En la visita realizada en el mes de febrero de 2018, el prestador hizo entrega de la relación del personal administrativo que cuenta con certificados en competencias laborales.

De 70 personas que hacen parte del área administrativa, 31 empleados cuentan con las competencias laborales exigidas por la Resolución 1570 de 2004.

**Tabla 4.** Competencias Laborales Personal Administrativo

NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	CÓDIGO	VIGENCIA
Servicio al cliente	34874358	No cuenta
Nivel intermedio-facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización	210601010	16/05/2019
Nivel básico-facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización	210601010	13/05/2019
Nivel Avanzado - ofrecer atención al cliente de acuerdo con la normatividad y a las políticas de la entidad	280201082	22/05/2019
Nivel Avanzado - cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo siguiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.	280201198	16/12/2019

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

### 2.1.5 Competencias laborales del personal operativo de acueducto.

Durante la visita, el prestador presentó la relación de competencias laborales de acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 de la resolución 1570 de 2004<sup>1</sup> para el personal técnico del servicio de acueducto que labora para en la empresa.

**Tabla 5.** Competencias Laborales Personal operativo de acueducto

<b>NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VIGENCIA</b>
Nivel avanzado-captar agua cruda para el sistema de potabilización de acuerdo con las normas técnicas y ambientales vigentes.	280201139	16/06/2019
Nivel intermedio-cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	280201198	16/06/2019
Nivel avanzado-asegurar continuidad de los procesos del sistema de tratamiento de agua de acuerdo con procedimientos establecidos	28021138	18/06/2019
Operación de sistemas de potabilización	37124069	No cuenta
Nivel intermedio-conducir vehículos automotores pesados de transporte de carga de acuerdo a las normas vigentes	280601048	15/10/2019
Nivel avanzado-ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos	28021128	11/11/2018

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

De los 47 operarios que hacen parte del sistema de acueducto, la totalidad de los mismos cuentan con las competencias laborales exigidas por la normativa anteriormente mencionada.

### 2.1.6 Competencias laborales del personal operativo de alcantarillado

A continuación se presentan las normas en competencias laborales que tiene el personal de alcantarillado de acuerdo a lo estipulado en el artículo 11 de la resolución 1570 de 2004<sup>2</sup>.

**Tabla 6.** Competencias Laborales Personal operativo de alcantarillado

<b>NORMA DE COMPETENCIA LABORAL</b>	<b>CÓDIGO</b>	<b>VIGENCIA</b>
Nivel intermedio-cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo la normatividad vigente y los procedimientos establecidos	280201198	16/06/2019
Nivel Avanzado-Asegurar la intervención de redes de alcantarillado de acuerdo con las normas técnicas vigentes	280201133	03/12/2018

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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.



NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	CÓDIGO	VIGENCIA
Nivel básico-conducir vehículos automotores pesados de transporte de carga de acuerdo a las normas vigentes	280601048	15/10/2019

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

De los 23 empleados que hacen parte del sistema de alcantarillado, 17 cuentan con competencias laborales propias de sus funciones en la empresa prestadora.

### 2.1.1. Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como oficial, por lo tanto, está dentro de las exclusiones para contratar auditoría externa de gestión y resultados, establecidas por el parágrafo uno del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 el cual establece:

*“...No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios: a) A criterio de la Superintendencia, las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994,”*

De esta manera considerando que la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, establece los parámetros generales del ejercicio del control interno en cada empresa o entidad oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos establece que el representante legal es quien debe velar porque se cuente con una apropiada aplicación del control interno, lo mismo que con un sistema de evaluación y control de gestión, de acuerdo con las características de la entidad.

### 2.1.2. Control Interno

La empresa cuenta con la oficina de control interno, quien realiza auditorías internas a la gestión de la entidad y realiza seguimiento al modelo estándar de control interno MECI.

### 2.1.3. Revisoría Fiscal

La empresa no posee revisoría fiscal por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado conforme a lo establecido en:

El parágrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*.

*las prestadoras de servicios públicos obligadas a llevar revisoría fiscal son aquellas cuya naturaleza jurídica es la de las sociedades por acciones, las cuales se rigen en lo pertinente por el Código de Comercio, según las voces del numeral 19.15 del artículo 19 de la Ley 142 de 1994.*

*Ahora bien, las prestadoras que tienen el carácter de empresas industriales y comerciales del Estado no se encuentran enmarcadas dentro de las obligadas por el Código de Comercio a tener revisoría fiscal. Sobre las prestadoras de servicios públicos domiciliarios con participación del Estado se ejerce el control fiscal por parte*

de las Contralorías, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001, artículo 5.

Por lo anterior, se deben reformar los estatutos de la Empresa Industrial y Comercial del Estado para que se ajusten a los mecanismos de revisión fiscal previstos para este tipo de entidades. Subrayado en el texto (concepto SSPD 003 de 2007)

## **2.2 ASPECTOS FINANCIEROS**

### **2.2.1 Control Interno:**

Como se en el ítem 2.1.2. la empresa cuenta con oficina de control interno quien realiza la evaluación interna de la gestión de la entidad. En cuanto a los hallazgos producto la auditoria interna realizada al área financiera esta oficina plasmó:

- No se evidencio implementado el Manual Interno de Contratación Contable MECICO.
- No sé ha habilitado el Manejo del Libro Fiscal por Manejo del Software para implementación de las NIIF.
- De acuerdo al nuevo marco normativo de la Norma Internacional Financiera (Resolución 414 de 2014) expedida por la Contaduría General de la Nación se evidencio lo siguiente:
  - Se evidencio que a la fecha de la auditoria no se encontraron soportes de la realización de los avalúos de los activos de la empresa, siendo esto un requisito indispensable para la implementación de las NIIF.
  - No se evidencia la formalización de la incorporación de los activos que no son comprados con dineros de la empresa a través de convenios.
  - Existe el Manual de las NIIF pero no se evidencia la implementación, así mismo, se identificó que para la elaboración de este Manual se suscribió un contrato de prestación de servicios, sin embargo el Manual presuntamente parece ser una copia de la norma ya que al confrontarlos dicen exactamente lo mismo.
- Se evidencio que al momento de generar el registro presupuestal de los contratos que suscribe la empresa, el área de presupuesto no realiza una verificación de que el valor del contrato corresponda con el plazo de ejecución del mismo; apropiando valores superiores a los que realmente va a ejecutar el contratista lo que conlleva una disminución al presupuesto el cual podría ser utilizado en otros conceptos.
- Se evidencio que el registro presupuestal es firmado por el jefe del área financiera quien lo elabora, pero no es firmado por quien tiene a cargo la revisión tal como está establecido en el formato.
- Se evidencio falta de apropiación del personal con lo referente al Sistema Integrado de Gestión lo cual se determinó a través de la realización de una

encuesta donde se identificó que algunos funcionarios del área no tienen los conocimientos básicos del sistema

- No se evidencia que el proceso esté realizando medición y seguimiento a la matriz de Indicadores de gestión GC-FR-12, a los riesgos MECI y al Mapa de Riesgo anti Corrupción
- Se evidenció que a la fecha no se han tomado las medidas pertinentes para recuperar los dineros dejados de percibir por la firma del acuerdo de pago de superávit aseo y deuda de la alcaldía de Neiva a las Empresas Públicas de Neiva, por concepto de contribuciones del servicio de aseo y subsidios acueducto y alcantarillado vigencia 2011, 2012 y 2013 en donde según las cuentas plasmadas en el acuerdo EPN dejaría de percibir \$ 316.569.093, lo anterior recomendado en el oficio interno ACI-349 del 22 de Agosto de 2016

## 2.2.2. Control externo

Conforme a lo establecido en el art 50 de la Ley 142 de 1994, *modificado por el art 5 de la Ley 689 de 2001* establece: **Control fiscal en las empresas de servicios públicos domiciliarios con participación del Estado:** *El control de las empresas de servicios públicos domiciliarios con participación estatal se ejercerá sobre los aportes y los actos o contratos que versen sobre las gestiones del Estado en su calidad de accionista;* el control externo es ejercicio por parte de la Contraloría Municipal de Neiva y la Contraloría General de la República. Durante la visita fue suministrado el informe de la Auditoría Gubernamental Modalidad Regular vigencia 2016, efectuada por la Contraloría Municipal de Neiva, en donde se conceptúa sobre la evaluación realizada a los Estados Financieros 2016, al Componente de Control Contable, Presupuestal y Financiero.

En el mencionado informe, La Contraloría Municipal de Neiva indica que: “Teniendo en cuenta las observaciones encontradas en el exámen realizado se puede determinar que los Estados Financieros arriba mencionados presentan razonablemente en todo aspecto significativo, la situación financiera de las Empresas Públicas de Neiva a 31 de diciembre de 2016”; en el informe igualmente se describen los hallazgos realizados, los cuales fueron los siguientes:

- *“Empresas públicas de Neiva dentro de sus cuentas por pagar registra en el código 244023 una obligación a favor del Municipio de Neiva por valor de \$747.093.480, la cual no presenta ningún movimiento desde el año 2007.*
- *Revisadas las conciliaciones bancarias a 31 de diciembre de 2016 se establece que existen ingresos que no son identificados durante el proceso de conciliación bancaria, estos ingresos son contabilizados en la cuenta 291018 la cual presenta un saldo de \$51.187.778 al finalizar la vigencia, algunos de estos registros no identificados según la descripción del libro auxiliar se acumulan desde el mes de agosto de 2015.*
- *El reporte de información financiera a los entes de control en los Aplicativos SIA y CHIP presenta las siguientes diferencias con respecto a los Estados Financieros Oficiales de la Empresa de Servicios Públicos de Neiva:*
- *A 31 de diciembre del 2016 la cuenta de Anticipos para adquisición de bienes y servicios código 132804 registra un saldo de \$991.805.694,49 de los cuales \$204.792.358,36 corresponden a terceros que no presentan ningún tipo de movimiento desde el registro en el comprobante de saldo iniciales año 2013, se*

pudo verificar que estos valores corresponden a registros realizados entre los años 2001 a 2011.

- Las Empresas Publicas de Neiva no presentaron al CHIP el formulario para la evaluación de control interno contable de las vigencias 2016 dentro de los plazos establecidos. Así mismo la auditoria realizada por la Contraloría Municipal de Neiva, vigencia 2015 estableció como observación y acción de mejora la implementación del manual del sistema de control interno MECICO, el cual no ha sido elaborado evidenciándose con ellos el no cumplimiento del plan de mejoramiento establecido.
- La empresa “Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva ESP” no realizó el proceso de Convergencia a las Normas Internacionales de Información Financiera dentro de los plazos establecidos.”

## 2.2.2 Convergencia a Normas Internacionales de Información Financiera – NIIF

De acuerdo con la información reportada al Sistema Único de Información (SUI), el prestador no realizó el reporte de información financiera para la vigencia 2016 como se muestra en la siguiente imagen La información de la vigencia 2017 aún se encuentra con plazo vigente para su reporte; por lo tanto, el análisis contenido en este documento se realizó con base en la documentación suministrada por el prestador en la visita de febrero de 2018.

**Imagen 2** Estado de reporte de información corte abril 2018.

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GM	GLP									
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	01/09/2015	Certificado	07/04/2017				Ver	
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	SI	SI	No	No	No	No	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual	07/04/2017	Pendiente	06/07/2017				Ver	

Fuente: Consulta SUI – abril 2018

## 2.2.3 Proceso de implementación NIF:

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, debe aplicar el marco normativo establecido en la Resolución 414 de 2014, de la Contaduría General de la Nación para empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público.

La empresa realizó la respectiva clasificación bajo la resolución 414 de 2014<sup>3</sup> y reportó el Estado de Situación Financiera de Apertura y demás información requerida por la Superservicios al SUI. Mediante resolución interna No. 141 de 2016 del 04 de marzo

<sup>3</sup> “Por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable para algunas empresas sujetas a su ámbito y se dictan otras disposiciones”.

de 2016 adoptó el modelo estándar de procedimientos para la sostenibilidad del sistema contable público y preparadores de la información contable pública y se creó el comité técnico de sostenibilidad y mediante resolución interna 142 de 2016 se dictó el reglamento técnico de dicho comité.

Mediante resolución interna 504 de 2015 del 23 de septiembre de 2015 se conformó el comité preparador de información financiera para la aplicación del nuevo marco normativo establecido por la Contaduría General de la Nación en la Resolución 414 de 2014 y mediante resolución interna 505 de 2015 se adoptó el reglamento de dicho comité. De esta manera después de su proceso de clasificación la empresa debía preparar la información financiera en los siguientes plazos:

- Período de preparación obligatoria: 01 de enero al 31 de diciembre de 2014.
- Período de transición: 01 enero al 31 de diciembre de 2015.
- Primer período de aplicación: 01 enero al 31 de diciembre de 2016

Adicionalmente, debía realizar el cargue de información en el SUI:

- Formulario 1 NIF: Clasificación Empresas
- Formulario 2 NIF: Plan de Acción Empresas Públicas 2014

#### **2.2.4 Reportes financieros inicio de transición en NIF**

En relación con el periodo de transición, el prestador certificó en el SUI la información financiera correspondiente a la fecha de transición con corte al 01 de enero de 2015, requerida mediante la Resolución SSPD 20151300020385 expedida el 29 de julio de 2015, cuyo plazo de reporte fue hasta el 15 de octubre del 2015 Estos son:

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

Se resalta que el Formato 13-Revelaciones y Políticas no cumple con los requerimientos realizados.

#### **2.2.5 Reportes financieros cierre de transición en NIF**

Respecto al cierre de transición el prestador certificó sus primeros estados financieros no comparados con corte al 31 de diciembre del 2015, requeridos mediante la resolución SSPD 20161300013475, y cuyo plazo de reporte fue hasta el 12 de julio del 2016,

- Estados Financieros NO Comparados 2015
- Notas a los Estados Financieros NO Comparados 2015
- Formatos Complementarios 2015

Los mismos fueron certificados en archivo XBRL y fue incluido el archivo en formato pdf con los estados financieros firmados por el contador y el representante legal, además de la aprobación por parte de la junta directiva.

#### **2.2.6 Reportes financieros aplicación NIF**

Según lo dispuesto por la Resolución 414 de 2014 de la CGN, el prestador debió presentar sus primeros estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo. Estos son:

- Estado de situación financiera a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015 y con el del 01 de enero de 2015.
- Estado de resultados integral del 01 de enero al 31 de diciembre de 2016 comparado con el del 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.
- Estado de cambios en el patrimonio a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Estado de flujo de efectivo a 31 de diciembre de 2016, comparado con el del 31 de diciembre de 2015.
- Adicional a los estados financieros y demás información requerida, se debe incluir un archivo en pdf, que debe contener los estados financieros debidamente firmados por los responsables, el acta de aprobación de los mismos, el dictamen del revisor fiscal (si aplica) y las notas a los estados financieros.

Según la Resolución SSPD 20171300042935 de 2017, el plazo para certificar la información de este componente al SUI para las empresas regidas bajo la Resolución 414 de 2014 de la CGN fue entre el 05 y el 09 de junio de 2017, y posteriormente ampliada entre el 04 y 10 de julio de 2017. Luego de realizar la respectiva consulta en el SUI, se verificó que el prestador no reportó la respectiva información financiera bajo los nuevos marcos normativos, por lo cual, a la fecha presenta una extemporaneidad superior a los 20 meses.

Durante la visita no fueron suministrados el Estado Cambios en el Patrimonio ni el Estado de Flujos de Efectivo comparados, por lo tanto, al momento de su certificación el prestador debe asegurarse de incluir el juego completo de estados financieros establecido en la norma.

### **2.2.7 Implementación NIF**

Durante la visita se observó que mediante reunión ordinaria del comité técnico de sostenibilidad contable del 23 de diciembre de 2014 se estableció un cronograma para la implementación de las NIF, el cual contemplaba el periodo de preparación, transición y aplicación, se observó el manual de políticas contables, para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos, el cual fue adoptado mediante resolución No. 00031 del 23 de abril de 2015.

La empresa mediante contrato No. 140 de 2015 del 23 de diciembre de 2015, contrató a la empresa ASESORÍAS INTEGRALES PROFESIONALES S.A.S para asesorarla en la implementación NIF cuyo objeto es: *“contratar la prestación de servicios profesionales en contaduría pública de una persona natural o jurídica para asesorar y apoyar técnicamente al área contable de EPN en el diagnóstico, implementación, capacitación y acompañamiento en la preparación obligatoria de la información contable y periodo de transición, para la implementación del nuevo marco normativo de acuerdo a la resolución No. 414 del 08 de septiembre de 2014 en Empresas*

*Públicas de Neiva*” por valor de \$43.103.448 con fecha terminación 31 de diciembre de 2015, con dos adicionales en tiempo, hasta el 23 de mayo de 2016.

De acuerdo al proceso de ejecución del contrato se realizó el diagnóstico a la razonabilidad de las cifras entre las cuales se estableció que las cuentas que se encuentran con un porcentaje menor al 50% de depuración, presentan inconvenientes de conciliación o hay procesos pendientes para establecer sus saldos reales y que generan impacto en la transición del nuevo marco normativo a través de las reclasificaciones, eliminaciones o incorporaciones como se observa a continuación (Ver Anexo 1):

**Tabla 7.** Proporción del Activo depurado en menos del 50%

Total de Activo 2014	\$135.982.339.043
Valor de cuentas del Activo depuradas en menos del 50%	\$73.977.040.041
Proporción de cuentas depuradas en menos del 50%	54,40%

Fuente: ESFA 31-dic 2014 - cálculos SSPD

Con base en la tabla anterior, se resalta el hecho de que el prestador en su Estado de Situación Financiera de Apertura tiene más de la mitad de las cuentas del Activo depuradas en una porción menor al 50%, lo que genera que las cifras allí reveladas no representen fielmente su situación financiera y afectan los Estados Financieros de los años posteriores.

Dentro del proceso de implementación la empresa adoptó 21 políticas para la elaboración de los estados financieros.

Dentro de las políticas para el manejo del deterioro de la cartera se observa que:

- Se determina de manera individual la cartera por suscriptor que tenga deudas superiores a ciento veinte (120) meses.
- Se determina el valor de la factura con corte al mes número sesenta.
- Se determina como valor del deterioro la diferencia entre la deuda del inciso (a) menos el valor de la deuda del inciso (b)

El deterioro será revisado y evaluado como mínimo una vez al año, el cual será avalado por el Comité de sostenibilidad contable. El responsable directo debe certificar las cuentas por cobrar que serán objeto de deterioro y estará a cargo del área de cartera de la subgerencia comercial, mediante oficio motivado.

**Tabla 8.** Política de deterioro de Cartera, fuente: Prestador.

ESTADO DE LA CARTERA	EDAD	DETERIORO FACTURACIÓN	DETERIORO FACTURACIÓN
EN COBRO ADMINISTRATIVO	0 – 90 DIAS	0%	0%
EN COBRO JURIDICO y COBRO COACTIVO	Mayor a 91 Días	Análisis individual de la probabilidad de recuperación, la tasa de descuento a ser tomada es la de tasas de colocación promedio	% 0

ESTADO DE LA CARTERA	EDAD	DETERIORO FACTURACIÓN	DETERIORO FACTURACIÓN
		mensual histórico publicadas por el Banco de la República	
EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN	>360 DIAS	NA	
UNA VEZ REALIZADO EL PROCESO JUDICIAL Y VERIFICADO SI EXISTE PRESCRIPCIÓN DE LA OBLIGACIÓN EN VIRTUD DE LA LEY	120 MESES	CONDEPTO JURIDICO	100%

Como política de la propiedad planta y equipo en su medición posterior se establece:

La depreciación de las categorías de la cuenta propiedades, planta y equipo se reconoce como gasto del período, y se calcula sobre el costo del elemento menos su valor residual, usando los siguientes métodos y estimaciones:

**Tabla 9.** Política de Depreciación

CLASE DE ACTIVO	METODO DE DEPRECIACIÓN	VIDA UTIL AÑOS	V/R RESIDUAL
EDIFICACIONES	Línea Recta	De 80 a 100 años	-
ADECUACIONES Y MEJORAS	Línea Recta	De 3 a 50 años	
PLANTAS DUCTOS Y TÚNELES	Línea Recta	De 15 a 20 años	-
REDES, LÍNEAS Y CABLES	Línea Recta	De 5 a 10 años	2%
MAQUINARIA Y EQUIPO	Línea Recta	De 3 a 10 años	-
EQUIPO MEDICO CIENTIFICO	Línea Recta	De 8 a 10 años	-
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	Línea Recta	De 3 a 10 años	-
EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMUNICACIÓN	Línea Recta	De 3 a 5 años	-
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	Línea Recta	De 5 a 15 años	10%

Fuente: Información entregada en la visita

Dentro de los papeles de trabajo que hacen parte del contrato se observa los soportes de situación financiera a diciembre 31 de 2015 sobre el estado de situación financiera de apertura (Ver Anexo 2.), de manera resumida se pueden evidenciar, los impactos sobre cada una de las clases del balance, así:

**Tabla 10.** Resumen impactos aplicación nuevo marco normativo

CODIGO	DESCRIPCION CUENTAS	IMPACTO	%
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>214.904.321.589</b>	<b>163%</b>
14	DEUDORES	8.952.700.387	31%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	228.550.682.176	437%
19	OTROS ACTIVOS	(22.601.140.672)	-101%
<b>2</b>	<b>PASIVO</b>	<b>31.878.659.285</b>	<b>46%</b>
24	CUENTAS POR PAGAR	1.878.659.285	5%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	30.000.000.000	346%
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>183.025.662.304</b>	<b>292%</b>
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	183.025.662.304	292%

Fuente: Información entregada en la visita



En conclusión, el impacto del Nuevo Marco Normativo, sobre el Estado de la situación financiera, se resume así:

- El activo se incrementó en un 163%
- El Pasivo se incrementó en un 46%
- El Patrimonio se incrementó en un 292%

En las notas a los estados financieros presentadas dentro del diagnóstico no se establece la revelación de dicho impacto, por lo tanto, no es posible establecer con claridad a que corresponden cada uno de los ajustes en las cuentas del activo ni del pasivo.

Se observa que existen conceptos de los saldos del ESFA a 31 de diciembre de 2014 firmados por el contador y gerente del prestador, que no coinciden con los establecidos producto del contrato para la implementación de las NIF, las variaciones más relevantes se presentan en:

- Superávit acumulado con una diferencia de \$2.313 millones. 1.6.05.05
- Terrenos en propiedad de terceros, los cuales no se ven reflejados.
- En cuanto a la provisión para deudores se observó un ajuste por valor de \$8.955 millones de los cuales \$3.749 corresponde a acueducto y \$2.719 a alcantarillado.
- En redes cables y líneas se observa un ajuste por valor de \$6.086 millones, depreciación por valor de \$1.714 millones

## 2.2.8 Análisis de los Estados Financieros 2016-2017

A continuación, se presenta el análisis de los Estados Financieros entregados por el prestador en la visita realizada, Estado de Situación Financiera y Estado de Resultados, para las vigencias 2016 y 2017 debidamente firmados por la Gerente y el Contador. El prestador durante la visita no suministró el Estado de Flujos de Efectivo ni el Estado de Cambios en el Patrimonio vigencia 2017 para su respectiva evaluación.

Entre el Estado de Situación Financiera Comparativo vigencias 2016-2017 y el Estado de Situación Financiera 2016 se presentan las siguientes diferencias:

**Tabla 11.** Diferencias entre Estado de Situación Financiera Comparativo Año 2016 y Estado de Situación Financiera a 31-dic 2016

Cifras en pesos.	Estado de Situación Financiera Comparativo Año 2016	Estado de Situación Financiera a 31-dic 2016	Diferencia
Cuentas por cobrar	\$ 7.896.579.283	\$ 17.618.459.449	-\$ 9.721.880.166
Otros activos	\$ 5.868.088.067	\$ -	\$ 5.868.088.067
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>\$ 33.696.921.469</b>	<b>\$ 37.550.713.568</b>	<b>-\$ 3.853.792.099</b>
			\$ -
Propiedades Planta y Equipo	\$ 286.725.511.483	\$ 286.661.563.428	\$ 63.948.055
Otros activos	\$ 5.093.370.873	\$ 19.163.638.897	-\$ 14.070.268.024
<b>Total Activo No Corriente</b>	<b>\$ 310.873.596.424</b>	<b>\$ 307.019.804.325</b>	<b>\$ 3.853.792.099</b>

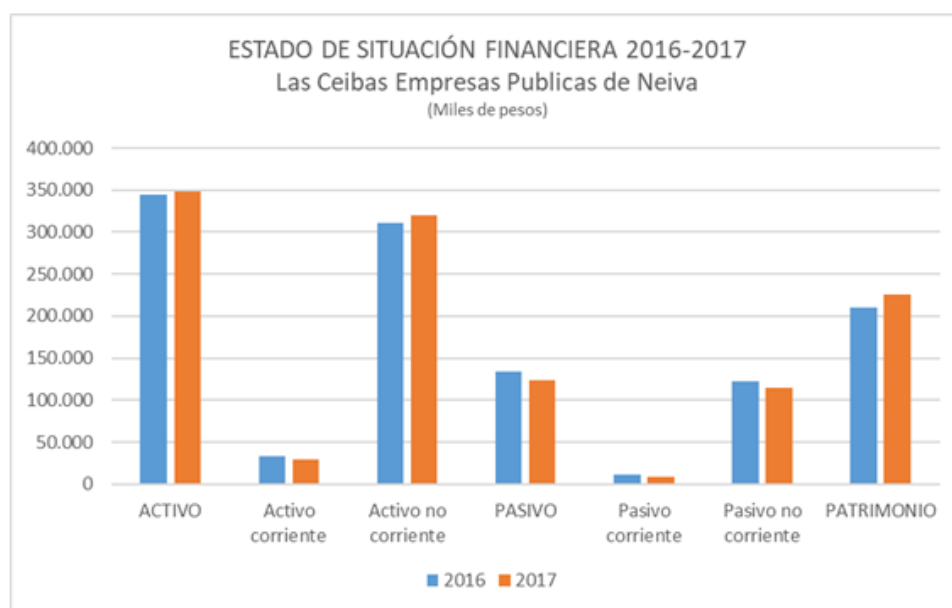
Cifras en pesos.	Estado de Situación Financiera Comparativo Año 2016	Estado de Situación Financiera a 31-dic 2016	Diferencia
			\$ -
Cuentas por pagar	\$ 3.982.120.999	\$ 24.848.922.005	-\$ 20.866.801.006
<b>Total Pasivo Corriente</b>	<b>\$ 11.497.147.943</b>	<b>\$ 32.477.238.224</b>	<b>-\$ 20.980.090.281</b>
			\$ -
Prestamos por pagar	\$ 8.908.013.084	\$ 8.850.140.096	\$ 57.872.988
Cuentas por pagar	\$ 9.949.420.325	\$ -	\$ 9.949.420.325
<b>Total Pasivo No Corriente</b>	<b>\$ 122.710.315.377</b>	<b>\$ 101.730.225.096</b>	<b>\$ 20.980.090.281</b>

Fuente: Elaboración propia SSPD

Pese a haber diferencias en algunos conceptos, los totales de Activo Total, Pasivo Total y Patrimonio son iguales en ambos estados financieros, por lo que se podría concluir que existieron algunas reclasificaciones de cifras dentro de estos conceptos pero que no afectaron los totales generales, por lo que se solicita al prestador aclarar a qué se deben las relacionadas diferencias; adicionalmente los resultados producto de este análisis serán sujeto de cambio acorde con las eventuales modificaciones que realice el prestador sobre la información entregada.

## 2.2.9 Análisis del Estado de Situación Financiera Comparativo 2016-2017

**Gráfico 2.** Estado de Situación Financiera



Fuente: Visita

### Activos

Para la vigencia a 31-dic 2017 (Ver Anexo 3.), el Activo Total presentó un crecimiento del 1.14% frente a 2016 alcanzando el valor de \$348.495.825.385, dentro de este la Propiedad Planta y Equipo incremento el 3.39% en comparación al 2016 alcanzando el valor de \$296.459.081.712 que representa el 85.07%, situación usual para los prestadores de servicios públicos; la variación en este concepto se da por, la compra del lote rural denominado El Carmen Vereda Santa Librada por valor de \$226.741.875, se empezó a llevar el registro contable de las Construcciones en curso por valor de

\$4.317.727.734, inversión en Plantas Ductos y Túneles con recursos propios por \$696.756.776, inversión en Redes Líneas y Cables por valor de \$16.449.671.101 de los cuales \$11.191.100.343 fueron para Acueducto y \$5.258.570.758 para Alcantarillado. La disminución de 10.87% en Equipos de Transporte Tracción y Elevación se dio por la baja definitiva de bienes del inventario dentro de este rubro, según resolución 430A del 7 de septiembre de 2016.

Dentro del Activo Corriente que representa a dic-2017 el 8.36% del Activo Total con un valor de \$29.120.203.634 disminuyendo en 13.58% frente a 2016, los Depósitos en Instituciones Financieras se encuentran distribuidos entre 21 cuentas con las entidades financieras Davivienda, Bancolombia, Occidente, Colpatria, Caja Social, Bogotá, Fidubogotá, BBVA, AVVillas, Agrario, Ultrahuilca, Cofaceneiva, Coonfie y Bancomeva.

El monto más representativo con \$9.661.579.694 equivalente al 2.77% del Activo Total son los depósitos en instituciones financieras los cuales disminuyeron en 11.38% frente a 2016, en las notas el prestador indica que la disminución en este rubro se debe al *“normal desarrollo del objeto social de la entidad, en relación con el pago de bienes y servicios.”*

La empresa ha realizado un proceso de depuración de las cuentas pasando de 61 cuentas en la vigencia 2016 a 41 en la vigencia 2017.

Mediante radicado 2018CS00182-1 del 08 de febrero de 2018 el administrador de convenios solicitó la cancelación de las cuentas en la que se manejaron recursos de convenios interadministrativos suscritos por Empresas Publicas de Neiva con el Municipio de Neiva que a la fecha están ejecutados y aparecen saldos de contratos sin liquidar, entre estos los convenios: 249 de 2006, 024 de 2007, 288 de 2008, 491 de 2008, 996 de 2009, 456 de 2011.

**Tabla 12.** Listado de cuentas a cancelar para la vigencia 2018.

CONVENIO	CUENTA	VALOR
249 de 2006 EPN - Municipio de Neiva	BBVA 233073790	\$140.985.179.02
288 de 2008 EPN PALERMO	BANCOLOMBIA 07646207775	\$18.974.813.96
491 DE 2008 EPN – Municipio de Neiva	Banco de Bogotá 638026997	\$62.642.200.76
996 de 2009 EPN - Municipio de Neiva	Banco caja social 240-22211899	\$14.967.498,25
465 de 2011 EPN - Municipio de Neiva	Banco de occidente 380-087015-4	\$17.583.296

Fuente: visita

El monto del Efectivo de Uso Restringido por valor de \$6.370.798.188 representa el 1.83% del Activo Total y disminuyó en 18.15% frente a 2016, dentro de este el monto más representativo se encuentra en la cuenta bancaria Bancolombia Asign Directas Cta 076-345X-XXX R Regalías por valor de \$2.794.540.739, se solicita al prestador informar el listado de acreedores indicando el monto de su acreencia sobre el Efectivo de Uso Restringido, ya que no se discrimina esta información en las notas ni en los informes de Demandas, Litigios y Procesos Ejecutivos.

En cuanto a las Cuentas por Cobrar No Corrientes que alcanzan un valor de \$16.778.447.845 representando el 4.81% del Activo Total y disminuyendo en 6.06% frente a 2016, la variación se da por la gestión de cobranza, generando acuerdos de

pago, cortes y suspensiones para disminuir los niveles de cartera, se resalta que, dentro de las Cuentas por Cobrar de Dificil Recaudo, la mayor proporción está en cuentas del servicio de Acueducto con un valor de \$5.986.151.991.

El mayor deudor del prestador es el establecimiento Mercaneiva con facturas vencidas por \$568.186.940 correspondientes a los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y que se encuentran en periodo de Castigo y Cobro Coactivo. Se solicita al prestador informar el castigo efectuado a cada deudor ya que en el informe de detalle por terceros y por edades deudores no se indica el castigo que se ha aplicado a cada uno; se resalta igualmente que del Total de Cuentas por Cobrar en 2017 que asciende al valor de \$24.249.425.234 el 19% es decir \$4.604.654.824 corresponden a deudores vencidos con más de 120 meses (**10 años**) por lo cual se esperaría que su probabilidad de recaudo sea poca y actualmente se encuentran en estado de castigo. El prestador informa que en el año 2017 se registró un valor de deterioro de cuentas por cobrar por \$564.135.968 autorizado por la Junta Directiva mediante acuerdo N° 001 de 2017.

Las Cuentas por Cobrar inferiores a 1 año en 2017 alcanzan el valor de \$7.470.977.389 representando el 2.14% del Activo Total y disminuyendo en 5.39% frente a 2016, presentan la siguiente composición:

**Tabla 13.** Composición de Cuentas por Cobrar Corrientes

Venta de bienes	\$ 327.030.821
Servicio de acueducto	\$ 4.680.429.207
Servicio de alcantarillado	\$ 1.304.758.542
Servicio de aseo	\$ 447.412.852
Subsidio servicio de acueducto	\$ 487.236.732
Subsidio servicio de alcantarillado	\$ 224.109.235
<b>Prestación de Servicios Públicos</b>	<b>\$ 7.470.977.389</b>

Fuente: Notas Estados Financieros 2017

Los subsidios corresponden a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017 adeudados por el Municipio de Neiva.

Mediante resolución 283 de 2013 *“por medio del cual se adopta el instructivo para la depuración de cartera de empresas públicas de Neiva”* se establecieron los criterios y políticas el manejo de la misma. Basado en la resolución antes mencionada la empresa depuró para la vigencia 2016 \$57.6 millones, vigencia 2017 \$184.1 millones y \$73.4 millones en lo corrido de la vigencia 2018.

**Tabla 14. Listado de cuentas depuradas**

2016				
COMITES	NUMERO DE CUENTAS	CUENTAS DEPURADAS	CUENTAS NO DEPURADAS	TOTAL DEPURADO
COMITÉ 001	14	7	7	\$ 18,791,187.26
COMITÉ 002	8	5	3	\$ 38,832,060.00
			total	\$ 57,623,247.26
2017				
COMITÉ 001	16	10	6	\$ 29,228,208.41
COMITÉ 002	12	5	7	\$ 3,132,270.00
COMITÉ 003	6	-	6	-
COMITÉ 004	3	3	-	\$ 12,738,311.79
COMITÉ 005	44	32	12	\$ 41,408,306.24
COMITÉ 006	13	9	4	\$ 50,833,907.62
COMITÉ 007	30	18	12	\$ 46,828,160.00
			total	\$ 184,169,164.06
2018				
COMITÉ 001	3	2	1	\$ 9,428,860.00
COMITÉ 002	28	27	1	\$ 60,264,990.00
COMITÉ 003	3	3	-	\$ 3,801,090.00
			total	\$ 73,494,940.00

Fuente: Visita

Mediante acuerdo 001 de 2017 “por la cual las Ceibas Empresas Públicas de Neiva implementan políticas internas de castigo de cartera”, se establecen requisitos, criterios, procedimientos, y políticas para el manejo de la cartera.

**Tabla 15. Recaudo cartera en mora**

RECAUDO DE CARTERA EN MORA 2016				
PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA MESES ANTERIORES	RECAUDO DEL MES	RECAUDO TOTAL
ene-16	\$ 4.495.973.459	\$ 744.052.486	\$ 3.110.770.447	\$ 3.854.822.933
feb-16	\$ 4.246.832.173	\$ 694.759.043	\$ 3.066.639.346	\$ 3.761.398.389
mar-16	\$ 4.569.668.913	\$ 720.333.837	\$ 3.123.365.569	\$ 3.843.699.406
abr-16	\$ 4.352.012.335	\$ 756.790.583	\$ 3.184.629.115	\$ 3.941.419.698
may-16	\$ 4.216.355.399	\$ 709.978.971	\$ 3.073.771.067	\$ 3.783.750.038
jun-16	\$ 4.190.086.407	\$ 717.483.414	\$ 3.223.831.273	\$ 3.941.314.687
jul-16	\$ 4.207.739.107	\$ 615.155.830	\$ 3.124.624.833	\$ 3.739.780.663
ago-16	\$ 4.715.443.406	\$ 710.438.748	\$ 3.397.014.347	\$ 4.107.453.095
sep-16	\$ 4.432.767.008	\$ 693.614.354	\$ 3.268.011.522	\$ 3.961.625.876
oct-16	\$ 4.492.890.087	\$ 644.575.705	\$ 3.203.974.813	\$ 3.848.550.518
nov-16	\$ 4.422.117.501	\$ 1.811.526.547	\$ 2.367.198.146	\$ 4.178.724.693
dic-16	\$ 4.373.625.338	\$ 877.009.815	\$ 3.410.097.240	\$ 4.287.107.055
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 52.715.511.133</b>	<b>\$ 9.695.719.333</b>	<b>\$ 37.553.927.718</b>	<b>\$ 47.249.647.051</b>

RECAUDO DE CARTERA EN MORA 2017				
PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA MESES ANTERIORES	RECAUDO DEL MES	RECAUDO TOTAL
ene-17	\$ 4.311.577.183	\$ 683.662.125	\$ 3.227.091.502	\$ 3.910.753.627
feb-17	\$ 4.254.639.521	\$ 704.128.455	\$ 3.019.695.690	\$ 3.723.824.145
mar-17	\$ 4.308.784.224	\$ 833.385.531	\$ 3.243.358.007	\$ 4.076.743.538
abr-17	\$ 4.360.851.648	\$ 590.479.668	\$ 3.314.865.331	\$ 3.905.344.999
may-17	\$ 4.384.387.536	\$ 1.006.801.593	\$ 3.308.602.272	\$ 4.315.403.865
jun-17	\$ 4.464.383.768	\$ 947.601.617	\$ 3.195.420.134	\$ 4.143.021.751
jul-17	\$ 4.629.881.675	\$ 952.679.264	\$ 3.417.928.852	\$ 4.370.608.116
ago-17	\$ 4.718.491.202	\$ 1.043.250.528	\$ 3.478.568.368	\$ 4.521.818.896
sep-17	\$ 4.978.260.600	\$ 883.818.324	\$ 3.579.089.654	\$ 4.462.907.978
oct-17	\$ 4.941.043.852	\$ 886.468.935	\$ 3.542.495.939	\$ 4.428.964.874
nov-17	\$ 4.965.733.477	\$ 843.492.896	\$ 3.566.815.479	\$ 4.410.308.375
dic-17	\$ 4.937.782.587	\$ 2.316.821.202	\$ 3.627.691.502	\$ 5.944.512.704
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 59.517.830.478</b>	<b>\$ 12.612.491.238</b>	<b>\$ 44.769.132.995</b>	<b>\$ 57.381.624.234</b>

RECAUDO DE CARTERA EN MORA 2018				
PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA MESES ANTERIORES	RECAUDO DEL MES	RECAUDO TOTAL
ene-18	\$ 4.262.013.205	\$ 919.901.100	\$ 4.247.510.266	\$ 5.167.411.366

Fuente: visita

La empresa presentaba deudas de difícil cobro con entidades municipales entre estas:

- CENTRO COMERCIAL LOS COMUNEROS \$1.527 millones: La empresa firmó acuerdo de pago en noviembre de 2016, dicho acuerdo comprende el valor de \$24. Millones como cuota inicial y \$6.6 millones mensuales los cuales han pagado a la fecha de manera cumplida.
- MERCASUR EN LIQUIDACIÓN \$1.039 millones. La empresa devuelve de manera mensual las facturas emitidas sin que haya realizado a la fecha el pago respectivo o acuerdo de pago. Se está distribuyendo un promedio de 10.981 m3 mensuales de agua sin que sea reconocido por parte de la empresa dicho valor.
- INSTITUCIONES EDUCATIVAS MUNICIPALES Y ESCENARIOS DEPORTIVOS. (95 instituciones y 12 escenarios) \$1.695 millones. Mediante resolución No 853 de 2017 se autoriza un cruce de cuentas entre empresas públicas de Neiva y el Municipio de Neiva. De esta manera de acuerdo a los excedentes de la vigencia 2015 en EPN, certificados por valor de \$3.198 millones se realizó la distribución entre el municipio el 47.324% y EPN el 52.67%, de esta manera en la vigencia 2017 se realizó el respectivo cruce de cuentas.

ACUERDOS DE PAGO: La Oficina Asesora Jurídica y de Asuntos Disciplinarios de Las Ceibas E.PN. E.P.S, tiene a su cargo el procedimiento Administrativo de cobro coactivo de las cuentas que a la fecha se encuentra vencida en edad 7 a 60 meses; procesos que se instruyen de acuerdo a las siguientes disposiciones legales:

- ESTATUTO TRIBUTARIO NACIONAL
- LEY 1066 de 2006
- RESOLUCIÓN 468 DE 2013 – Reglamento Interno de Cartera para la etapa coactiva.
- RESOLUCIÓN 0104 DE 2014 – Por medio de los cual se modifica la Resolución 0468 de 2013.
- ACUERDO 001 DE 2017 - Implementación de Políticas Internas de Cartera.

Para el periodo 2017-2, la Oficina Asesora Jurídica realizó de un inventario total de los procesos administrativos de cobro coactivo, logrando establecer un consolidado de 3.763 procesos con orden de mandamiento de pago, y con decreto de medidas cautelares (embargos a cuentas de ahorro, vehículos), igualmente se han vinculado al proceso deudores solidarios y se han suscrito acuerdos de pago; tarea que ha permitido el siguiente recaudo:

**Tabla 16.** Recaudo producto procesos administrativos (cobro coactivo, acuerdos de pago)

<b>AÑO 2017</b>	<b>RECAUDO MENSUAL</b>
MARZO	\$34.468.907
ABRIL	\$34.644.248
MAYO	\$65.179.901
JUNIO	\$66.378.585
JULIO	\$76.954.350
AGOSTO	\$123.093.428
SEPTIEMBRE	\$93.902.958
OCTUBRE	\$103.182.282
NOVIEMBRE	\$113.903.392
DICIEMBRE	\$110.826.927
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 822.534.978</b>
<b>AÑO 2018</b>	<b>RECAUDO MENSUAL</b>
ENERO	\$88.611.665
FEBRERO	\$111.093.999
<b>TOTAL</b>	<b>\$199.705.664</b>

Fuente: Visita

Otras Cuenta Por Cobrar: Se registró el valor de \$5.611 millones que corresponde a responsabilidades fiscales por valor de \$3.438 millones y embargos por valor de \$2.170 millones, sin embargo, no existe claridad frente a este rubro, las notas a los estados financieros y en la visita realizada por parte de esta Superintendencia no fue posible establecer el origen de dichos rubros.

Las otras cuentas por cobrar de difícil cobro: \$11.166.872.367 presentó una disminución del 8.49%.

**Tabla 17. Cuentas por cobrar difícil recaudo**

VENTA DE BIENES	\$358.557.970
SERVICIO DE ACUEDUCTO	\$5.986.151.991
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	\$4.008.799.317
SERVICIO DE ASEO	\$539.219.457
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$277.143.632
<b>CUENTAS POR COBRAR DE DIFÍCIL RECAUDO</b>	<b>\$11.166.872.367</b>

Fuente: Visita

**Pasivos****Tabla 18. Pasivos**

PASIVOS CORRIENTES	2017	Vertical	2016	Vertical	Variación %
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>1.592.190.114</b>	<b>1,29%</b>	<b>3.982.120.999</b>	<b>2,97%</b>	<b>-60,02%</b>
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	1.575.643.301	1,28%	2.799.802.095	2,09%	-43,72%
DESCUENTOS DE NÓMINA	879.615	0,00%	4.986.443	0,00%	-82,36%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	0	0,00%	424.413.887	0,32%	-100,00%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	15.667.198	0,01%	747.093.480	0,56%	-97,90%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	0	0,00%	5.825.094	0,00%	-100,00%
<b>BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS</b>	<b>7.442.944.142</b>	<b>6,04%</b>	<b>7.515.026.944</b>	<b>5,60%</b>	<b>-0,96%</b>
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	7.442.944.142	6,04%	7.515.026.944	5,60%	-0,96%
<b>TOTAL PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>9.035.134.256</b>	<b>7,33%</b>	<b>11.497.147.943</b>	<b>8,57%</b>	<b>-21,41%</b>
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>					
<b>PRESTAMOS POR PAGAR</b>	<b>9.931.160.482</b>	<b>8,06%</b>	<b>8.908.013.084</b>	<b>6,64%</b>	<b>11,49%</b>
FINANCIAMIENTO INTERNO DE LARGO PLAZO	9.931.160.482	8,06%	8.908.013.084	6,64%	11,49%
<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>5.540.412.183</b>	<b>4,49%</b>	<b>9.949.420.325</b>	<b>7,41%</b>	<b>-44,31%</b>
RECURSOS A FAVOR DE TERCEROS	1.932.394.991	1,57%	1.812.456.970	1,35%	6,62%
DISTRIBUCIONES REALIZADAS A LOS PROPIETARIOS	0	0,00%	2.558.784.333	1,91%	-100,00%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	3.589.688.620	2,91%	5.536.167.000	4,13%	-35,16%
CREDITOS JUDICIALES	15.611.410	0,01%	40.797.686	0,03%	-61,73%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	2.717.162	0,00%	1.214.336	0,00%	123,76%
<b>BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS</b>	<b>3.071.484.628</b>	<b>2,49%</b>	<b>2.976.746.323</b>	<b>2,22%</b>	<b>3,18%</b>
BENEFICIOS POR TERMINACIÓN DEL VÍNCULO LABORAL O CONTRACTUAL	3.071.484.628	2,49%	2.976.746.323	2,22%	3,18%
<b>PROVISIONES</b>	<b>8.101.570.210</b>	<b>6,57%</b>	<b>8.101.570.210</b>	<b>6,04%</b>	<b>0,00%</b>
LITIGIOS Y DEMANDAS	5.140.366.542	4,17%	5.140.366.542	3,83%	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	2.961.203.668	2,40%	2.961.203.668	2,21%	0,00%
<b>OTROS PASIVOS</b>	<b>87.595.817.986</b>	<b>71,06%</b>	<b>92.774.565.435</b>	<b>69,13%</b>	<b>-5,58%</b>
RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACION	8.485.390.898	6,88%	10.917.380.680	8,13%	-22,28%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	0	0,00%	55.416.289	0,04%	-100,00%



<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	<b>2017</b>	<b>Vertical</b>	<b>2016</b>	<b>Vertical</b>	<b>Variación %</b>
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	78.027.513.467	<b>63,30%</b>	81.801.768.466	<b>60,95%</b>	-4,61%
OTROS PASIVOS DIFERIDOS	1.082.913.621	<b>0,88%</b>	0	<b>0,00%</b>	0,00%
<b>TOTAL PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>114.240.445.489</b>	<b>92,67%</b>	<b>122.710.315.377</b>	<b>91,43%</b>	<b>-6,90%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>123.275.579.745</b>	<b>100,00%</b>	<b>134.207.463.320</b>	<b>100,00%</b>	<b>-8,15%</b>

Fuente: Estado de Situación Financiera Comparativo 2016-2017 - cálculos SSPD

En la vigencia 2017 el Pasivo No Corriente tiene un valor de \$114.240.445.489 representando el 92.67% del Pasivo Total disminuyendo en 6.90% frente a 2016, dentro de este, los Pasivos por Impuestos Diferidos con un valor de \$78.027.513.467 tienen la mayor proporción con el 63.3% disminuyendo en 4.61% respecto al año anterior, según las notas la variación en este rubro se presentó por el cálculo del impuesto diferido acorde con el nuevo marco contable.

En 2017 el Financiamiento Interno de Largo Plazo tuvo un incremento de 11.49% frente al año anterior representando el 8.06% del Pasivo Total, en 2017 a la vez que se hicieron pagos a los créditos vigentes, se suscribieron nuevos créditos con Infihuila (Principal acreedor financiero, ver tabla siguiente) por valor de \$3.347.015.253 con destino de inversión en el proyecto de sectorización del servicio de acueducto fase 1, y para el pago de estudios y diseños de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales-PTAR. La información suministrada por el prestador en el informe de Obligaciones Financieras no detalla tasa ni plazo de los créditos.

**Tabla 19. Obligaciones Financieras**

<b>ENTIDAD</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Bco. Agrario 4.5	932.243.720		
Bco Agrario camionetas	102.529.878	30.155.838	
Bco. Agrario - Infihuila	636.470.100	318.235.020	
Banco de Colombia	5.861.920.214	4.871.619.377	3.871.619.377
Bco. Agrario Licencias	-		
Bco. Occ. Leasing-Vactor	317.280.204	192.910.234	43.004.281
Infihuila 11112015	2.390.000.000	2.240.624.999	1.643.124.995
Infihuila 11092015	1.261.584.345	1.103.886.297	946.188.249
Infihuila 41310421		92.708.331	80.208.327
Infihuila 11091502			3.113.105.441
Infihuila 11120152			139.280.799
Infihuila 11120153			94.629.013
<b>Total</b>	<b>11.502.028.461</b>	<b>8.850.140.096</b>	<b>9.931.160.482</b>

Fuente: Informe Obligaciones Financieras

En 2017 el rubro Recursos Recibidos en Administración representan el 6.88% del Pasivo Total con un valor de \$8.485.390.898 y disminuyeron en 22.28% frente a 2016, debido al pago de las actas parciales de acuerdo a los avances de los contratos celebrados con recursos de convenios.

Los Beneficios a los Empleados a Corto Plazo representan el 6.04% del Pasivo Total con un valor de \$7.442.944.142, y disminuyeron en 0.96% frente al año anterior debido

al pago de las liquidaciones de los funcionarios que se pensionaron durante la vigencia 2017. El rubro Beneficios por Terminación Laboral o Contractual aumentó por la actualización del valor registrado contablemente por concepto de prima de retiro de los empleados, según las notas a los Estados Financieros.

## Patrimonio

**Tabla 20. Patrimonio**

PATRIMONIO	2017	Vertical	2016	Vertical	Variación %
<b>PATRIMONIO DE LAS EMPRESAS</b>	<b>225.220.245.640</b>	<b>100,00%</b>	<b>210.363.054.573</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,06%</b>
CAPITAL FISCAL	3.980.839.335	1,77%	1.169.850.462	0,56%	240,29%
RESERVAS	21.989.474.529	9,76%	21.989.474.529	10,45%	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	13.808.152.258	6,13%	8.359.027.141	3,97%	65,19%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	7.380.993.217	3,28%	694.493.708	0,33%	962,79%
IMPACTOS POR LA TRANSICIÓN AL NUEVO MARCO DE REGULACIÓN	178.060.786.301	79,06%	178.150.208.733	84,69%	-0,05%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>225.220.245.640</b>	<b>100,00%</b>	<b>210.363.054.573</b>	<b>100,00%</b>	<b>7,06%</b>

Fuente: Estado de la Situación Financiera Comparativo, cálculos SSPD

Para el año 2017 el Capital Fiscal tuvo una variación del 240.29% frente a 2016 dado que se realizó la activación como propiedad planta y equipo de terceros de los contratos ejecutados con recursos de convenios por valor de \$2.810.988.872.

Los Resultados de Ejercicios Anteriores tuvieron una variación del 65.19% alcanzando el valor de \$13.808.152.258 para 2017, según las notas aclaratorias respecto a este punto el prestador indica que *“Con el fin de lograr la activación de la inversión de la vigencia 2016, fueron reclasificadas algunas partidas que inicialmente habían sido llevados contablemente como un gasto o un costo; por tal motivo se afectó la cuenta de utilidad de ejercicios anteriores.”*, adicional a esto el prestador no discrimina cuales fueron las cuentas que se reclasificaron. Por lo tanto, se hace necesario que el prestador realice aclaración sobre dicha reclasificación.

La empresa posee acciones tiene en otras empresas de orden público

**Tabla 21. Acciones de EPN E.S.P.**

Nombre De La Empresa	Tipo De Acción	Porcentaje De Participación
AGUAS DEL HUILA S.A.	ordinarias	1,42%
CEAGRODEX S.A.	ordinarias	4,95%
ELECTRIFICADORA DEL HUILA S.A. E.S.P.	ordinarias	0,23%
QUIMICA INTEGRADA S.A. QUINSA	ordinarias	16,53%
SOCIEDAD DE MERCANEIVA	ordinarias	0,10%
TERMINAL DE TRANSPORTE S.A.	ordinarias	1,49%

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

## 2.2.10 Análisis del Estado de Resultados Integral Comparativo 2016-2017

**Tabla 22.** Estado de Resultados Comparativo 2016 - 2017

INGRESOS	2017	Vertical	2016	Vertical	Variación %
<b>VENTA DE BIENES</b>	<b>533.971.849</b>	<b>0,94%</b>	<b>57.563.634</b>	<b>0,11%</b>	<b>827,62%</b>
BIENES COMERCIALIZADOS	533.971.849	0,94%	57.563.634	0,11%	827,62%
<b>VENTA DE SERVICIOS</b>	<b>56.324.675.816</b>	<b>99,06%</b>	<b>54.002.334.770</b>	<b>99,89%</b>	<b>4,30%</b>
SERVICIO DE ACUEDUCTO	29.179.874.173	51,32%	27.433.457.370	50,75%	6,37%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	25.712.578.727	45,22%	25.904.331.287	47,92%	-0,74%
SERVICIO DE ASEO	4.988.710	0,01%	42.222	0,00%	11715,43%
OTROS SERVICIOS	1.726.087.015	3,04%	1.644.637.317	3,04%	4,95%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS	-298.852.809	-0,53%	-980.133.426	-1,81%	-69,51%
<b>TOTAL VENTAS BRUTAS</b>	<b>56.858.647.665</b>	<b>100,00%</b>	<b>54.059.898.404</b>	<b>100,00%</b>	<b>5,18%</b>
<b>COSTOS DE VENTAS Y DE OPERACIÓN</b>	<b>40.385.365.640</b>	<b>71,03%</b>	<b>39.749.768.248</b>	<b>73,53%</b>	<b>1,60%</b>
<b>COSTO DE VENTA DE BIENES</b>	<b>360.620.435</b>	<b>0,63%</b>	<b>66.987.500</b>	<b>0,12%</b>	<b>438,34%</b>
BIENES COMERCIALIZADOS	360.620.435	0,63%	66.987.500	0,12%	438,34%
<b>COSTO DE VENTA DE SERVICIOS</b>	<b>40.024.745.205</b>	<b>70,39%</b>	<b>39.682.780.748</b>	<b>73,41%</b>	<b>0,86%</b>
SERVICIOS PÚBLICOS	39.826.832.158	70,05%	38.512.730.785	71,24%	3,41%
OTROS SERVICIOS	197.913.047	0,35%	1.170.049.963	2,16%	-83,09%
<b>TOTAL UTILIDAD BRUTA</b>	<b>16.473.282.025</b>	<b>28,97%</b>	<b>14.310.130.156</b>	<b>26,47%</b>	<b>15,12%</b>
<b>GASTOS</b>					
<b>DE ADMINISTRACION Y OPERACIÓN</b>	<b>12.986.931.263</b>	<b>22,84%</b>	<b>12.067.826.610</b>	<b>22,32%</b>	<b>7,62%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	1.817.595.256	3,20%	1.664.349.946	3,08%	9,21%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	13.811.758	0,02%	25.368.285	0,05%	-45,56%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	664.898.332	1,17%	604.501.800	1,12%	9,99%
APORTES SOBRE NOMINA	76.343.434	0,13%	67.341.350	0,12%	13,37%
PRESTACIONES SOCIALES	2.229.538.240	3,92%	2.455.875.865	4,54%	-9,22%
GASTOS DE PERSONAL DIVERSOS	3.766.473.843	6,62%	965.784.417	1,79%	289,99%
GENERALES	2.630.776.160	4,63%	4.653.622.762	8,61%	-43,47%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	1.787.494.240	3,14%	1.630.982.185	3,02%	9,60%
<b>DETERIORO, DEPRECIACIONES, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES</b>	<b>914.125.477</b>	<b>1,61%</b>	<b>510.186.348</b>	<b>0,94%</b>	<b>79,17%</b>
DETERIORO DE CUENTAS POR COBRAR	564.135.968	0,99%	151.152.839	0,28%	273,22%
DEPRECIACION DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	147.864.965	0,26%	156.908.965	0,29%	-5,76%
AMORTIZACION DE ACTIVOS INTANGIBLES	202.124.544	0,36%	202.124.544	0,37%	0,00%
<b>TOTAL UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>2.572.225.285</b>	<b>4,52%</b>	<b>1.732.117.198</b>	<b>3,20%</b>	<b>48,50%</b>
<b>OTROS INGRESOS</b>	<b>6.633.333.911</b>	<b>11,67%</b>	<b>7.060.457.006</b>	<b>13,06%</b>	<b>-6,05%</b>
FINANCIEROS	1.096.731.367	1,93%	1.837.281.176	3,40%	-40,31%
INGRESOS DIVERSOS	5.536.602.544	9,74%	5.223.175.830	9,66%	6,00%
<b>OTROS GASTOS</b>	<b>1.824.565.979</b>	<b>3,21%</b>	<b>8.098.080.497</b>	<b>14,98%</b>	<b>-77,47%</b>
COMISIONES	24.678.025	0,04%	23.313.608	0,04%	5,85%
FINANCIEROS	970.075.246	1,71%	1.030.829.862	1,91%	-5,89%
IMPUESTO A LA GANANCIAS CORRIENTES	493.319.000	0,87%	5.744.696.000	10,63%	-91,41%

INGRESOS	2017	Vertical	2016	Vertical	Variación %
GASTOS DIVERSOS	336.493.708	0,59%	1.299.241.027	2,40%	-74,10%
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>	<b>7.380.993.217</b>	<b>12,98%</b>	<b>694.493.707</b>	<b>1,28%</b>	<b>962,79%</b>

Fuente: Visita - cálculos SSPD

Para el año 2017 el Total de Ventas Brutas presentó un incremento del 5.18% alcanzando el valor de \$56.858.647.665, dentro de los cuales el Servicio de Acueducto aporta la mayor porción con el 51.32% equivalente a \$29.179.874.173. Se resalta que mientras los ingresos provenientes del Servicio de Acueducto crecen en 6.37%, los ingresos del Servicio de Alcantarillado disminuyen el 0.74% soportado según las notas en la disminución de la tarifa la cual tuvo una modificación tras el estudio de costos y tarifas realizado en 2016.

El Costo de Venta de Servicios Públicos representa el 70.05% de los Ingresos en 2017, pese a esto, en las notas aclarativas no se detalla que conceptos están allí incluidos. Dada su importancia se le solicita al prestador remitir el detalle de lo contemplado para el cálculo de este rubro.

En la vigencia 2017 los Gastos de Administración y Operación tienen un valor de \$12.986.931.263 representando el 22.84% del total de ingresos, aumentando en 7.62% frente a la vigencia anterior; dentro de estos resalta la variación de 289.99% del rubro Gastos de Personal Diversos alcanzando el valor de \$3.766.473.843 en 2017 equivalente al 6.62% del total de ingresos, según el informe de Gastos la mayor proporción dentro de este rubro la tiene Honorarios Servicios y Comisiones con un valor de \$2.815.089.168, pese a esto en las notas aclaratorias no se indica la razón del crecimiento tan elevado de este rubro dado que la operación según sus ingresos totales se expandió únicamente en 5.18%.

El concepto Ingresos Diversos que tiene un valor de \$5.536.602.544 equivalente al 9.74% del total de ingresos en 2017, se encuentra compuesto por ingresos de Contratos para la Gestión de Servicios Públicos, Sobrantes, Recuperaciones, Aprovechamientos, entre otros.

### 2.2.11 Análisis del Estado de Flujo de Efectivo 2016

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Flujo de Efectivo para la vigencia 2016 (Ver Anexo 4) proporcionado por el prestador:

Para la vigencia 2016 las mayores fuentes de ingresos del prestador fueron el Recaudo de Clientes con valor \$47.865.783.050 y el Recaudo Ciudad Limpia Neiva 2013-2033 con valor \$14.181.144.377; los principales egresos fueron el Pago a Proveedores por valor de \$20.863.338.555 y el Pago Proveedores Recursos de Convenio por \$17.292.473.927.

Con corte a 31 dic-2016 tras haber desarrollado su operación el prestador generó una disminución de efectivo por \$7.393.546.928 reduciendo su concepto de Efectivo Disponible frente a 2015 en 28.35%.

### 2.2.12 Análisis de Indicadores Financieros 2016-2017

A continuación, se presenta el análisis de indicadores del prestador para las vigencias en mención, los resultados y conclusiones aquí presentados podrán ser sujetos de

modificación dados los eventuales cambios que realice el prestador con base en la reclasificación evidenciada y descrita al principio del análisis de los Estados Financieros; por tanto, los resultados aquí presentados reflejarán la realidad del prestador en la medida que las cifras base para los cálculos también lo hagan.

## Rentabilidad

**Tabla 23.** Indicadores de Rentabilidad

Indicador	2017	2016	Variación
Margen Bruto	28,97%	26,47%	9,45%
Margen de Actividades Ordinarias	4,52%	3,20%	41,19%
Margen Neto	12,98%	1,28%	910,47%
EBITDA	\$ 3.486.350.762	\$ 2.242.303.546	55,48%
Margen EBITDA	6,13%	4,15%	47,83%
ROA	2,12%	0,20%	950,82%
ROE	3,28%	0,33%	892,68%

Fuente: elaboración SSPD con datos de Estados Financieros Comparativos 2016-2017

De forma generalizada los indicadores de rentabilidad muestran avances, siendo la variación del Margen Neto la más relevante por su connotación ya que abarca la totalidad de la operación, y sobre este es importante resaltar que se vio altamente influida por el componente no operacional, los Otros Gastos disminuyeron en \$6.273.514.518 frente a 2016, lo cual impulsó el resultado final.

## Liquidez y Actividad

**Tabla 24.** Indicadores de Liquidez y Actividad

Liquidez, Endeudamiento y Actividad	2017	2016	Variación
Razón Corriente	3,22	2,93	9,97%
Prueba Ácida	2,40	2,24	6,78%
Capital de Trabajo	\$ 20.085.069.378	\$ 22.199.773.527	-9,53%
Capital de Trabajo Neto Operativo	\$ 18.256.497.820	\$ 13.069.068.135	39,69%
Rotación de Cartera	153,54	171,52	-10,49%
Rotación de Proveedores	31,27	41,77	-25,14%

Fuente: elaboración SSPD con datos de Estados Financieros Comparativos 2016-2017

En términos de liquidez el prestador presenta un resultado comparativo mixto, mejorando su Razón Corriente a causa de la disminución del Pasivo Corriente en 21.41% frente al 13.58% que se redujo el Activo Corriente, indicando una mejor capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo con los activos de mayor liquidez, pese a esto el Capital de Trabajo se redujo en 9.53% debido a que se disminuyó el tamaño de Activos y Pasivos Corrientes.

El Capital de Trabajo Neto Operativo crece en 39.69% lo que va en línea con la reducción de la Rotación de Proveedores que se disminuyó hasta los 31.37 días en promedio, indicando que el prestador en el 2017 redujo su financiación con proveedores. El prestador presenta una mayor capacidad para cubrir sus obligaciones y generar excedentes de un año a otro, al tiempo que reduce el periodo de recuperación de cartera alcanzando los 154 días para 2017.

## Endeudamiento

**Tabla 25.** Indicadores de Endeudamiento

Indicador	2017	2016	Variación
Cubrimiento de Intereses	3,59	2,18	65,22%
Nivel de Endeudamiento	35,37%	38,95%	-9,18%
Endeudamiento Financiero	17,47%	16,48%	6,00%
Concentración del Pasivo	7,33%	8,57%	-14,45%

Fuente: Elaboración SSPD con datos de Estados Financieros Comparativos 2016-2017.

En cuanto al endeudamiento el prestador muestra incremento de su flujo de caja para cubrir intereses y obligaciones financieras, se resalta que el Endeudamiento Financiero aumenta en 6% en línea con los nuevos créditos que suscribió con Infihuila, se resalta igualmente que en 2017 el 92.67% se encuentra concentrado en el largo plazo.

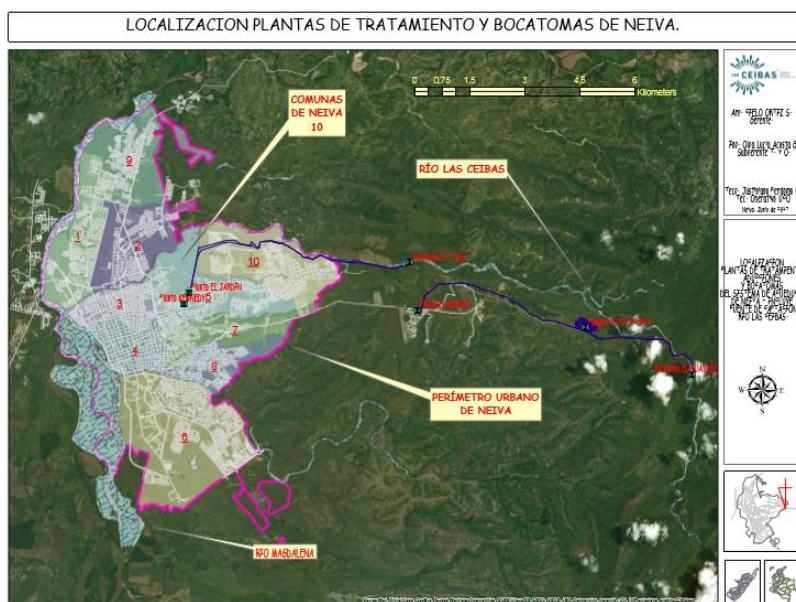
### 3. ASPECTOS TÉCNICOS-OPERATIVOS

En este capítulo se describe la operación e infraestructura de los componentes que constituyen los sistemas de acueducto y alcantarillado, operados por las Empresas Publicas de Neiva E.S.P.

#### 3.1 ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO

A continuación, se presenta análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de febrero de 2018 y los reportes de información al SUI.

**Imagen 3** Sistema de Acueducto EPN E.S.P.



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

#### 3.1.1 Sistema de Abastecimiento

El sistema de acueducto se abastece de la fuente superficial denominada Río Las Ceibas. El abastecimiento de agua se hace por medio de gravedad.

**Imagen 4.** Fuente Superficial Río Las Ceibas



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

Respecto a la concesión de agua, se tiene la siguiente información:

**Tabla 26.** Concesión de la Fuente Superficial

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Resolución	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
RIO LAS CEIBAS	RÍO	SI	Corporación Autónoma Regional del Alto Magdalena	Res 244 de 1999	1/01/1999	Indefinido	1224

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

Cabe mencionar que por medio de la Resolución 097 de 2012 se amplió el permiso de captación a 1700 l/s.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las fuentes superficiales de abastecimiento, la empresa cargó por última vez los datos solicitados para la vigencia 2005, como se muestra en la siguiente tabla. Se evidenció que la información suministrada por el prestador durante la visita coincide con la reportada al SUI.

**Tabla 27.** Consulta SUI para fuentes superficiales de abastecimiento del municipio de Neiva, Huila

Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)	Fecha de cargue
RIO LAS CEIBAS	RÍO	SI	CAM	22/08/1995	22/08/2020	1700	09/03/2005

Fuente: Consulta SUI, abril 2018

### 3.1.2 Captación

Actualmente se cuenta con dos bocatomas para la captación de agua cruda del Río las Ceibas así:

**Tabla 28.** Captación Río Las Ceibas

Fuente	Tipo de captación	Nombre de Bocatoma	Caudal de operación (L/s)	PTAP que abastece
Río Las Ceibas	Superficial Lateral	El Guayabo	NR	El Recreo
Río Las Ceibas	Superficial Lateral	El Tomo	NR	El Jardín y Kennedy

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

### Bocatoma El Guayabo

La bocatoma El Guayabo se encuentra en la margen izquierda del río Las Ceibas, esta estructura es de tipo superficial lateral. Durante la visita el 27 de febrero de 2018, se evidenció el trabajo de la retroexcavadora dentro del río retirando sedimentos y rocas arrastrados por las crecientes del río, se pudo evidenciar la limpieza manual de las rejillas de captación, adicionalmente se observó que la baldosa del dique estaba rota y levantada.

El sistema no cuenta con bombas ya que todo se maneja por gravedad, se pudo observar que no se encuentran instalados instrumentos de macromedición para la medición de los caudales captados.

**Imagen 5** Bocatoma El Guayabo



Dique en deterioro de la Bocatoma El Guayabo



Rejillas de Captación

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

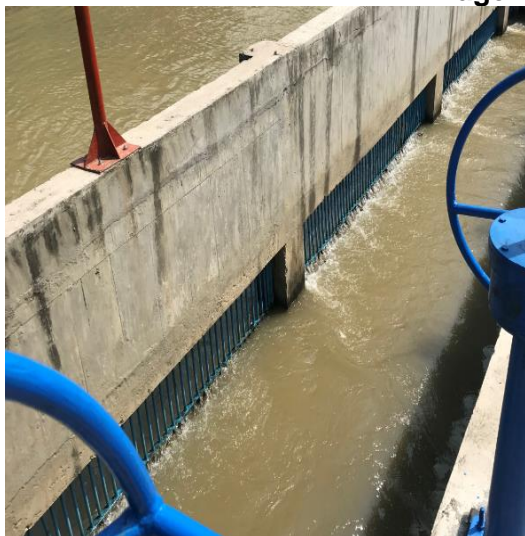
### Bocatoma El Tomo

La bocatoma El tomo se encuentra en la margen derecha del río Las Ceibas aproximadamente a 5 km aguas abajo de la bocatoma El Guayabo, esta estructura es de tipo superficial lateral. Durante la visita se observó que las componentes de la bocatoma se encontraban en buen estado.

El sistema no cuenta con bombas ya que todo se maneja por gravedad, se pudo observar que no se encuentran instalados instrumentos de macromedición para la medición de los caudales captado.



**Imagen 6** Bocatoma El Tomo



Rejillas de Captación



Canal de conducción al sistema de desarenación



Estructura de Captación

**Fuente:** Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a las estructuras de captación de agua, la empresa cargó por última vez los datos solicitados para la vigencia 2013, como se muestra en la siguiente tabla. Se evidenció que la información suministrada por el prestador durante la visita coincide con la reportada al SUI.

**Tabla 29.** Consulta SUI para captaciones del municipio de Calarcá, Quindío.

Bocatoma	Tipo de captación	Longitud	Altitud	Cota (msnm)	Fuente de Captación	Caudal medio diario (L/s)	Uso equipos de bombeo
BOCATOMA EL TAMO	Superficial lateral	-75°13'19.63"	2°56'56.06"	526	Río Las Ceibas	1065	No
BOCATOMA EL GUAYABO	Superficial lateral	-75°9'15.78"	2°55'12.61"	526	Río Las Ceibas	1010	No

Fuente: Consulta SUI, abril 2018

### 3.1.3 Aducciones

Actualmente el prestador cuenta con dos aducciones, correspondientes a las dos bocatomas sobre el Río Las Ceibas así:

- Aducción el Guayabo

Por medio de una tubería de 24” se transporta el agua captada por 10 metros de longitud aproximadamente para conectarse al sistema de pre-tratamiento

- Aducción El Tomo

De la bocatoma sale un canal abierto que funciona como aducción, su longitud aproximada es de 150 metros con una profundidad de 1.60 m, a lo largo del canal se cuenta con cuatro aliviaderos que funcionan para el control de caudal y sedimentos.

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, observamos que, en referencia a las aducciones, se tiene la siguiente información, la cual es coincidente con lo entregado en visita.

**Tabla 30.** Aducciones EPN E.S.P.

Aducción	Tipo de Aducción	Longitud (Km)	Caudal de Diseño (l/s)	Tipo de Diámetro	Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Guayabo	Tubería por gravedad	0.2	750	Mayor 24”	Concreto Reforzado	ND	02/11/2004
Antigua	Gravedad Canal Abierto	0.18	1100	Mayor 24	Concreto Reforzado	ND	02/11/2004

Fuente: Consulta SUI, abril 2018

### 3.1.4 Sistemas Pre-tratamiento

#### Pre-tratamiento el Guayabo:

Contiguo a la bocatoma El Guayabo conectada por la aducción, están ubicadas 3 líneas de desarenación, en las cuales se distribuye uniformemente el caudal captado. Según lo informado por el operario de turno, cada desarenador recibe limpieza y mantenimiento cada 4 días.

Dada la alta cantidad de sedimentos que se presentan, se utilizan retroexcavadoras para remover los mismos en la limpieza de los desarenadores. Estos mantenimientos realizados son consignados en la bitácora que se diligencia a diario por el operario de turno, la cual fue entregada por el prestador en visita.

**Imagen 7** Desarenadores El Guayabo



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

#### Reservorio el Guayabo

Desde el sistema de pre-tratamiento salen dos tuberías: una de 24" y otra de 28" estas tuberías en paralelo tienen una longitud de 3,5 km para transportar el agua hasta el reservorio. Este reservorio funciona como contingencia para los casos de en los que por circunstancias naturales se debe parar la captación de agua. Las dimensiones del reservorio son 350 metros de longitud por 180 metros de ancho, para una capacidad de almacenamiento de 254.000 m3. Adicionalmente en el reservorio se tiene un by-pass el cual alimenta la PTAP El Recreo.

De acuerdo con las bitácoras o informes evidenciados en visita, el último mantenimiento realizado al reservorio fue en agosto de 2016, en el cual se removieron 5300 m3 de material (arena, lodo, material inorgánico), 2 toneladas de peces los cuales finalmente fueron incinerados para vender como insumo para alimentos y finalmente se revisó el estado de la geo-membrana con el fin de evitar cualquier tipo de filtraciones.

**Imagen 8** Reservorio EPN E.S.P.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

Pre-tratamiento el Tomo:

Desde el canal de aducción llega el agua al sistema de pre-tratamiento compuesto por cuatro desarenadores la limpieza de los desarenadores se hace 1 vez por semana para cada uno de los módulos que están operando. Dichos mantenimientos son registrados por el operario de planta en la bitácora, la cual fue inspeccionada en visita y entregada en medio magnético por el prestador.

**Imagen 9** Desarenadores Sistema el Tomo



Desarenadores



Compuerta de alimentación a los desarenadores



Desarenadores en mantenimiento

### **3.1.5 Plantas de Tratamiento de Agua Potable - PTAP**

Actualmente el prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., opera 3 PTAP para la potabilización del agua captada en la fuente superficial Las Ceibas, a continuación, se describen técnicamente cada una de las mismas conforme a lo evidenciado en visita:

#### **Planta de Tratamiento de Agua Potable -PTAP El Recreo**

La Planta de tratamiento de agua potable El Recreo es alimentada por las dos tuberías de 28 y 24 pulgadas respectivamente que vienen del by-pass del reservorio el Guayabo, esta planta abastece el 30% lo que corresponde a 32.850 usuarios de la ciudad de Neiva (dato a diciembre de 2017). Actualmente se cuenta con dos módulos; un módulo antiguo y uno nuevo.

El modulo nuevo tiene una capacidad instalada de 380 l/s, no obstante, durante la visita el caudal de entrada fue de 491 l/s, excediendo la capacidad en el sistema, la planta no opera en condiciones óptimas ya que no se permiten los tiempos de retención establecidos para remoción de partículas. La cual es de 15 minutos en cada una de las fases del proceso, cabe aclarar que el prestador no tiene conocimiento del tiempo específico al que opera actualmente.

Con respecto a las estructuras, el modulo nuevo cuenta con una canaleta parshall donde se realiza la dosificación del coagulante, durante la visita se pudo evidenciar un resalto hidráulico para la mezcla del coagulante donde adicionalmente se hace medición de caudal en la primera fase del proceso.

Seguido a la canaleta, se encuentran dos módulos de floculadores hidráulicos los cuales durante la visita adelantada el 27 de febrero de 2018 se encontraban en buen estado y con buena producción de flocs, posteriormente dos módulos de sedimentadores tipo colmena que igualmente se encontraron en buenas condiciones. Finalmente, el agua es transportada a 5 filtros de antracita para posteriormente adicionar el cloro gaseoso que hace parte de la desinfección del agua para poder ser distribuida.

Con respecto al módulo antiguo cuenta con una capacidad instalada de 473 l/s pero estaba operando con 350 l/s, el módulo cuenta con una canaleta parshall a la entrada donde se hace medición de caudal con regleta y dosificación del poli cloruro de aluminio líquido que sirve como coagulante sobre el resalto hidráulico, posteriormente se tiene 4 módulos compactos rectangulares hidráulicos, primero se encuentran los floculadores, posteriormente los sedimentadores tipo colmena y finalmente se cuenta con 7 filtros auto lavables de antracita conectados a un canal de aplicación del cloro gaseoso.

**Imagen 10** Modulo antiguo PTAP El Recreo



Caneleta Parshall



Floculadores



Vista global módulo antiguo



Sedimentadores



Filtros



Caseta de cloro gaseoso  
Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

### Imagen 11. Modulo Nuevo PTAP El Recreo



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P.

## Laboratorio de la PTAP El recreo

Dentro de la planta no se cuenta con laboratorio, ya que las muestras de agua del proceso son llevadas al laboratorio ubicado en la PTAP El Jardín.

## Bitácoras de operación y Mantenimiento de la PTAP El Recreo

Dentro de la PTAP El Recreo se diligencian 4 formatos diarios: el resumen de operación diaria terminada las 24 horas en donde se registra el caudal de agua cruda de entrada y el nivel de los tanques, la Adición de coagulante cada hora, la aplicación de cloro gaseoso al agua filtrada y el registro de operaciones de los filtros.

Por otro lado, el prestador informó que los mantenimientos a las estructuras de la PTAP se realizan 2 veces al mes para cada uno de los módulos. En cuanto a los filtros se realiza limpieza de cada uno cada 12 días. Dichos mantenimientos son registrados por el operador de turno en la bitácora de la planta, los cuales fueron evidenciados en la misma.

Cabe mencionar que no se evidenció la realización del test de jarras en la planta, para la óptima dosificación del coagulante, cabe aclarar que en la Resolución 2115 de 2007 se exige la realización de este test con periodicidad diaria, adicionalmente en el parágrafo 3 artículo 111 de la Resolución de 330 de 2017 establece que la adición de coagulante debe basarse en la realización del test de jarras para garantizar efectividad.

Se manejan 2 turnos en 24 horas, en el día se tiene un operario por 8 horas y en la noche se tiene un turno de 16 horas.

**Imagen 12** Formatos diarios en la PTAP el recreo en EPN E.S.P.

Aplicación de Coagulante									
Proceso: Gestión de Acueducto		Vigente desde: 03/04/2017			Código: AC-FR-13		Versión: 04 25-8		
Planta El Jardín <input type="checkbox"/>		Planta Recreo <input checked="" type="checkbox"/>			Planta Kennedy <input type="checkbox"/>		Fecha: 27/02/18		
Hora	Caudal L.P.S.	Turbidez del agua cruda NTU	Color del agua cruda	PH Agua cruda	PH Agua tratada	Control Dosificación de Coagulante			
						Nivel tanques de producto	% Dial de bomba	Descarga en ml/min	PPM
1:00:00	3,50	40	162,70	8,4	7,4	10,482	—	430	2,7
2:00:00	3,50	40	11	8,4	7,4	10,456	—	430	2,7
3:00:00	3,50	41	11	8,4	7,4	10,430	—	430	2,7
4:00:00	3,50	41	11	8,4	7,4	10,404	—	430	2,7
5:00:00	3,50	40	11	8,4	7,4	10,378	—	430	2,7
6:00:00	3,50	40	11	8,4	7,4	10,352	—	430	2,7
7:00:00	3,50	39	11	8,4	7,4	10,326	—	430	2,7
8:00:00	3,50	39	11	8,4	7,4	10,300	—	430	2,7
9:00:00	3,50	39	11,70	8,4	7,4	10,274	—	430	2,7
10:00:00	3,50	40	11	8,4	7,4	10,248	—	430	2,7
11:00:00	3,50	40	11	8,4	7,4	10,222	—	430	2,7
12:00:00									
13:00:00									
14:00:00									
15:00:00									
16:00:00									
17:00:00									
18:00:00									
19:00:00									
20:00:00									
21:00:00									
22:00:00									
23:00:00									
0:00:00									

ENTRADA DE PRODUCTO PARA TRATAMIENTO EN PLANTAS				FECHA:	
Empresa Remite:	Verificado Placa:	Operador:			
Hora de Impreso:	Hora de salida:		Conductor:		
Accesorios para descarga	Motobomba	Si	No	Revisión No:	
	Manguera	Si	No		
Producto			Porcentaje Al O <sub>2</sub> :		
Producción	M <sup>3</sup> Inicial	t1	t2	t3	M <sup>3</sup> Final
	Cantidad de producto M <sup>3</sup> recibido				
Observaciones			Sellado		
			Si		
			NO:		

Resumen de operación diaria

Aplicación del coagulante

**Aplicación de Cloro Gaseoso al Agua Filtrada**

Proceso: Gestión de Acueducto    Vigente desde: 03/04/2017    Código: AC-FR-34    Versión: 04

Planta El Jardín     Planta Recreo     Planta Kennedy     Fecha: 27 / 02 / 18

Báscula No.	Cilindro No.	Indicación	Peso	Terminación	Cloro Aplicado en Kilos / día
1	1	12-21-18	63.48	100.19	

Aplicación PPP:                      Total Cloro aplicado día:                      Peso en báscula:

ESCALA Libras / día	Cloro Libre residual Agua Tratada	Observaciones
1:00:00 3.00	12.0	
2:00:00 3.00	12.0	
3:00:00 3.00	12.0	3.6
4:00:00 3.00	12.0	
5:00:00 3.00	12.0	3.6
6:00:00 3.00	12.0	
7:00:00 3.00	12.0	3.6
8:00:00 3.00	12.0	
9:00:00 3.00	12.0	3.6
10:00:00 3.00	12.0	4
11:00:00 3.00	12.0	3.6
12:00:00 3.00	12.0	1.6
13:00:00		
14:00:00		1.6
15:00:00		
16:00:00		
17:00:00		
18:00:00		

Aplicación de cloro gaseoso al agua filtrada

**Registro de Operaciones de los Filtros**

Proceso: Gestión de Acueducto    Vigente desde: 03/04/2017    Código: AC-FR-36    Versión: 03

Planta El Jardín     Planta Recreo     Planta Kennedy

Grupo de Filtros: 5                      Total Trabajo Filtro:                      Fecha fin: 28 / 02 / 2018

Fecha Inicio: DIA / MES / AÑO

Hora	Caudal de ingreso a filtro en (L/S)	Hora	Caudal de ingreso a filtro en (L/S)	Hora	Caudal de ingreso a filtro en (L/S)	Hora	Caudal de ingreso a filtro en (L/S)	Hora	Caudal de ingreso a filtro en (L/S)
13	50	17	50	11	50	19	50		
14	50	18	50	12	50	11	50		
15	50	19	50	13	50				
16	50	20	50	14	50				
17	50	21	50	15	50				
18	50	22	50	16	50				
19	50	23	50	17	50				
20	50	24	50	18	50				
21	50	25	50	19	50				
22	50	26	50	20	50				
23	50	27	50	21	50				
24	50	28	50	22	50				
25	50	29	50	23	50				
26	50	30	50	24	50				
27	50	31	50	25	50				
28	50	32	50	26	50				
29	50	33	50	27	50				
30	50	34	50	28	50				
31	50	35	50	29	50				
32	50	36	50	30	50				
33	50	37	50	31	50				
34	50	38	50	32	50				
35	50	39	50	33	50				
36	50	40	50	34	50				
37	50	41	50	35	50				
38	50	42	50	36	50				
39	50	43	50	37	50				
40	50	44	50	38	50				
41	50	45	50	39	50				
42	50	46	50	40	50				
43	50	47	50	41	50				
44	50	48	50	42	50				
45	50	49	50	43	50				
46	50	50	50	44	50				
47	50	51	50	45	50				
48	50	52	50	46	50				
49	50	53	50	47	50				
50	50	54	50	48	50				
51	50	55	50	49	50				
52	50	56	50	50	50				

Registro de operaciones de los filtros

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

**Sistema de Bombeo PTAP El Recreo**

Todo el sistema se maneja por gravedad por lo cual no se requiere sistema de bombeo, las 3 electro bombas son exclusivas para el mantenimiento y lavado de las estructuras. Se cuenta con planta de energía alterna, en caso de que el suministro de energía falle.

**Almacenamiento PTAP El Recreo**

En la PTAP El Recreo se cuenta con dos tanques con capacidad de 7500 m3 cada uno y dos tanques con capacidad de almacenamiento de 2500 m3 cada uno. Actualmente no se cuenta con macromedición a la salida de los tanques, por lo cual se desconocen los caudales distribuidos.

Imagen 13 Almacenamiento PTAP El Recreo



Tanques de almacenamiento PTAP El Recreo.

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P



## Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP El Jardín

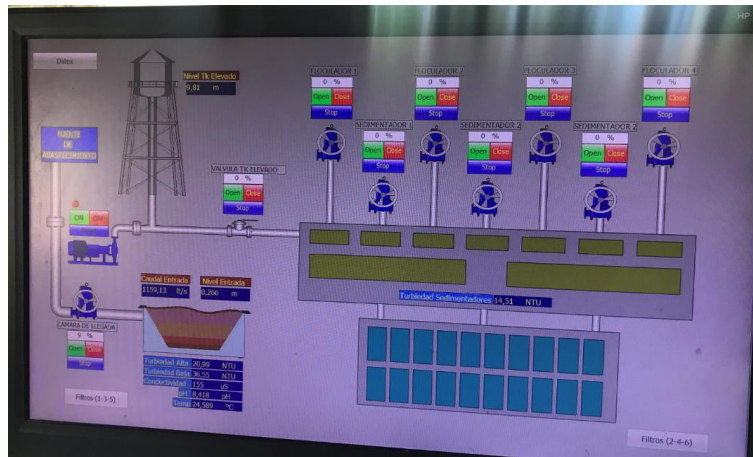
La PTAP el Jardín cuenta con una capacidad instalada de 1500 l/s, no obstante, durante la visita el caudal de entrada era de 1189 l/s, esta PTAP abastece el 60% de la ciudad lo que corresponde a 65.701 usuarios de la ciudad de Neiva (Dato a diciembre de 2017). Cabe mencionar que toda la planta es operada por medio de telemetría como se puede ver en la imagen 14.

A la entrada del sistema por medio de un canal con resalto hidráulico se dosifica uniformemente el coagulante y se hace medición de caudal con regleta, posteriormente se tienen 4 floculadores hidráulicos los cuales tienen una retención de 15 minutos para la correcta formación de los flocs por etapas.

Contiguos a los floculadores se encuentran tres sedimentadores que están conectados a dos canaletas que transportan el agua a 5 filtros internos que al momento de la visita se encontraron fuera de operación, no obstante, se evidenció que dentro de la planta se cuenta adicionalmente 6 filtros inoperantes desde hace 5 años. El prestador informó que se necesitan 22 activadores para poner a funcionar la totalidad de los filtros, actualmente se encuentra en proceso de contratación para la optimización de los 11 filtros.

Finalmente, en los tanques de almacenamiento se realiza la desinfección con cloro gaseoso.

**Imagen 14** PTAP El Jardín



Automatización PTAP El Jardín



Adición del Coagulante en el resalto hidráulico



Sedimentadores



Floculadores



Filtros



Planta de energía alterna



Bombas para lavado y mantenimiento del tren de tratamiento.

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P



Caseta de cloro gaseoso.

### Laboratorio PTAP El Jardín

Durante la visita adelantada, se inspeccionó el laboratorio ubicado en la PTAP Jardín, el prestador informó que actualmente están en proceso de acreditación por lo cual a la fecha no se encuentra acreditado. Gracias al proceso de acreditación se están adecuando los equipos y cuartos requeridos. Durante la visita se evidenciaron, cuarto

cámaras ultra violeta UV, autoclave para esterilización del material para recolectar muestras, cuarto de análisis de parámetros físico-químicos y cuarto para análisis microbiológicos.

Adicionalmente los profesionales encargados del laboratorio informaron durante la visita que diariamente se analizan una 1 muestra cruda de cada planta (Recreo, Kennedy y Jardín), una muestra en cada uno de los tanques de almacenamiento ubicados en las tres plantas y 5 muestras en puntos de muestreos en la red de distribución.

Durante la inspección se verificaron las últimas calibraciones de los equipos utilizados para las muestras de control. Se encontró que el turbidimetro tuvo la última calibración en diciembre de 2016, el equipo de medición de conductividad y ph tuvo última calibración en mayo de 2016 y el de cloro residual fue en junio de 2016.

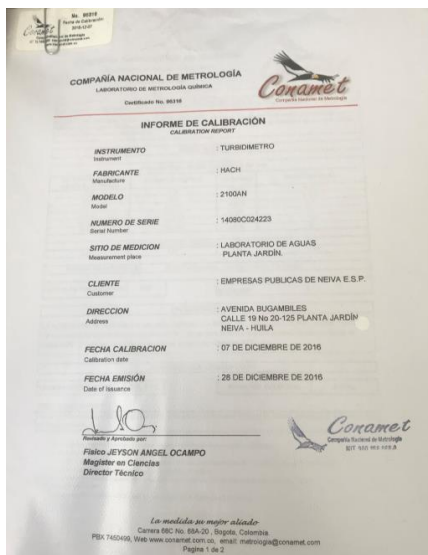
**Imagen 15** Laboratorio PTAP El Jardín



Cuarto de análisis parámetros físico-químicos



Cuarto de análisis microbiológico



Certificado calibración Turbidimetro



Turbidimetro

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

## **Bitácoras de operación y mantenimiento PTAP El Jardín**

Dentro de la PTAP El Jardín se diligencian 4 formatos diarios: el resumen de operación diaria terminada las 24 horas en donde se registra el caudal de agua cruda de entrada y el nivel de los tanques, la Adición de coagulante cada hora, la aplicación de cloro gaseoso al agua filtrada y el registro de operaciones de los filtros. De esta manera el operario de turno controla la eficiencia de la PTAP.

Por otro lado, una vez verificadas las bitácoras de la PTAP se encuentra información sobre los mantenimientos realizados a las estructuras del sistema los cuales se realizan 2 veces al mes para cada uno de los módulos. En cuanto a los filtros se realiza limpieza de cada uno cada 12 días.

Con respecto al test de jarras, en los formatos que diligencian los operarios se evidencian que se realizan los ensayos en promedio dos veces por semana, lo que presuntamente incumpliría con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 330 de 2017 respecto al test de jarras.

### **Imagen 16 Formato Test de Jarras**

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

## **Sistema de Bombeo PTAP El Jardín**

La planta de tratamiento de agua potable maneja todo el sistema por gravedad, no obstante, se tiene 4 bombas, 2 bombean al tanque elevado y 2 para la aplicación del cloro gaseoso. Cabe aclarar que la planta cuenta con sistema alterno de energía, en caso de que el suministro pueda fallar.

## **Almacenamiento de la PTAP El Jardín**

En cuanto al almacenamiento, en la PTAP Jardín cuenta con 3 tanques con capacidad de 5000 m<sup>3</sup> cada uno y dos tanques de 7500 m<sup>3</sup> cada uno. A la salida del almacenamiento en la visita no se observaron instrumentos de macromedición instalados, por lo cual se desconoce el caudal distribuido.

### **Planta de Tratamiento de Agua Potable -PTAP Kennedy**

La PTAP Kennedy cuenta con una capacidad instalada de 220 l/s pero actualmente se está tratando 59 l/s, es la planta más antigua del sistema de acueducto operado por las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP, se cuenta con una canaleta parshall para dosificación del coagulantes y medición de caudal por medio de regleta.

Posteriormente se conduce el agua al módulo del floculador mecánico el cual cuenta con dos motores para su funcionamiento las 24 horas del día, posteriormente se tiene un pre sedimentador para disminuir la cantidad de solidos suspendidos antes de entrar a los dos sedimentadores hidráulicos, los cuales operan por gravedad, la última parte del proceso consiste en 4 filtros de flujo ascendente para posteriormente adicionar el cloro gaseoso en los tanques de almacenamiento.

**Imagen 17 PTAP Kennedy**



Canaleta parshall, dosificación del coagulante



Floculadores mecánicos



Sedimentadores



Acumulación de flocs



Presidementador

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

Dentro de la planta no se cuenta con laboratorio, ya que las muestras de agua son llevadas al laboratorio certificado ubicado en la PTAP El Jardín.

#### **Bitácoras de operación y mantenimiento PTAP Kennedy**

Dentro de la PTAP Kennedy se diligencian 4 formatos diarios: el resumen de operación diaria terminada las 24 horas en donde se registra el caudal de agua cruda de entrada y el nivel de los tanques, la adición de coagulante cada hora, la aplicación de cloro gaseoso al agua filtrada y el registro de operaciones de los filtros.

#### **Almacenamiento PTAP Kennedy**

La PTAP Kennedy cuenta con dos tanques de almacenamiento con capacidad de 1500 m<sup>3</sup> cada uno. En la visita se pudo evidenciar que no se cuenta con instrumentos de macromedición para medir los caudales distribuidos.

#### **Imagen 18 Almacenamiento PTAP Kennedy**



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

Finalmente, al validar la información cargada al Sistema Único de Información - SUI por parte del prestador, se observa que, en referencia a las Plantas de Tratamiento de Agua Potable, se tiene información reportada para la vigencia 2008, como se muestra en la siguiente Tabla. No obstante, los datos entregados en visita no son los mismos, por lo cual el prestador debe actualizar la información que tiene reportada en el SUI.

**Tabla 31. PTAP EPN E.S.P.**

Nombre de la empresa	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (Its/seg)	Caudal medio de salida (Its/seg)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (Its/seg)	Caudal de diseño (Its/seg)	Tipo de proceso
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	EL JARDIN	879	830	24	435	0	Ablandamiento
		879	830	24	435	0	pH (Estabilización del pH)
		879	830	24	435	0	Adsorción
		879	830	24	435	1500	Sedimentación
		879	830	24	435	1500	Aplicación de Químicos
		879	830	24	435	1500	Floculación
		879	830	24	435	0	Desalinización
		879	830	24	435	2200	Desarenación
		879	830	24	435	1500	Mezcla Rápida
		879	830	24	435	0	Aireación
		879	830	24	435	1500	Filtración
		879	830	24	435	1500	Desinfeccion
		879	830	24	435	2200	Cribado
	EL RECREO	506	260	24	260	2250	Desarenación
		506	260	24	260	650	Aplicación de Químicos
		506	260	24	260	2250	Cribado
		506	260	24	260	0	Ablandamiento
		506	260	24	260	650	Floculación
		506	260	24	260	650	Sedimentación

Nombre de la empresa	Nombre de la planta	Caudal medio de entrada (lts/seg)	Caudal medio de salida (lts/seg)	Operación promedio (Horas/día)	Capacidad utilizada (lts/seg)	Caudal de diseño (lts/seg)	Tipo de proceso
		506	260	24	260	650	Desinfección
		506	260	24	260	0	Adsorción
		506	260	24	260	650	Mezcla Rápida
		506	260	24	260	0	pH (Estabilización del pH)
		506	260	24	260	0	Aireación
		506	260	24	260	650	Filtración
		506	260	24	260	0	Desalinización
	KENNEDY	96	90	24	47	0	Adsorción
		96	90	24	47	0	Ablandamiento
		96	90	24	47	225	Aplicación de Químicos
		96	90	24	47	225	Mezcla Rápida
		96	90	24	47	225	Filtración
		96	90	24	47	225	Desinfección
		96	90	24	47	0	pH (Estabilización del pH)
		96	90	24	47	225	Floculación
		96	90	24	47	0	Desalinización
		96	90	24	47	0	Desarenación
		96	90	24	47	0	Cribado
		96	90	24	47	225	Sedimentación
		96	90	24	47	0	Aireación

Fuente: Consulta SUI, abril 2018.

### 3.1.6 Permiso de vertimientos de residuos generados en el proceso de potabilización.

De acuerdo a lo informado por el prestador durante la visita, los lodos generados del proceso de potabilización de las tres plantas son depositados sin ningún tratamiento



previo a las quebradas aledañas a los predios. Por lo anterior, existe un presunto incumplimiento por parte del prestador ya que no cuenta con ningún documento que soporte el permiso de la realización de la actividad que se realiza con los lodos.

### 3.1.7 Red de Distribución de Agua Potable

El ultimo catastro de redes de acueducto fue realizado en el 2011, el prestador informó que a medida que se van construyendo nuevos tramos en el sistema se actualiza la base de datos, no obstante, desde el año 2011 no se actualiza, el cual tiene especificidad técnica estipulada en la Resolución 330 de 2017.

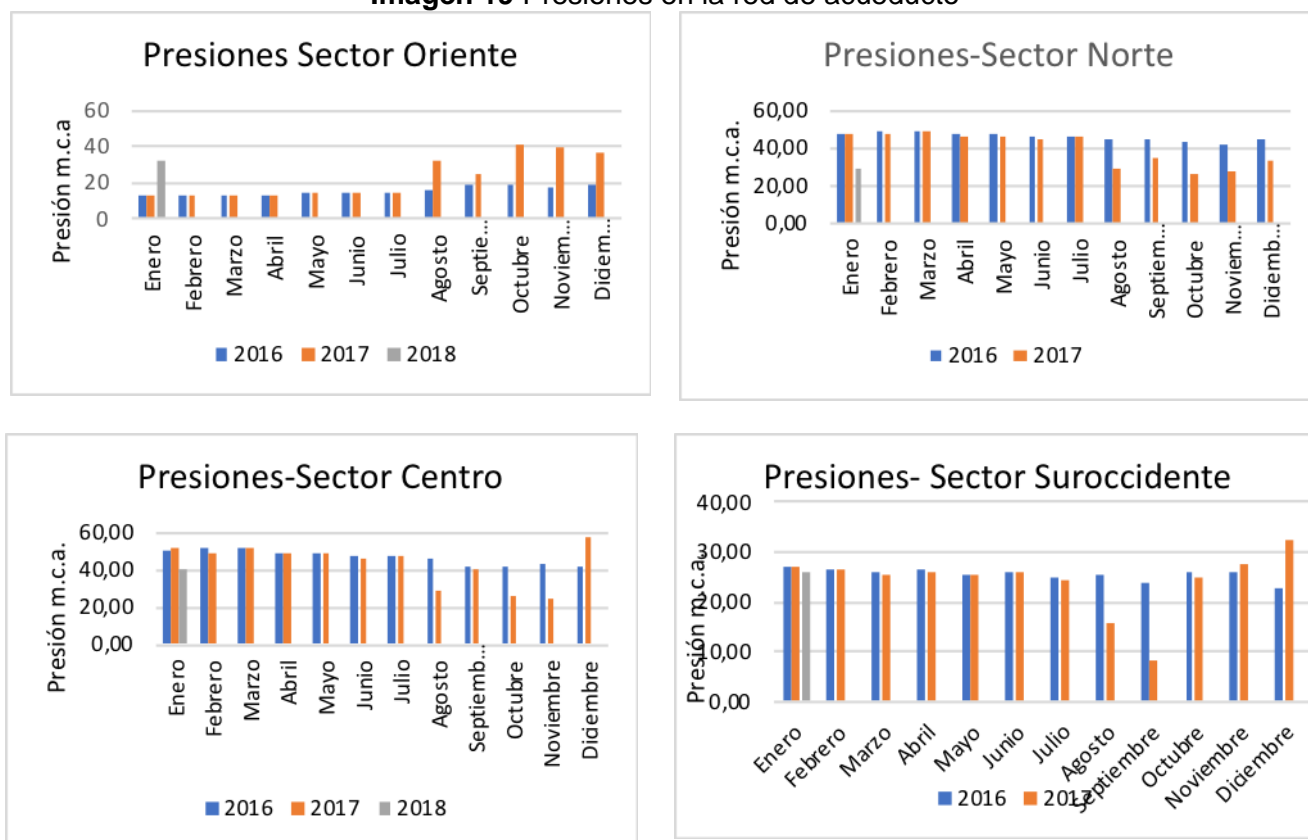
#### Presiones en la red

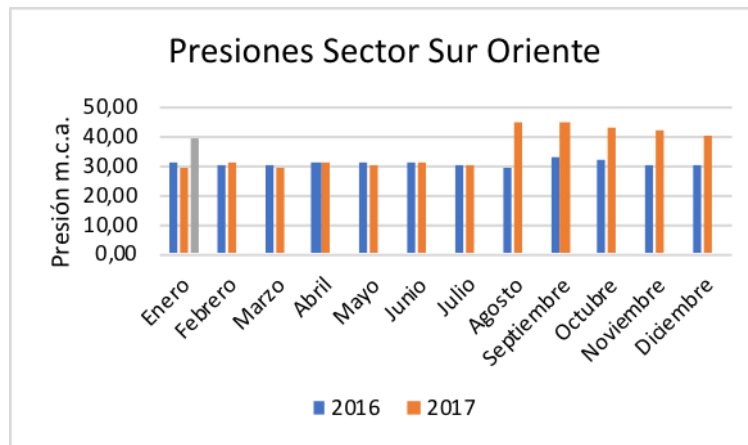
Actualmente se controla la presión por medio de 18 macromedidores instalados y funcionando en la red de distribución de agua potable. De acuerdo con lo evidenciado en visita, desde octubre de 2017 se viene operando un programa de telemetría que regula presión en la zona oriente y sur oriente de la ciudad, para la vigencia actual se espera adelantar la fase 2 del proyecto que comprende el resto de las zonas de la ciudad.

Adicionalmente se tienen tres válvulas reguladoras, dos reguladoras tipo pistón; una ubicada en el sub-sector 16 (calle 20 sur con carrera 33), la válvula fase 2 sur en la comuna 8 (zona deshabitada) y un tipo globo ubicada en el sector el tesoro (calle 28 con carrera 36<sup>a</sup>).

A continuación, se muestra el análisis de presiones por sector hidráulico:

**Imagen 19** Presiones en la red de acueducto





Como se puede observar en las gráficas anteriores, el sector sur oriente fue el que tuvo un rango menor de presiones, lo anterior de acuerdo a la información entregada en visita. Cabe aclarar que en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes el prestador no dejó definida presión mínima de servicio.

Por otro lado, de acuerdo en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, establece que la presión mínima para una población atendida mayor a 12500 usuarios es de 15 metros columna de agua m.c.a., por lo tanto de acuerdo a la información reportada por el prestador; presuntamente se está incumpliendo en el sector sur oriente con lo estipulado en la normativa para las vigencias analizadas.

### Manual de Operación y Mantenimiento de Redes de Agua Potable

Durante la visita de inspección y vigilancia, hecha en febrero de 2018, el prestador suministró el documento “Manual de Operación y Solución de Fallas del Sistema–

Al revisar el manual en mención evidenciamos que este contiene una descripción general de los procedimientos que deben ser realizados en caso de una emergencia, así como también los procedimientos operativos propios del sistema.

Sin embargo, a pesar que se indican situaciones de emergencia en cada uno de los procedimientos contemplados en el manual de operación, y se especifican actividades enfocadas al mantenimiento correctivo de la red, no se especifican las actividades de mantenimiento preventivo, razón por la cual se encuentra un presunto incumplimiento con la normatividad vigente.

Ahora bien, en relación con los cronogramas de mantenimiento y las evidencias, el prestador no entregó dicho documento para las vigencias analizadas en la presente Evaluación Integral.

#### 3.1.8 Sectores Hidráulicos

En relación con la sectorización hidráulica de la red de distribución del municipio de Neiva, se tienen 5 distritos denominados Norte, Centro, Sur-Occidente, Oriente y Sur Oriente.

Con respecto al número de usuarios, el prestador no entregó la información solicitada, por lo cual no es posible analizar la distribución de usuarios por sector.

#### 3.1.9 Análisis de Oferta-Demanda

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

El desarrollo del análisis de la producción de agua potable que requiere el municipio de Neiva fue realizado de acuerdo a la metodología propuesta por las Resoluciones 1096 del 2000 derogada por la Resolución 330 de 2017 y 2320 de 2009 del MVCT, a partir de los datos de población y tasas de crecimiento departamentales indicadas por el DANE 2005 y el IANC reportado por el prestador. Para la proyección de la población fue implementado el método geométrico.

Teniendo en cuenta que la demanda de agua potable es directamente proporcional, entre otros factores, al porcentaje de pérdidas de agua en el sistema, en el presente análisis se plantea el siguiente escenario:

- I. Índice de Agua No Contabilizada reportado por el prestador para diciembre de 2017 del 60%, reduciendo las pérdidas en un 1% anual hasta llegar al 25%, y manteniéndose así contante durante un período de análisis de 30 años.

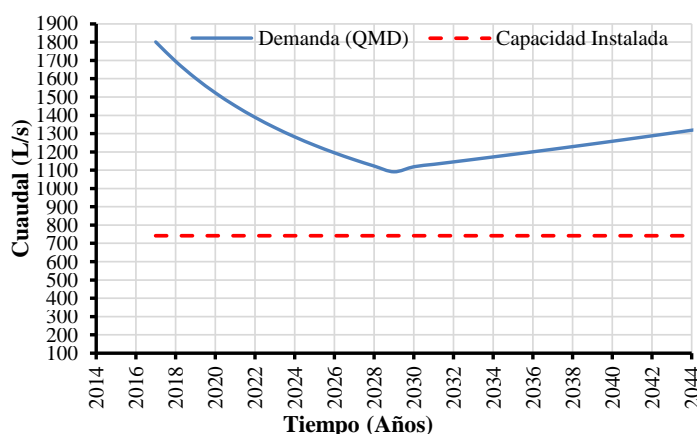
De acuerdo a las condiciones planteadas, se presentan los datos de entrada:

**Tabla 32.** Datos de entrada para análisis de Oferta Vs. Demanda del sistema de abastecimiento de Neiva

Año	Población (DANE 2005)	Tasa de Crecimiento Departamental (DANE 2005)	Nivel de Complejidad Definitiva	Clima Acorde con Elevación	d <sub>neto</sub> residencial	k1 (RAS 2000)
[AAAA]	[hab]	[%]			[L/hab-día]	[adimen.]
2017	345806	1.18	Alto	Cálido	150	1.20

Fuente: Análisis SSPD

**Gráfico 3.** Curva Oferta vs Demanda – Escenario I



Fuente: Análisis SSPD

Al obtener la curva de la demanda para el IANC actual del 60% cómo se muestra en el gráfico anterior, la producción de agua potable para el año 2017 excede la capacidad instalada del sistema de abastecimiento que corresponde a 742 L/s.

Del presente análisis se puede concluir que la empresa actualmente no cuenta con la capacidad suficiente en las tres PTAP's para el abastecimiento del municipio, situación que se mantendrá constante durante toda la proyección del ejercicio. Esto puede ser logrado si se utilizara a su máxima capacidad las tres plantas operadas por el prestador.

### 3.2 Indicadores de Prestación del Servicio para Acueducto

Los indicadores de prestación del servicio de acueducto, son mostrados a lo largo de esta sección. A partir de los datos reportados por el prestador al SUI, así como los suministrados por el prestador en visita.

#### 3.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con la información suministrada en visita, se observa la siguiente cobertura con respecto al número de usuarios registrados por el prestador.

**Tabla 33.** Cobertura de Acueducto EPN E.S.P.

AÑO	TOTAL DE SUSCRIPTORES	TOTAL DE VIVIENDAS	COBERTURA DEL SERVICIO
2015	101,455	106,900	95%
2016	104,897	112,245	93%
2017	109,503	115,612	95%

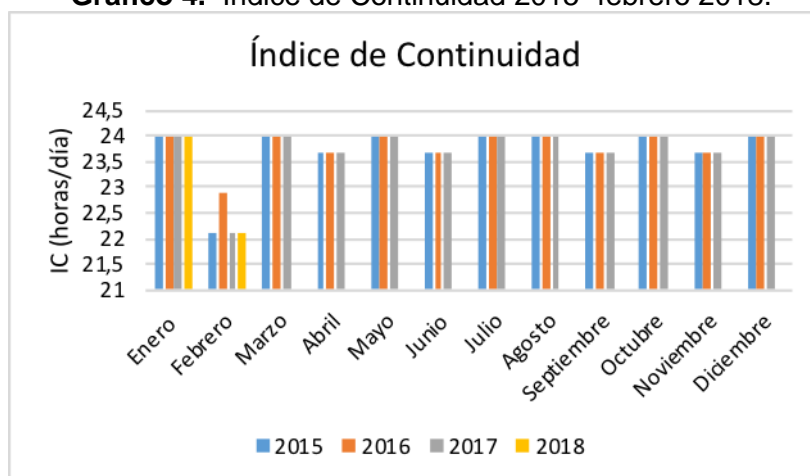
Fuente: Información entregada por el prestador en visita.

#### 3.2.2 Índice de Continuidad

El Índice de Continuidad es analizado a partir de la información disponible en el SUI, así como la suministrada por el prestador durante la visita de inspección llevada a cabo en febrero de 2018, para las vigencias 2016 y 2017. Es importante mencionar que para la estimación del indicador se empleó la Resolución 2115 de 2007 como marco normativo.

En primer lugar, al analizar la información suministrada por el prestador durante la visita, no fue posible establecer el Índice de Continuidad por cada uno de los sectores abastecidos de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007 para las vigencias 2015, 2016 y lo corrido de 2017, teniendo en cuenta que la información se entregó para toda el área de prestación, como se muestra a continuación:

**Gráfico 4.** Índice de Continuidad 2015- febrero 2018.



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Ahora bien, al comparar estos resultados con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes, se evidencia que las Empresas Públicas de Neiva establecen lo siguiente en el Anexo Técnico relacionado con la continuidad del servicio de acueducto:

*“Continuidad en la prestación del servicio: La Empresa de Servicios Públicos, prestará el servicio durante 24 horas diarias. En ningún caso el suministro del servicio podrá ser inferior a 24 horas diarias, la Empresa deberá informar a la comunidad los términos y motivos de la suspensión con una anticipación no inferior a veinticuatro horas (24) salvo caso fortuito o fuerza mayor”.*

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que durante las vigencias analizadas el prestador presuntamente cumplió con lo estipulado en su CCU, ya que el servicio prestado fue con continuidad de 24 horas de acuerdo con el análisis realizado por esta Superintendencia con respecto a la continuidad en el área de prestación. No obstante, en el mes de febrero de 2016 y 2017 no se habría cumplió con lo estipulado.

En segundo lugar, al consultar el SUI para la vigencia 2016 se evidenció que la continuidad anual fue de 23.92 horas/día. Asimismo, para la vigencia 2017 la continuidad anual fue de 23.94 horas/día, razón por la cual para las dos vigencias analizadas el servicio se consideró como continuo de acuerdo a lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.

#### Imagen 20. Continuidad Las Ceibas 2015

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
AÑO		2015					
PERIODO		ANUAL					
DEPARTAMENTO		HUILA					
MUNICIPIO		NEIVA					
EMPRESA		EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.					
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	HUILA	NEIVA	Anual	23.91	Continuo	99.61

Fuente: Consulta SUI, abril 2018

#### Imagen 201 Continuidad Las Ceibas 2016

CONTINUIDAD POR MUNICIPIO							
AÑO		2016					
PERIODO		ANUAL					
DEPARTAMENTO		HUILA					
MUNICIPIO		NEIVA					
EMPRESA		EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.					
Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	HUILA	NEIVA	Anual	23.92	Continuo	99.67

Fuente: Consulta SUI, abril 2018

## Imagen 212 Continuidad Las Ceibas 2017

### CONTINUIDAD POR MUNICIPIO

AÑO	2017
PERIODO	ANUAL
DEPARTAMENTO	HUILA
MUNICIPIO	NEIVA
EMPRESA	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Periodo	Continuidad RSL 2115 (Hora/Día) por Mes	Clasificación	Continuidad Res 315 (%)
2092	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	HUILA	NEIVA	Anual	23.94	Continuo	99.75

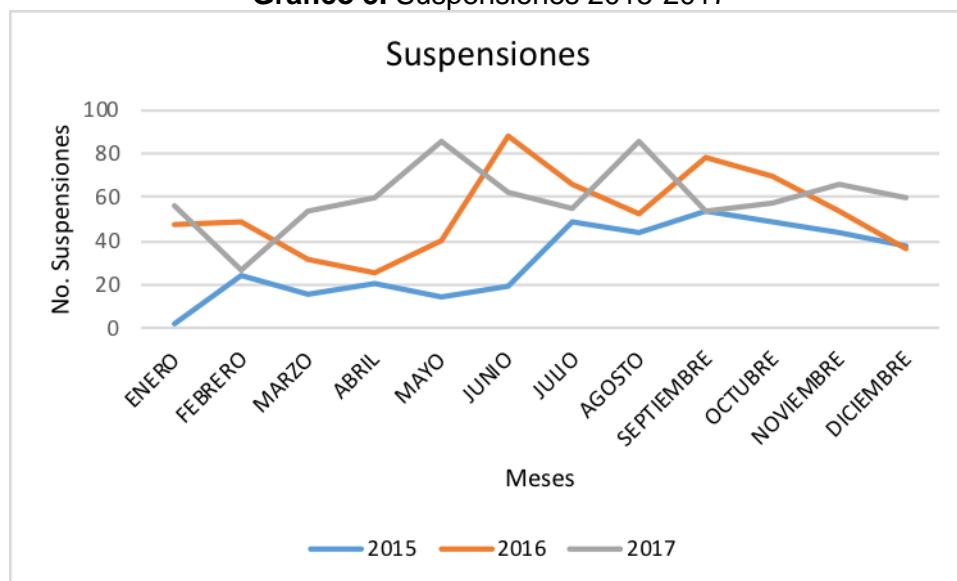
Fuente: Consulta SUI, abril 2018

Por otro lado, Cabe mencionar que, durante la visita, el prestador no entregó los cálculos correspondientes el índice de continuidad respecto a lo estipulado en la Resolución CRA 315 de 2005 para las vigencias analizadas. No obstante, el prestador reportó dicha información al Sistema Único de Información-SUI.

### Suspensiones

Con respecto a las suspensiones, el prestador entregó la relación de las suspensiones por distritos asimismo se entregó la información de la totalidad de las suspensiones en el área de prestación para las vigencias analizadas. A continuación, se muestra la fluctuación de suspensiones,

**Gráfico 5. Suspensiones 2015-2017**



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en la gráfica anterior, los meses de mayo, junio y agosto presentaron el mayor número de suspensiones en el área de prestación. Según la información entregada, la causal de suspensión fue por creciente del río las Ceibas.

Por otro lado, cabe mencionar que el prestador entregó el número de número de horas por suspensión presentada, por lo cual no fue posible analizar la información en función del número de horas.

### 3.2.3 Cobertura de Micromedicación

En relación con la cobertura de micromedición en el municipio de Neiva, se procedió a estimar este indicador para las vigencias 2015, 2016 y 2017 empleando la información obtenida a partir de consultas del Sistema Único de Información – SUI, así como la suministrada por EPN E.S.P durante la visita.

En primer lugar, se calcula la micromedición nominal la cual tiene en cuenta el número de medidores instalados en el área de prestación por el total de los usuarios, y por otro lado se calcula micromedición efectiva que tiene en cuenta los micromedidores instalados y funcionando con respecto al total de los usuarios.

**Tabla 34.** Cobertura de Micromedición 2015-2017

<b>AÑO</b>	<b>MES</b>	<b>MICROMEDICION EFECTIVA</b>
2015	ENERO	81.57%
	FEBRERO	83.46%
	MARZO	82.85%
	ABRIL	82.41%
	MAYO	82.19%
	JUNIO	81.87%
	JULIO	81.69%
	AGOSTO	81.46%
	SEPTIEMBRE	81.06%
	OCTUBRE	80.29%
	NOVIEMBRE	80.43%
	DICIEMBRE	78.76%
2016	ENERO	78.62%
	FEBRERO	78.81%
	MARZO	78.33%
	ABRIL	77.27%
	MAYO	78.24%
	JUNIO	76.51%
	JULIO	77.49%
	AGOSTO	77.68%
	SEPTIEMBRE	77.74%
	OCTUBRE	77.24%
	NOVIEMBRE	77.27%
	DICIEMBRE	78.74%
2017	ENERO	84.96%
	FEBRERO	84.81%
	MARZO	85.06%
	ABRIL	91.57%
	MAYO	92.55%
	JUNIO	89.26%
	JULIO	92.85%
	AGOSTO	92.96%

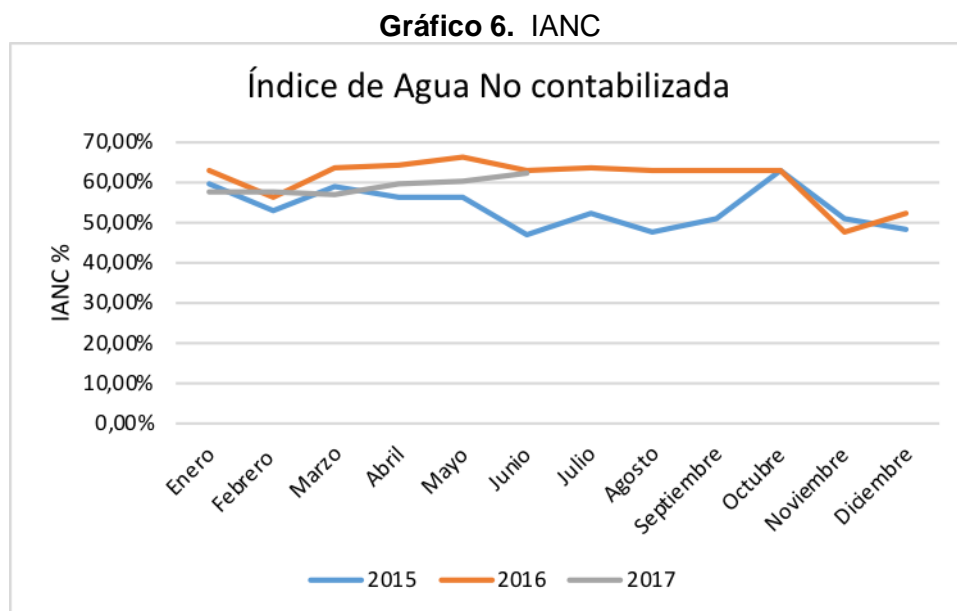
AÑO	MES	MICROMEDICION EFECTIVA
	SEPTIEMBRE	82.38%
	OCTUBRE	82.42%
	NOVIEMBRE	82.34%
	DICIEMBRE	82.70%

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador presuntamente incumple con lo estipulado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, teniendo en cuenta que para las vigencias analizadas, la micromedición efectiva estuvo por debajo del 95% de cobertura.

### 3.2.4 Índice de Agua no contabilizada

Con respecto al índice de agua no contabilizada, el prestador entregó los cálculos correspondientes para las vigencias 2015, 2016 y 2017.



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

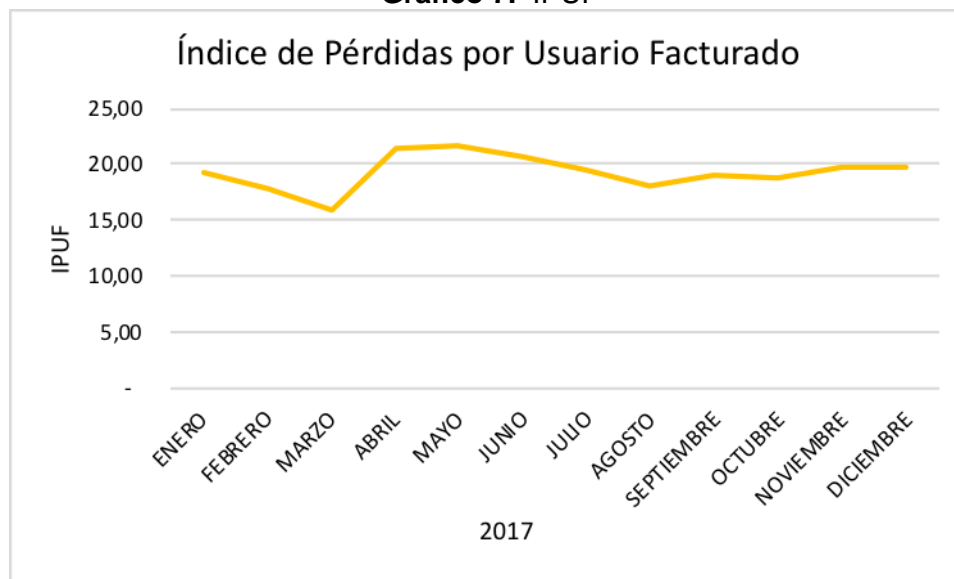
Como se puede observar en el gráfico anterior, el rango de valores del índice de agua no contabilizada para el área de prestación estuvo entre 50% y 70% aproximadamente, por lo cual el prestador incumple presuntamente con el máximo de pérdidas permitido según la norma.

### 3.2.5 Índice de Pérdidas por Usuario Facturado-IPUF

Con respecto al Índice de pérdidas por usuario facturado, el prestador entregó los cálculos correspondientes para la vigencia 2017, como se puede observar en la siguiente gráfica,



**Gráfico 7. IPUF**



Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador.

Como se puede observar en la Gráfica anterior, los valores de IPUF para la vigencia 2017 oscilaron entre 15 y 20 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes. Cabe mencionar que el prestador no ha fijado metas con respecto a este indicador.

### **3.2.6 Plan de Ahorro y Uso eficiente de Agua**

Durante la visita adelantada, el prestador entregó el “Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua” proyectado en conjunto con la administración municipal en el año 2015, dentro del documento se cuenta con la optimización del sistema de acueducto en el periodo comprendido entre el 2015 y 2019 donde se benefician según el documento, aproximadamente 400.000 personas.

No obstante, analizando el documento, no se anexó la aprobación de dicho programa por parte de la Corporación Autónoma, ni el prestador suministró soportes de la optimización del acueducto.

### **3.2.7 Calidad de Agua Suministrada en la Red de Distribución**

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de este parámetro.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua – IRCA para la ciudad, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la Autoridad Sanitaria.

Finalmente, se analiza la existencia del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento de Neiva por parte de la empresa prestadora de servicios públicos.

- **Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad de agua.**

Con el fin de analizar las actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, se verificó la información cargada al SUI por parte del prestador en referencia a los reportes de las Actas de Calidad del Agua. No obstante, una vez verificado el Sistema Único de Información, el prestador no ha reportó las actas de concertación, materialización y actualización de puntos de muestreo para ninguna de las vigencias analizadas.

No obstante, según lo informado por el prestador, la última actualización y concertación de los puntos de muestreo en el área de prestación de las EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP fue en el año 2016. Lo que presuntamente incumple lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 811 de 2008 para las vigencias xxxxx.

- **Visita In-situ a los puntos de muestreo**

En la red de distribución se tienen 30 puntos de muestreo, pero por daños se encuentran fuera de servicio 6 de estos.

Durante la visita el día 28 de febrero de 2018 se hizo inspección a los siguientes puntos de muestreo, el día de la visita se informó que los puntos ubicados en la zona norte y zona centro no tuvieron agua en la mañana por creciente del río Las Ceibas, y las PTAP Jardín y Kennedy estuvieron fuera de operación.

**Imagen 23** Puntos de Muestreo Control de Calidad del Agua



Punto debidamente sellado.



Llave para toma de muestras in situ

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

En los puntos donde se tenía suministró de agua se tomó muestras presentando los siguientes resultados

Punto 23, Calle 8 carrera 55	8:38 am
Parámetros	Resultados
pH	7,47
Conductividad (µs/cm)	149,5
Temperatura (°C)	24,6

Cloro residual	1,5
----------------	-----

Punto 25, Carrera 52 Calle 26	8:50 am
Parámetros	Resultados
pH	7,48
Conductividad (µs/cm)	149,9
Temperatura (°C)	25,8
Cloro residual	1,4

Punto 26, Carrera 49 Calle 19	9:01 am
Parámetros	Resultados
pH	7,46
Conductividad (µs/cm)	147,6
Temperatura (°C)	24,9
Cloro residual	1,3

Punto 27, Calle 25 Carrera 35	9:15 am
Parámetros	Resultados
pH	7,46
Conductividad (µs/cm)	150,1
Temperatura (°C)	25,5
Cloro residual	1,6

Punto 28, Calle 19 Carrera 31	9:30 am
Parámetros	Resultados
pH	7,43
Conductividad (µs/cm)	151,2
Temperatura (°C)	27,7
Cloro residual	1,3

Los resultados obtenidos de los parámetros tomados in situ estuvieron dentro del rango permisible estipulado en la Resolución 2115 de 2007, adicionalmente los puntos de muestreo estaban debidamente sellados y marcados por el prestador.

- **Control de la calidad del agua distribuida por la red**

El prestador cuenta con su propio laboratorio de calidad del agua en la PTAP El Jardín, el cual se encuentra en proceso de re acreditación del Ministerio de Salud y Protección Social y participa en el PICCAP. En este laboratorio se realiza el análisis de las muestras de control en red con la siguiente frecuencia:

**Tabla 35.** Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua.

Características	2015	2016	2017	Frecuencia
	Muestras/día (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
pH	2	2	2	Diario
Cuenta de Cloro residual Libre	2	2	2	Diario
Turbiedad	2	2	2	Diario
Color aparente	2	2	2	Diario
Olor y sabor	2	2	2	Diario
Coliformes totales	3	3	3	Diario

Características	2015	2016	2017	Frecuencia
	Muestras/día (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	N° Muestras (Promedio)	
Coliformes fecales	3	3	3	Diario
Mesofilos	2	2	2	Semanal
Alcalinidad total	2	2	2	Semanal
Cloruros	2	2	2	Semanal
Dureza total	2	2	2	Semanal
Conductividad	2	2	2	Semanal
Sulfatos	2	2	2	Semanal
Aluminio residual	2	2	2	Semanal
Nitritos	2	2	2	Semanal
Manganeso	2	2	2	Semanal
Nitratos	2	2	2	Semanal
Hierro Total	2	2	2	Semanal

Fuente: EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA. – visita febrero de 2018

No obstante, al revisar los resultados de las muestras de control en red entregadas en visita y reportadas al SUI, se evidenció que el prestador presuntamente no cumplió con las frecuencias mínimas para los parámetros COT y cloruros durante las vigencias 2015, 2016 y 2017.

Por otro lado, al analizar cada muestra de control se pudieron observar presuntos incumplimientos en los parámetros de cloro residual y color aparente, tal y como se muestra en el anexo 9.1.1.

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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP –administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD 20165290249792 del 21 de abril de 2016 para la vigencia 2015, SSPD 20175290003092 del 3 de enero de 2017 para la vigencia 2016 y SSPD 20185290226282 del 14 de marzo de 2018 para la vigencia 2017, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

**Tabla 36. IRCA Vigilancia 2015-2017.**

MES	AÑOS		
	2015	2016	2017
ENE	0.00	0.00	0.00
FEB	0.00	0.00	0.00
MAR	-	0.00	0.00
ABR	0.00	0.00	0.00
MAY	0.00	0.00	0.00
JUN	0.00	0.00	0.00
JUL	0.00	0.00	0.00

MES	AÑOS		
	2015	2016	2017
AGO	0.00	0.00	0.00
SEP	0.00	0.00	0.00
OCT	0.00	0.00	0.00
NOV	0.00	0.00	0.00
DIC	0.00	0.00	0.00
Meses	11	12	12
Muestras	39	49	57

Fuente: Consulta enlace SUI SIVICAP

Para la población de Neiva, el promedio los años 2015,2016 y 2017 del Índice de Riesgo de la Calidad el Agua – IRCA se encuentra clasificada como agua con nivel de riesgo SIN RIESGO, apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la resolución 2115 de 2007.

### 3.2.8 Formulación de Mapa de Riesgos

El prestador entregó el documento “*Mapa de Riesgo De La Calidad Del Agua Potable De La Fuente Abastecedora Del Acueducto De Neiva “Rio Las Ceibas”*” de la vigencia 2014, adicionalmente el prestador aportó la caracterización de la fuente para los años 2015 y 2016 no obstante a partir del 2014 no se ha realizado actualización del documento por parte de la autoridad ambiental.

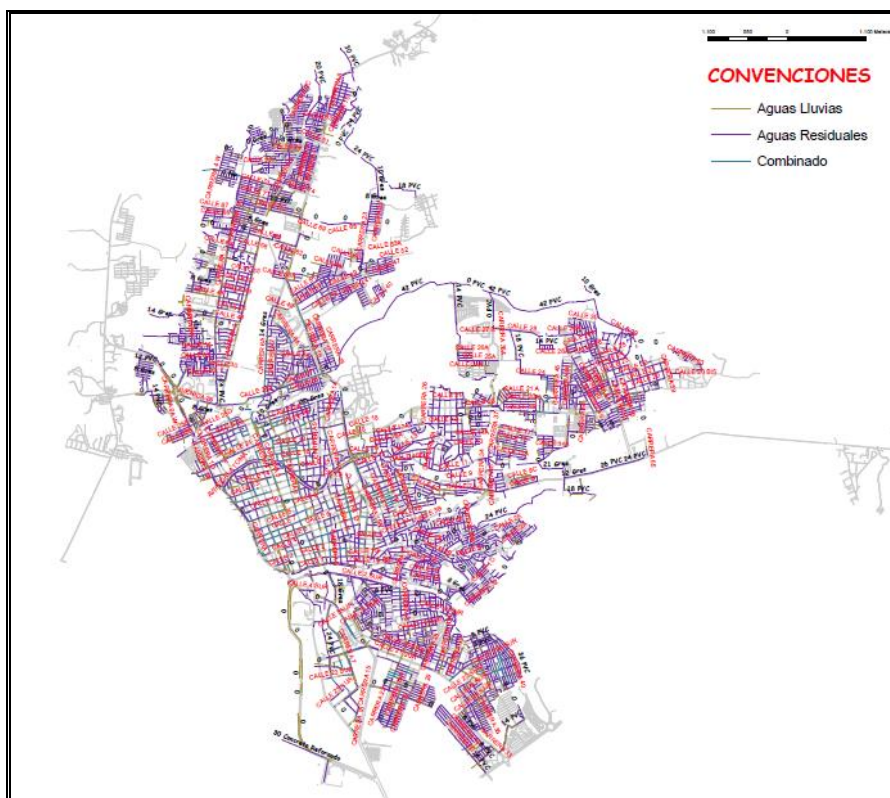
Cabe aclarar, que el prestador no entregó el acto administrativo por el cual se aprueba el Mapa de Riesgos de la fuente Las Ceibas, asimismo tampoco se entregó el plan de trabajo correctivo conforme lo establece la resolución 4716 de 2010.

### 3.2.9 Plan Maestro de Acueducto.

El prestador informa que se cuenta con Plan maestro de acueducto realizado en el 2011 donde se incluyeron los diagnósticos de cada parte del sistema de acueducto. No obstante, dado que han pasado 7 años desde su proyección presuntamente puede haber modificaciones en la red de acueducto que no están contenidas en el Plan Maestro. Actualmente se están realizando los estudios previos para la proyección del nuevo plan maestro.

### 3.3 Aspectos Técnicos Servicio de Alcantarillado

El sistema de alcantarillado de la ciudad de Neiva es de tipo combinado, el prestador entregó la relación de colectores, interceptores y pozos que hacen parte del sistema de alcantarillado operado por las EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP.



### 3.3.1 Cobertura de Alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en visita, la cobertura de alcantarillado en el municipio de Neiva es el siguiente:

**Tabla 37. Cobertura de Alcantarillado**

AÑO	TOTAL DE SUSCRIPTORES	TOTAL DE VIVIENDAS	COBERTURA DEL SERVICIO
2015	101.455	106.900	95%
2016	104.897	112.245	93%
2017	109.503	115.612	95%

Fuente: Información entregada por el prestador.

### 3.3.2 Redes de Alcantarillado

El ultimo catastro de redes de alcantarillado fue realizado en el 2011, el prestador informa que a medida que se van construyendo nuevos tramos en el sistema se actualiza la base de datos, no obstante, ya que desde el año 2011 no se hace un catastro de redes, no se cuentan con especificaciones técnicas de la red de alcantarillado existen actualmente.

### 3.3.3 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales – STAR

En la ciudad de Neiva no se cuenta con sistemas de tratamiento de aguas residuales. Según lo informado por el prestador, en el año 2009 El consorcio Neiva 2009 ya había adelantado el diseño de la PTAR en fase de pre factibilidad y selección de tecnología, no obstante, no se tenía ingeniería de detalle para para su construcción, por lo anterior el proyecto quedo quieto hasta el 2012 en el que el citado Consorcio solicitó una

adición del contrato, acto que no fue aceptado por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio por lo cual se procedió al proceso de liquidación del contrato.

Adicionalmente el prestador informó que la Asociación Colombiana de Ingeniería Sanitaria y Ambiental- ACODAL realizó un diagnóstico en el año 2016 teniendo en cuenta el cambio en la norma de vertimientos Resolución MADS 0631 de 2015.

Es de precisar que según la información del prestador se tiene el Contrato de Consultoría No. 009 de 2017, donde nuevamente se están realizando los estudios de pre-factibilidad y elaboración de estudios y diseños de la PTAR de Neiva, adicionalmente se está seleccionando la tecnología de la PTAR.

#### **3.3.4 Plan Maestro de Alcantarillado**

El prestador informa que se cuenta con Plan maestro de alcantarillado realizado en el 2011 donde se incluye los diagnósticos de cada parte del sistema de alcantarillado. No obstante, dado que han pasado 7 años, presuntamente no cuenta con todas las especificaciones técnicas de la red de alcantarillado existente en la actualidad. Actualmente se están realizando los estudios previos para la proyección del nuevo plan maestro.

#### **3.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV y Permisos de Vertimiento**

La Corporación Autónoma del Alto Magdalena otorgó el permiso de vertimientos por medio de la Resolución 2496 de 2013 por un plazo de 5 años. Por lo anterior este permiso se vence en el mes de diciembre de la vigencia actual.

Durante la visita el prestador informó que se encuentra en la elaboración del PSMV para presentarlo ante la Corporación para su posterior aprobación.

#### **3.3.6 Manual de Operación y Mantenimiento de la Red de Alcantarillado**

Durante la visita de inspección y vigilancia, hecha en abril de 2017, el prestador suministró el documento "*Manual de Operación y Mantenimiento de Redes de Alcantarillado Sanitario*".

Al revisar el manual en mención se evidenció que este contiene una descripción general de procedimientos que deben ser realizados en caso de una emergencia, así como también los procedimientos operativos propios del sistema. En adición, se especifican actividades enfocadas al mantenimiento correctivo y preventivo de la red, razón por la cual presuntamente se está dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Ahora bien, en relación con los cronogramas de mantenimiento, se evidencia que estos existen dentro de la empresa. Para finalizar, es importante que estos cronogramas estén ligados a manuales de mantenimiento preventivo para garantizar la operación adecuada de la red de alcantarillado.

Por otro lado, durante la visita se hizo acompañamiento al cronograma de Mantenimiento del alcantarillado adelantado para el 28 de febrero de 2017. De acuerdo a lo informado por el prestador, se cuenta con tres cuadrillas las cuales desarrollan actividades diferentes en la ciudad de Neiva.

✓ **Mantenimiento correctivo de sumideros**

La primera cuadrilla se encontraba realizando limpieza y mantenimiento de los sumideros ubicados sobre la calle 21 desde la carrera 52 hasta la carrera 60, el procedimiento se realizó a través de palas y el equipo vector, el cual succiona el lodo y los residuos que puedan obstruir los sumideros y generan reboses de aguas residuales domésticas.

**Imagen 224** Mantenimiento Correctivo



Vector, succión-presión



Mantenimiento de Sumideros

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

✓ **Reposición de redes de alcantarillado**

La segunda cuadrilla, estaba ubicada en la carrera 32 entre calle 21 y 22, donde se estaba remplazando la tubería antigua por tubería en PVC marca Pavco de 10 pulgadas, adicionalmente se instalaba tubería domiciliaria en PVC de 6 pulgadas hasta la caja de inspección.

**Imagen 235** Reposición de Redes



Obras de cambio tubería de alcantarillado



Conexión con la intradomiciliaria





Tubería en PVC 10 pulgadas

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

El prestador informó que en estos mantenimientos se garantiza la pendiente de la tubería que llega al zanjón y que normalmente el trabajo se demora 8 días (2 cuabras). Por otro lado, se informó que esta optimización de redes se realiza de acuerdo a las PQRs presentadas por los usuarios, ya que no se cuenta con equipos de monitoreo que permitan la detección de problemas en el sistema de alcantarillado.

✓ **Mantenimiento Manual**

Se hizo acompañamiento al mantenimiento manual adelantado en el barrio San Martín, en la red principal de alcantarillado, la cual está en paralelo con la quebrada La Cabuya, este trabajo se viene adelantando hace cuatro semanas donde se retira el material que pueda obstruir en un tramo de 60 metros lineales.

**Imagen 26** Mantenimiento Manual



Red principal de alcantarillado.



Reparación manual de la red de alcantarillado

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD a EPN E.S.P

### 3.3.7 Equipos para realizar el mantenimiento del sistema de alcantarillado

La empresa cuenta con dos carros vector con equipos de succión presión de su propiedad para los mantenimientos requeridos en el área de prestación. Para corroborar lo dicho por el prestador, se requirieron las tarjetas de propiedad, donde se evidenció que uno cuenta con un leasing asociado al Banco de Occidente y otro está a nombre de la empresa.

### 3.3.8 Evaluación de Lineamientos del Plan de Emergencia y Contingencia Conforme a lo establecido en la Resolución 154 de 2014.

En atención a la emergencia presentada el día 22 de febrero de 2017 por la ocurrencia de avalanchas y desabastecimiento, consecuencia de las crecientes continuas del río Las Ceibas (única fuente de abastecimiento de la ciudad), que género suspensión en la captación de las dos bocatomas (El Guayabo y el Tomo), esta Dirección Técnica programo visita los días 9 y 10 de marzo de 2017, con el propósito de verificar la implementación del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) en el aspecto técnico - operativo del servicio público de acueducto.

Al respecto, la Superservicios realizó la verificación de la aplicación del PEC de EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., así como de la situación de emergencia presentada en la ciudad de Neiva, encontrando que el plan cargado por el prestador el día 7 de febrero de 2017 al Sistema Único de Información (SUI) presuntamente no cumplía en seis (6) de los lineamientos mínimos exigidos en la Resolución 154 de 2014, tal como se muestra a continuación:

**Tabla 38** Aspectos con presunto incumplimiento – PEC cargado al SUI el 07/02/2017

ASPECTO	OBSERVACIONES
1.2.1 Elaboración de Inventarios	El inventario adelantado por la empresa se encuentra incompleto, si bien se relacionan algunos ítems establecidos en la resolución, otros no se describen a cabalidad o no se tuvieron en cuenta.
1.2.2. Identificación de requerimientos	La empresa no incluye en su documento una estimación de requerimientos generales para la atención de posibles emergencias.
1.2.4. Establecimiento de necesidad de ayuda externa	En el plan se establecen algunas entidades externas a las cuales se podría acudir en caso de emergencia, no obstante, en el PEC cargado al SUI no se describe de manera explícita la consideración del tipo de ayuda que podría requerir de ellas, conforme a la identificación de escenarios identificados previamente.
1.3.1 Línea de Mando	No se estableció un organigrama de acuerdo con el tipo de evento a atender, teniendo en cuenta la participación de cada dependencia de la empresa respecto a las temáticas establecidas en la norma vigente.
1.3.3 Protocolo de actuaciones	Si bien el documento incluye un protocolo de acciones para algunos tipos de emergencia, por componente de los sistemas de acueducto y alcantarillado. No fue posible evidenciar en particular los siguientes puntos: - Identificación de quien atiende la emergencia hasta tanto se presenta el comité de emergencias. - El momento en el cual se inicia el abastecimiento de agua potable por medio de medios no convencionales. - En caso de requerirse, el momento de las declaratorias de emergencia manifiesta o declaratoria de calamidad pública. - El momento en el cual se levanta o finaliza la situación de emergencias y se regresa a la normalidad.
1.3.4 Formatos para evaluación de daños	El documento presentado por el prestador no cuenta con los formatos que permitan la recolección rápida de la información relacionada con los daños causados a la infraestructura.

Fuente: Análisis SSPD

Por lo anterior, la Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado llevó a cabo nuevamente el análisis del PEC reportado por la empresa el 8 de febrero de 2018 al SUI para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva.

Efectuada la revisión, se pudo concluir que el PEC de EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. -LAS CEIBAS E.P.N- presuntamente no cumple con el aspecto 1.4 *El análisis posterior al evento* establecido en el Anexo 1 de la Resolución 154 de 2014 del MVCT. Esto debido a que, el prestador no registra en el plan, la evaluación de como funcionó la atención de la emergencia durante el evento desarrollado el 22 de febrero del 2017.

En consecuencia, se puede establecer que el PEC del prestador EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P. -LAS CEIBAS E.P.N-, presuntamente no cumple con todos los lineamientos mínimos establecidos en la Resolución 154 de 2014 del MVCT.

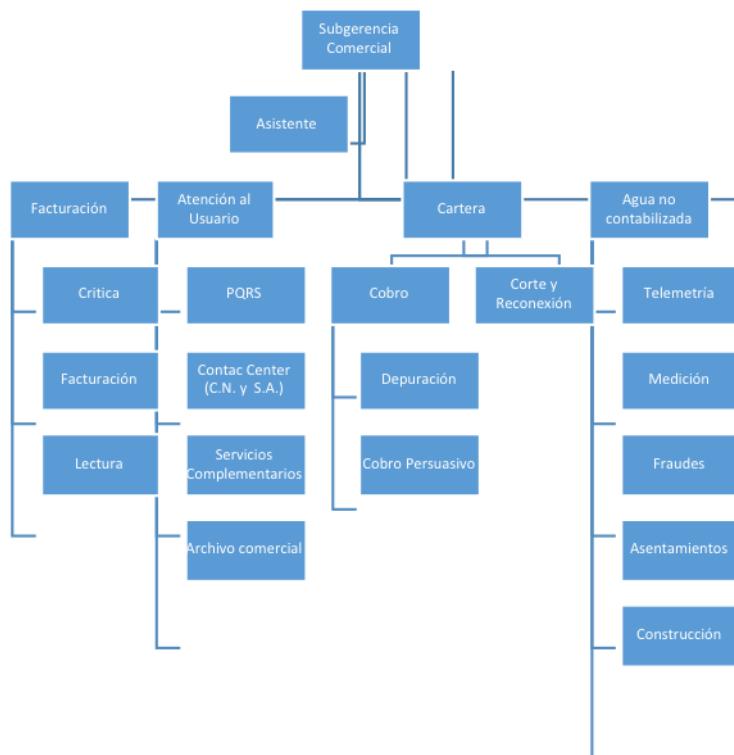
#### 4. ASPECTOS COMERCIALES

##### 4.1 Descripción general del área

La subgerencia comercial de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva tiene como funciones principales las actividades relacionadas con facturación, tomas de lecturas, críticas, PQR, además de coordinar con la Oficina Asesora Jurídica el cobro de cartera y lo relacionado con la gestión comercial de la entidad.

La empresa cuenta con la siguiente estructura organizacional:

**Imagen 27** Estructura organizacional



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Actualmente cuenta con 64 personas distribuidas de la siguiente manera:

**Tabla 39.** Personal área comercial

AREA	N° EMPLEADOS
ADMINISTRATIVA	2
ANC	20
ARCHIVO	3
CARTERA	10
FACTURACION	11
SERVICIO USUARIO	18
Total general	66

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Los horarios que se manejan en la empresa para el personal de planta y tercerizado es de 7:00 a.m. a 12:00 y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves y hasta las 5:00 p.m. los viernes.

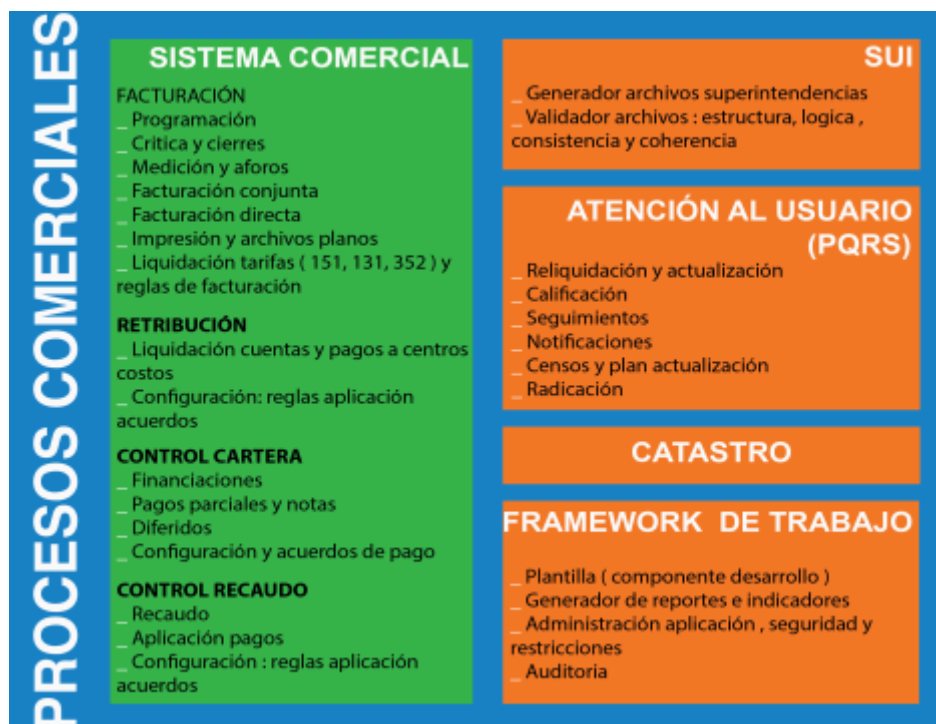
La sala de atención al usuario se tercerizó por lo que ahora cuenta con jornada continua de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

El lugar de ejecución es la sede principal de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva, salvo el personal operativo que debe salir a recorrer la ciudad.

#### 4.2 Sistema de Información Comercial - SIC

La empresa cuenta con el Sistema Integrado de Información Comercial 5IINCO, dentro del cual se puede hacer uso de los siguientes módulos:

**Imagen 28** Sistema 5IINCO



Fuente: Empresas Públicas de Neiva. - Visita marzo de 2018

### 4.3 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

La empresa cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, vigente. Cuenta con concepto de legalidad otorgado por la CRA Número 20082110079021 de fecha noviembre 28 de 2008, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Según información reportada a SUI, la fecha de expedición fue el 27 de mayo de 2005 y la última fecha de actualización se realizó el 10 de junio de 2005.

El CCU se puede encontrar publicado en la página web de la empresa.

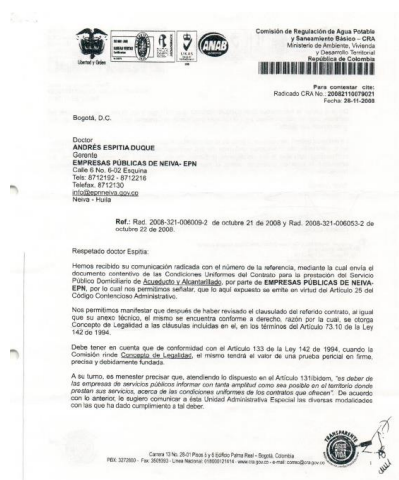
**Imagen 29** Información CCU

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
HUILA	EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E. S.P.	1	2092	2017-10-05	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2005-05-27	2005-06-10	SI	20082110079021	2008-11-28

Fuente: SUI – Consulta realizada el 20 de marzo de 2018.

Teniendo en cuenta la resolución CRA 768 de 2016, el CCU requiere actualización, por lo que el prestador informa en visita que el nuevo contrato de condiciones uniformes está en etapa de revisión final para ser enviado a la CRA en la primera semana de marzo del presente año.

**Imagen 30** Contrato de condiciones uniformes y concepto de legalidad



Contrato Condiciones Uniformes

Concepto de legalidad

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

### 4.5 Suscriptores

**Tabla 40.** Suscriptores Acueducto y Alcantarillado Años 2016, 2017 y 2018

NÚMERO DE USUARIOS				
CLASE DE USO	SERVICIO	Año 2016	Año 2017	Año 2018
COMERCIAL	ACUEDUCTO	7.532	7.842	7.837

<b>NÚMERO DE USUARIOS</b>				
<b>CLASE DE USO</b>	<b>SERVICIO</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>	<b>Año 2018</b>
	ALCANTARILLADO	7.315	7.597	7.603
INDUSTRIAL	ACUEDUCTO	54	58	58
	ALCANTARILLADO	49	55	55
OFICIAL	ACUEDUCTO	317	325	325
	ALCANTARILLADO	311	321	321
R - 1	ACUEDUCTO	23.512	25.731	25.884
	ALCANTARILLADO	21.225	23.515	23.803
R - 2	ACUEDUCTO	54.578	55.661	55.708
	ALCANTARILLADO	54.477	55.513	55.575
R - 3	ACUEDUCTO	12.125	12.852	12.878
	ALCANTARILLADO	12.094	12.812	12.840
R - 4	ACUEDUCTO	7.587	7.824	7.825
	ALCANTARILLADO	7.426	7.676	7.679
R - 5	ACUEDUCTO	1.857	1.917	1.913
	ALCANTARILLADO	1.838	1.860	1.856
R - 6	ACUEDUCTO	162	154	154
	ALCANTARILLADO	162	154	154
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>		<b>107.724</b>	<b>112.364</b>	<b>112.582</b>
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>		<b>104.897</b>	<b>109.503</b>	<b>109.886</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

La empresa para el año 2016, tenía un total de 107.724 suscriptores de acueducto y del servicio de alcantarillado, 104.897, para el 2017 contaba con 112.364 suscriptores

de acueducto y del alcantarillado, 109.503, para enero de 2018 un total de 112.582 de acueducto y 109.886 en el servicio de alcantarillado, lo que evidencia un crecimiento de suscriptores para los dos servicios entre el año 2016 y 2018 del 5%.

De acuerdo con la anterior tabla, se puede evidenciar que la mayor cantidad de suscriptores se encuentra concentrada en el estrato dos, seguido del estrato uno y tres.

El prestador cuenta con 565 usuarios con beneficio ICBF para los servicios de acueducto y alcantarillado. Igualmente, presta el servicio de acueducto y alcantarillado con beneficio VIP (Vivienda de Interés Prioritario) a 4.669 usuarios.

#### 4.6 Catastro de suscriptores

Según información recibida en visita, la empresa tuvo el contrato de consultoría N° 002 UNION TEMPORAL CATASTRO DE USUARIOS NEIVA- 2014, para la Elaboración del Catastro de Suscriptores. En el 2015, fecha de liquidación de dicho contrato, se entregó formalmente como producto el Catastro de Suscriptores finalizando la anterior administración, sin embargo, no ha sido implementado y el alcance del estudio obedeció a información Georeferenciada en un Sistema de Información Geográfico en ambiente SIG, específicamente en estructura de ArcGis, y en la fecha de entrega la cobertura en usuarios llegó a los 100.000 suscriptores. Por lo tanto, la información que se tiene de catastro es con corte a 2015.

De acuerdo con lo anterior, la empresa está contemplando la implementación de un plan de acción para la actualización del catastro de suscriptores el cual entraría en funcionamiento para el año 2019.

**Tabla 41.** Plan de acción catastro de suscriptores

Acciones Planteadas	Descripción	Meta Propuesta	Años Ejecución	de
<b>Creación de Cuentas Nuevas</b>	Desde noviembre de 2013 a la fecha, las cuentas nuevas que se matriculan llevan los datos completos de los usuarios según la estructura definida.	Información de cuentas disponibles para ingresar al catastro de usuarios	Cada vigencia	
<b>Revisión del Catastro que existe</b>	El área de TICs, revisa el estado del catastro entregado por el contratista en el año 2015, cruzándolo con la información del sistema comercial y base de datos del IGAC.	Producto revisado para determinar confiabilidad de información.	2017 2018	
<b>Revisión uno a uno de los datos del catastro</b>	Se firmó el Contrato de Prestación de Servicios N° 130 de 2018 cuyo finalidad es entregar depurada la base de datos cruzada en el 2017 por TICS, entregando un solo registro de cuentas.		2017 2018	

<b>Identificación de la necesidad de Contratar la actualización del Catastro de Suscriptores</b>	Teniendo una depuración real de la Información entregada, versus la información de la empresa y la disponible en el área comercial, la empresa define y delimita el alcance en la actualización requerida	Contrato de Actualización del Catastro Celebrado 2018 - 2019
<b>Implementación del catastro de Suscriptores en el Área Comercial de las Ceibas ESP</b>	Entregado el Catastro actualizado, se debe implementar desde una ventanilla permanente y en cabeza de un líder de proceso, los medios físicos, tecnológicos y financieros, para su implementación	Catastro de Usuarios 2019 Implementado y en funcionamiento

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

#### 4.7 Micromedición

**Tabla 42.** Indicador de micromedición

Período	Suscriptores	Micromedición nominal	Micromedición efectiva
año 2018	112.582	98.79%	82.70%

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con lo indicado por la empresa, el índice de micromedición se encuentra en un 82.70%, encontrando que presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

##### 4.7.1 Reportes estadísticos mensuales por uso y estrato de medidores instalados

Según información recibida en visita realizada durante el mes de marzo, para diciembre del año 2017 se instalaron 4.773 siendo el estrato dos el de mayor participación con 2.555 medidores y el estrato uno con 1.288 medidores instalados, lo que representan un buen indicador respecto de la cantidad de suscriptores de acueducto en el municipio de Neiva.

**Tabla 43.** Medidores instalados en 2017

MEDIDORES INSTALADOS POR LAS CEIBAS 2017													
MES/USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total general
COMERCIAL	11	5	42		51	27	27	22	4	47	23	52	311
INDUSTRIAL			1										1
OFICIAL	10	13	4			2	4	1		2	14		50
RESID--EST 1	37	14	404		28	19	31	43	1	192	317	202	1288
RESID--EST 2	206	92	124	1	83	46	226	213	31	351	717	465	2555
RESID--EST	61	7	19		25	6	17	12	1	50	105	79	382



MEDIDORES INSTALADOS POR LAS CEIBAS 2017													
MES/USO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total general
3													
RESID--EST 4	12	9	11		11	9	12	7		14	25	41	151
RESID--EST 5		1	2			2	3	1	4	6	6	8	33
RESID--EST 6										2			2
<b>Total general</b>	337	141	607	1	198	111	320	299	41	664	1207	847	4773

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Para el año 2018, se lleva un registro de 806 micromedidores instalados con corte a febrero, igualmente siendo el estrato dos el mayor representante en la tabla.

**Tabla 44.** Medidores instalados en 2017

MEDIDORES INSTALADOS POR LAS CEIBAS 2018			
MES/USO	ENERO	FERBERO	Total general
COMERCIAL	20	13	33
OFICIAL		2	2
RESID--EST 1	138	87	225
RESID--EST 2	239	147	386
RESID--EST 3	65	54	119
RESID--EST 4	21	11	32
RESID--EST 5	6	3	9
<b>Total general</b>	489	317	806

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

La empresa tiene el contrato de prestación de servicios N° 097 de 2018, con la empresa BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS SA, cuyo objeto es "Prestar servicio de laboratorio acreditado para certificación de calibración de medidores de agua fría potable", también cuenta con acreditación del Organismo Nacional de Acreditación de Colombia – ONAC, respecto de los requisitos definidos en la norma internacional ISO / IEC 17025:2005, la cual fue otorgada el 23 de enero de 2014 y tiene vigencia hasta el 22 de enero de 2022.

Se revisaron cinco actas de calibración, cambio e instalación de medidores, encontrándose todo bajo los parámetros normales.

### Imagen 31 Acta de instalación o retiro de medidor

313.856.1247

**ACTA DE VISITA INSTALACION Y/O  
RETIRO DE MEDIDOR**  
LA CEIBAS

Proceso: GESTION COMERCIAL Y ATENCION AL USUARIO Vigencia desde: 2011/11/14 Código CA-FR: 158 Versión: 02

G.F. No: 8621 FECHA EMISION: 17/03/18 SOLICITA: EXAMIN MARIANO CASTILLO MALDONADO

MEDIDA: 4213488 DIRECCION: K. 43.15 INT. 7, K. 43.15 INT. 7. BARBDO: Las Cajas 2 Vidas p. S.C.W.

NUMERADOR: K830 DIAMETRO: RUTA: 6902 CONSECUTIVO: 8908 LECT. ACTUAL: 9224

CICLO: 4 COMUNA: 2 USO: 8580-451.3

NOTIFICAR CAMBIO DE MEDIDOR POR PRESENTAR LA MISMA LECTURA DURANTE 3 PERIODOS

CONSECUENTIVO:  Arreglo de Acometida  Instalación de medidor  Retiro de medidor  Otro

OBJETO DE LA VISITA: Ejecución orden de trabajo:  Retiro de medidor  Otro

FECHA DE ARRIBA: 26/03/2018 Hora: \_\_\_\_\_

ACOMETIDA: DIAMETRO: 1/2 MATERIAL: pvc PRESENCIA FUGA:  SI  NO

TIPO DE MEDIDOR: VELOCIDAD  VOLUMEN  LECTURA ACTUAL: 622V ENCOFRADO:  SI  NO

ESTADO DE LOS SELLOS BUENOS:  ROTOS  NO TIENE

#### OBSERVACIONES Y DETALLES DE LA VISITA

Ubicación Medidor:	Observación Medidor:	Posición del medidor:	Estado del predio:	Tipo Uso:
Asesor <input type="checkbox"/>	Buena <input type="checkbox"/>	Vertical <input type="checkbox"/>	Lote vacío <input type="checkbox"/>	Doméstico <input checked="" type="checkbox"/>
Atornillado <input type="checkbox"/>	Plata <input type="checkbox"/>	Horizontal <input checked="" type="checkbox"/>	En Construcción <input type="checkbox"/>	Fábrica <input type="checkbox"/>
Atornillado con tija <input type="checkbox"/>	Fijable <input checked="" type="checkbox"/>	Inclinado <input type="checkbox"/>	Habitado <input checked="" type="checkbox"/>	Oficina <input type="checkbox"/>
Fuente <input type="checkbox"/>	Regaje <input type="checkbox"/>	Fiscalizador <input type="checkbox"/>	Solo <input type="checkbox"/>	Atardecido <input type="checkbox"/>
No se encuentra <input type="checkbox"/>	En contraltos <input type="checkbox"/>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Desocupado <input type="checkbox"/>	Lava autos <input type="checkbox"/>
			Demolido <input type="checkbox"/>	Restaurante <input type="checkbox"/>
			Albarca <input type="checkbox"/>	College <input type="checkbox"/>

MARCA: Yamaha DIAMETRO: 1/2

NUMERO: 3256 CUOTAS: 24

COMUNIDAD USUARIO: \_\_\_\_\_ Nombre: \_\_\_\_\_ OPERARIO

Observaciones: Se instalo Medidor Nuevo # 17897104  
quedo sin fugas el Defracho se le entrego al  
usuario

MATERIALES UTILIZADOS					
No.	Materiales	Cant.	No.	Materiales	Cant.
1	Medidor 1/2 AF	1	4		
2			5		
3			6		

Este usuario es informado sobre su derecho a elegir el distrito en el artículo 162 de la Ley 142 de 1994, que establece la obligación de la Empresa de entregar un medidor a cada uno de los usuarios que se ubica para recibir el servicio y la obligación de entregar a cada propietario abonado para que no se abone. En virtud de lo anterior, el artículo 162 de la Ley 142 de 1994, establece como medida de seguridad, el otorgamiento de un medidor y un transformador, autorizando para la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente autorizadas, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medición de potencia y los medidores. Propiedad de los contenidos de la presente acta, tienen validez en los términos de la ley.

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

### 4.7.2 Proceso de cambio de medidores.

Para este proceso, se tienen las siguientes pautas a seguir por la empresa con una periodicidad mensual:

- 1) Se hace un filtro a las cuentas que presente consumos  $\geq$  a 7m3
- 2) Se oficia al usuario comunicándole la novedad encontrada, enumerándole los efectos legales.
- 3) Si el usuario no está de acuerdo con la información recibida, se procede a enviar una visita al predio para verificar los argumentos esgrimidos por él.
- 4) Si el resultado de la visita determina que se hace necesario el retiro del medidor para calibración, se le notifica al usuario la fecha en la que será retirado el medidor para ser enviado al laboratorio de calibración, de lo contrario se hará caso omiso a la comunicación enviada.

### 4.7.3 Proceso de instalación de medidores.

Para realizar este proceso, la empresa cuenta con un documento donde se describen los siguientes pasos a seguir para realizar la instalación de micromedidores:

- Solicitud de instalación de un micro medidor
- Consolidar los requerimientos de instalación
- Notificar al usuario la instalación del medidor
- Verificar recibo de notificaciones
- Negación del usuario de instalación

- Enviar requerimientos de instalación
- Instalación del micro medidor
- Reporte a Empresas Públicas de Neiva
- Validar las instalaciones
- Reporte y actualización en facturación

En cuanto al retiro y certificación de calidad de micromedidores se cuenta con los siguientes pasos:

- Identificación de necesidad de revisión
- Programar retiro de medidor
- Notificar al usuario
- Consolidar los requerimientos de retiro
- Realizar el retiro del medidor
- Recepción de micro medidores retirados
- Envío a laboratorio
- Recibo de laboratorio
- Notificación al usuario

#### 4.7.4 Estadísticas de tiempos de atención y costos de instalación, reconexión y cambio de medidores.

Según información del prestador, para el 2017 en se presentaron 142 solicitudes realizadas con un promedio de atención de 4.81 días transcurridos entre la solicitud de instalación y la instalación del medidor en el predio.

En el año 2018 se han presentado 114 solicitudes que fueron realizadas con un promedio de atención de 3.37 días transcurridos entre la solicitud de instalación y la instalación del medidor en el predio.

**Tabla 45.** Costos de instalación, reconexión y cambio de medidores

Servicio	2016	2017	2018
Costo de instalación	21.500	27.712	EN PROCESO DE CONTRATACIÓN
Costo de reconexión	12.000	33.395	
Cambio de medidor	21.500	27.712	

Valores sin IVA

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con la anterior tabla, se evidencia un aumento en los costos de instalación en \$6.212 de 2016 a 2017, para reconexión en \$ 21.395 de 2016 a 2017, cambio de medidor en \$6.212 de 2016 a 2017.

En ese sentido, es importante que el prestador aclare el elevado aumento en su cobro

por reconexión del servicio del año 2016 al 2017, que corresponde a un 178%.

Para el año 2018, no se recibió información aun cuando si tiene información de instalación de medidores como se evidencia en la parte de micromedición de la presente evaluación.

## 4.8 Tarifas

### 4.8.1 Tarifas aplicadas a la fecha para el municipio de Neiva.

De acuerdo con la información reportada al Sistema único de información y entregada en visita, la empresa EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ID 2092, aprobó y aplicó las siguientes tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva - Huila para el año 2018:

**Imagen 32** Tarifas de acueducto y alcantarillado año 2018

alcantarillado por estratos y usos, antes y después de subsidios y contribuciones como los siguientes:

ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO				
COMPONENTES	\$ DE DICIEMBRE DE 2014		\$ DE DICIEMBRE DE 2017	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA	\$ 5.231,11	\$ 7.142,17	\$ 6.026,71	\$ 8.228,43
CMO	\$ 668,32	\$ 298,99	\$ 769,97	\$ 344,46
CMH	\$ 393,54	\$ 517,88	\$ 433,86	\$ 596,64
Tasas Ambientales	\$ 1,32	\$ 34,78	\$ 1,75	\$ 40,07

Que las tarifas de acueducto y alcantarillado por estratos y usos, antes y después de subsidios y contribuciones serán las siguientes:

**SERVICIO DE ACUEDUCTO**

ESTRATO / USO	% SUBSIDIO	CARGO FLUJO ACUEDUCTO \$ SUSCRIPOR	
		TARIFA SIN SUBSIDIO	TARIFA SUBSIDIADA
Estrato 1	0%	\$ 6.026,71	\$ 6.026,71
Estrato 2	0%	\$ 6.026,71	\$ 6.026,71
Estrato 3	0%	\$ 6.026,71	\$ 6.026,71
Estrato 4	0%	\$ 6.026,71	\$ 6.026,71
	% CONTRIBUCION	TARIFA SIN CONTRIBUCION	TARIFA CON CONTRIBUCION
Estrato 5	180%	\$ 6.026,71	\$ 16.874,80
Estrato 6	200%	\$ 6.026,71	\$ 18.080,14
Comerciales	100%	\$ 6.026,71	\$ 12.053,43
Industriales	210%	\$ 6.026,71	\$ 18.462,81
Oficiales	0%	\$ 6.026,71	\$ 6.026,71

**CONSUMO ACUEDUCTO \$/M3**

ESTRATO / USO	% SUBSIDIO	CARGO FLUJO ACUEDUCTO \$ SUSCRIPOR	
		TARIFA SIN SUBSIDIO	TARIFA SUBSIDIADA
Estrato 1	54%	\$ 1.225,58	\$ 563,76
Estrato 2	36%	\$ 1.225,58	\$ 784,37
Estrato 3	0%	\$ 1.225,58	\$ 1.225,58
Estrato 4	0%	\$ 1.225,58	\$ 1.225,58
	% CONTRIBUCION	TARIFA SIN CONTRIBUCION	TARIFA CON CONTRIBUCION
Estrato 5	120%	\$ 1.225,58	\$ 2.696,27
Estrato 6	130%	\$ 1.225,58	\$ 2.818,82
Comerciales	60%	\$ 1.225,58	\$ 1.960,92
Industriales	60%	\$ 1.225,58	\$ 1.960,92
Oficiales	0%	\$ 1.225,58	\$ 1.225,58

**SERVICIO DE ALCANTARILLADO**

ESTRATO / USO	% SUBSIDIO	CARGO FLUJO ALCANTARILLADO \$ SUSCRIPOR	
		TARIFA SIN SUBSIDIO	TARIFA SUBSIDIADA
Estrato 1	0%	\$ 8.228,43	\$ 8.228,43
Estrato 2	0%	\$ 8.228,43	\$ 8.228,43
Estrato 3	0%	\$ 8.228,43	\$ 8.228,43
Estrato 4	0%	\$ 8.228,43	\$ 8.228,43
	% CONTRIBUCION	TARIFA SIN CONTRIBUCION	TARIFA CON CONTRIBUCION
Estrato 5	180%	\$ 8.228,43	\$ 23.037,60
Estrato 6	200%	\$ 8.228,43	\$ 24.685,79
Comerciales	100%	\$ 8.228,43	\$ 16.456,86
Industriales	210%	\$ 8.228,43	\$ 25.508,13
Oficiales	0%	\$ 8.228,43	\$ 8.228,43

**CONSUMO ALCANTARILLADO \$/M3**

ESTRATO / USO	% SUBSIDIO	CARGO FLUJO ALCANTARILLADO \$ SUSCRIPOR	
		TARIFA SIN SUBSIDIO	TARIFA SUBSIDIADA
Estrato 1	54%	\$ 981,18	\$ 451,34
Estrato 2	36%	\$ 981,18	\$ 627,95
Estrato 3	0%	\$ 981,18	\$ 981,18
Estrato 4	0%	\$ 981,18	\$ 981,18
	% CONTRIBUCION	TARIFA SIN CONTRIBUCION	TARIFA CON CONTRIBUCION
Estrato 5	120%	\$ 981,18	\$ 2.158,59
Estrato 6	130%	\$ 981,18	\$ 2.256,71
Comerciales	60%	\$ 981,18	\$ 1.569,89
Industriales	60%	\$ 981,18	\$ 1.569,89
Oficiales	0%	\$ 981,18	\$ 981,18

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

La empresa mediante radicados SSPD 20165290433832 y 20165290470882 remitió estudio de costos y tarifas de Resolución CRA 688 de 2014 para el municipio Neiva (Huila), sin embargo, la empresa no ha realizado la certificación en el aplicativo SURITACA, el artículo primero de la Resolución SSPD No. 20174000209705 de 2017, establece lo siguiente:

*“Modificar el plazo de reporte definido en el anexo n° 3 de la Resolución n° SSPD 20171300039945 de 2017, modificado por el artículo noveno de la Resolución n° SSPD 20174000121755 de 2017, para el reporte de información tarifaria al Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA, y en consecuencia, establecer como plazo máximo de reporte, el día 20 hábil siguiente al del vencimiento del plazo dispuesto en el artículo 39 de la Resolución CRA 783 de 2016, modificado por el artículo segundo de la Resolución CRA 810 de 2017, o el que lo modifique, aclare o adicione.”*

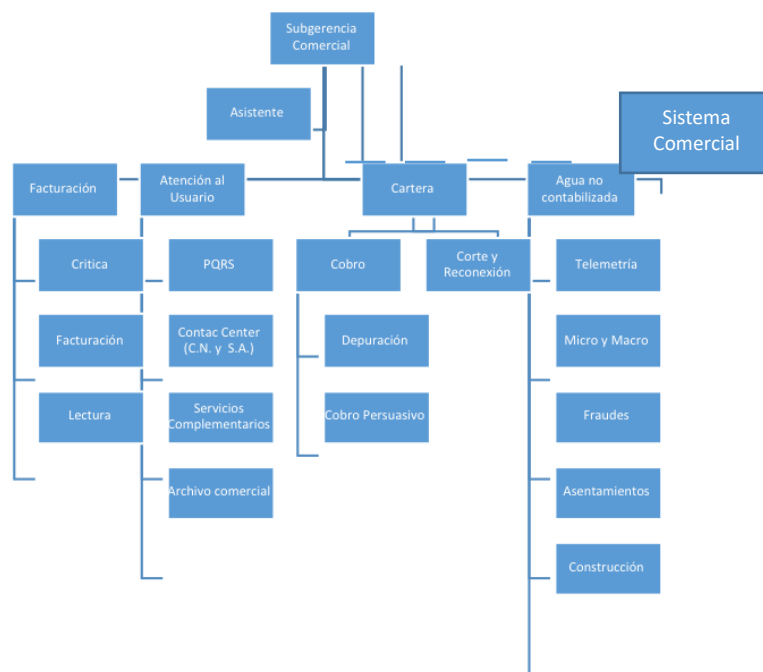
De acuerdo con las normas transcritas el plazo de reporte se encuentra vencido desde el 30 de enero de 2018 y, una vez revisado el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA se encontró que a la fecha de la publicación de la presente evaluación integral el prestador no ha realizado el reporte del estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado.

#### 4.9 Facturación y recaudo

La oficina de facturación ejecuta las operaciones necesarias para generar y registrar información para facturar los servicios de acueducto y alcantarillado, de tal manera que cumplan con los requisitos del cliente, las políticas administrativas y financieras de Las Ceibas Empresas Publicas de Neiva E.S.P. y la normatividad que la rige.

En la actualidad se encuentra tercerizado lo siguiente: Lecturas de medidores de acueducto, Distribución de las facturas de cobro a todos los suscriptores de los servicios de acueducto, alcantarillado, Visitas de crítica, Visitas de Agua No Contabilizada, gestión de: novedades, bajos y altos consumos y medidores frenados, Visitas generadas por PQRS

**Imagen 33** Organigrama oficina comercial y facturación



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 46.** Personal área de facturación

AREA	SUBPROCESO	NOMBRE	FUNCION
FACTURACION	JEFE AREA	JAIBER BLANDON	JEFE AREA
FACTURACION	AUXILIAR	LINDA KATERINE ORTIZ	AUXILIAR ADMÓN
FACTURACION	CRITICA	DANILO CAICEDO	LIDER CRITICA
FACTURACION	CRITICA	SERGIO MAURICIO ALBARRACIN	CRITICA
FACTURACION	CRITICA	JOSE LEONARDO RUIZ	CRITICA
FACTURACION	CRITICA	VICTORIA GARCIA	CRITICA
FACTURACION	CRITICA	DAVID RODRIGUEZ	BAJOS CONSUMOS
FACTURACION	CRITICA	RONALDO ARIAS	BAJOS CONSUMOS
FACTURACION	CRITICA	JOSE AUGUSTO ROJAS MUÑOZ	BAJOS CONSUMOS
FACTURACION	CUENTAS NUEVA	ROSARIO BUENDIA	VENTANILLA
FACTURACION	CUENTAS NUEVA	WENDY DAYANA CASTRO	ARCHIVO

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

#### **4.9.1 Proceso de facturación**

##### **4.9.1.1 Descripción del proceso**

La empresa cuenta con el siguiente procedimiento para realizar su facturación:

- **Realizar Cronograma de Facturación:**

El profesional del área de Facturación realiza el cronograma de facturación y se distribuye a las demás dependencias, este cronograma establece los límites de tiempo para la toma de lectura.

Este cronograma es revisado por la Subgerente Comercial y de atención al usuario.

- **Enviar Cronograma:**

El Auxiliar Administrativo envía el cronograma de Facturación al contratista responsable de la toma de la lectura, a las empresas con las que se tiene facturación conjunta, y a todos los subprocesos del proceso Comercial y atención al usuario; este debe ser enviado por lo menos un día antes del inicio de la lectura.

- **Promedios forzados:**

Se marca con promedios forzados cuando el consumo a facturar no es acorde con la cantidad de usuarios en el predio. Los promedios forzados son desactivados cuando:

- Se ha facturado promedio forzado durante 6 meses consecutivos.
- Se ha reportado la novedad de lectura medidor nuevo.
- El consumo registrado es superior al promedio forzado facturado.

El promedio forzado corresponde a lo que debe cobrarse por cantidad de usuarios del predio

- **Lectura:**

Según procedimiento: TOMA DE LECTURA

- **Cargue de Crítica:**

Aprobada cada una de las cuentas a las cuales se realizó el proceso de análisis de crítica, se procede a realizar el cargue de la crítica, una vez aplicado en el procedimiento CRITICA.

- **Cargue de facturación conjunta:**

Se realiza cargue de novedades de Seguros RSA (contratos comerciales de terceros) y Aseso de acuerdo al ciclo que se va a Pre-liquidar.

- **Cargue de novedades de facturación:**

Se realiza el cargue de novedades de facturación, tales como: cambios de clases de uso, inactivaciones, predios desocupados, suspensiones por mutuo acuerdo, metros cúbicos alcantarillado adicionales y descuento de empleados.

- **Pre liquidación:**

- Se pre liquida en el software comercial los consumos acueducto y alcantarillado.
- Se pre liquida en el software comercial Seguros RSA (Contratos comerciales de terceros)

- **Verificación de cargue:**

Terminado el proceso de pre liquidación de cada uno de los ciclos de facturación, se verifica en el software comercial que se haya ejecutado satisfactoriamente. Se ejecuta el proceso de generación en PDF de pre liquidación del ciclo según lo establecido en el cronograma de facturación.

Se revisan los archivos PDF de manera selectiva por cada clase de uso con la siguiente información:

- Ciclo pre liquidado.
- Fecha toma de lectura periodo actual y anterior.
- Valor tarifas aplicadas
- Valor de subsidios
- Valor contribuciones
- Fecha límite de Pago
- Fecha suspensión

- **Revisar Pre liquidación:**

Se envía por email al Auxiliar Administrativo el archivo de la pre liquidación en PDF

para revisar los reportes generados de acuerdo a las novedades se hayan efectuado en PQR.

- **Confirmación de novedades:**

Se envía por email al Profesional Universitario una confirmación que todas la Novedades generadas por el software comercial fueron aplicadas para cada uno de los ciclos en revisión según lo establecido en el cronograma.

- **Realizar Liquidación definitiva:**

- Se liquida novedades seguros RSA.
- Se liquida acueducto y alcantarillado en el software comercial.
- Se verifica que la liquidación haya terminado con éxito.
- Terminado el proceso de liquidación definitiva de cada ciclo, se genera en archivos PDF y se envía a la empresa contratista.

- **Aplicación del descuento de empleados:**

Se realiza el proceso de aplicación de descuento de empleados para descontar el valor por cargos fijos y consumos.

- **Entrega el contratista:**

Empresa contratista recibe en PDF la facturación liquidada, respectivamente se imprime y se realiza según el contrato el proceso de distribución en toda el área de prestación del servicio del municipio de Neiva.

#### 4.9.1.2 Estadísticas por municipio de cobros por promedio, por diferencia de lecturas, otros.

**Tabla 47.** Estadísticas por lectura de medidores año 2016

NOVEDAD	CLASE DE USO									Total general
	C	I	O	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	
AVERIADO	13	1	1	103	132	25	17	1	2	295
CONSTRUCCION	24		3	23	92	15	9	1	1	168
CONTADOR FRENADO										
DESOCUPADA	675	4	13	818	2.248	1.084	770	147	8	5.767
DIRECTA	180		12	1.286	513	61	30	3		2.085
FRAUDE										
ILEGIBLE	25		3	51	145	28	18	4	1	275
LLENO DE AGUA										
LOTE	1			5	1	2	1			10
MEDIDOR NUEVO	49	1	3	36	369	151	58	5		672



NOVEDAD	CLASE DE USO									
	C	I	O	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	Total general
NO EXISTE MEDIDOR										
OBSTRUIDO	319	2	29	953	547	81	56	16		2.003
PREDIO DEMOLIDO	6		12	35	13	3	1			70
PROMEDIO	898	1	25	2.852	4.941	972	551	126	4	10.370
REJA CON LLAVE	55	1	21	442	1.324	98	45	3		1.989
SIN NOVEDAD	4.977	42	194	16.501	43.817	9.474	5.932	1.513	146	82.596
SUSPENDIDA	284	2	1	336	371	70	22	6		1.092
USUARIO NO PERMITE	32			76	75	62	82	32		359
ZONA ALTO RIESGO IMPOSIBLE LEER				13						13
<b>Total Nro Medidores</b>	<b>7.538</b>	<b>54</b>	<b>317</b>	<b>23.530</b>	<b>54.588</b>	<b>12.126</b>	<b>7.592</b>	<b>1.857</b>	<b>162</b>	<b>107.764</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 48.** Estadísticas por lectura de medidores año 2017

NOVEDAD	0	C	I	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	Total general
AVERIADO	2	14	1	97	146	36	21	3		320
CONSTRUCCION		19		21	40	12	4	1		97
CONSUMO EN ESTUDIO	2	79		113	245	72	42	16		569
CONTRAFLUJO	2	17	1	83	145	26	17	2	2	295
DESOCUPADA	12	457	4	806	1643	696	395	39	2	4.054
DIRECTA	3	67		937	351	27	10			1.395
ILEGIBLE	4	33		92	145	45	21	5		345
LOTE		71		17	12	1	3			104
MEDIDOR NUEVO	14	82		403	1004	154	49	10	1	1.717
OBSTRUIDO	42	485	2	1368	495	98	53	27		2.570
PREDIO DEMOLIDO		8		45	18	6	11	1		89

NOVEDAD	0	C	I	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	Total general
PROMEDIO	20	998	4	2992	5571	1168	705	192	5	11.655
REJA CON LLAVE	6	73		496	1189	85	48	1		1.898
SIN NOVEDAD	201	5073	45	17655	43959	10286	6317	1606	143	85.285
SUSPENDIDA	1	360	1	576	655	122	114	6		1.835
USUARIO NO PERMITE	2	6		13	43	18	14	1		97
ZONA DE ALTO RIESGO IMPOSIBLE LEER				21						21
Total general	311	7.842	58	25.735	55.661	12.852	7.824	1.910	153	112.346

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 49.** Estadísticas por lectura de medidores año 2018

NOVEDAD	0	C	I	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	Total general
AVERIADO	1	10		82	134	33	19	2		281
CONSTRUCCION		15		10	48	5	2	1		81
CONSUMO EN ESTUDIO	4	86	2	145	441	110	71	26		885
CONTRAFLUJO	2	16		74	169	27	17	4		310
DESOCUPADA	10	544	5	896	1.871	637	463	107	3	4.539
DIRECTA	8	133		954	355	224	21			1.695
ILEGIBLE	1	32		92	208	47	16	5	1	402
LOTE		61		23	21	4	1			110
MEDIDOR NUEVO	1	104		393	969	169	68	17		1.721
OBSTRUIDO	44	421	2	1.373	562	90	55	10	1	2.558
PREDIO DEMOLIDO	2	7		31	18	4	7			69
PROMEDIO	27	978	4	2.866	5.144	1.325	747	121	3	11.217
REJA CON LLAVE	18	146	1	536	1.411	111	60			2.283
SIN NOVEDAD	206	4.944	43	17.784	43.732	9.929	6.174	1.607	144	84.565
SUSPENDIDA										

NOVEDAD	0	C	I	R-1	R-2	R-3	R-4	R-5	R-6	Total general
	1	335	1	556	584	120	54	5	1	1.657
USUARIO NO PERMITE		7		32	41	42	50	1		173
ZONA DE ALTO RIESGO IMPOSIBLE LEER				37		1				38
<b>Total general</b>	<b>325</b>	<b>7.839</b>	<b>58</b>	<b>25.885</b>	<b>55.708</b>	<b>12.878</b>	<b>7.825</b>	<b>1.906</b>	<b>153</b>	<b>112.585</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con las tablas anteriores, se encuentra que después de la causal “sin novedad”, la que más se refiere en las lecturas de medidores corresponde a lecturas “promedio” y predios “desocupados”.

#### 4.9.1.3 Pre crítica

El proceso de pre crítica es elaborado por el contratista a cargo de la lectura, independiente de la empresa que ejecute el contrato.

#### Proceso

Primero se efectúa la lectura de medidores a los usuarios en área de prestación de servicios, con una periodicidad mensual de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de condiciones uniformes y de conformidad con los ciclos de facturación y rutas comerciales determinadas. Al dispositivo electrónico se le debe cargar la información necesaria, para realizar la pre-crítica en campo. Al momento de la toma de lectura, el software del dispositivo debe realizar el cálculo inicial de desviación de lectura. Si resulta desviación, debe solicitar confirmación de lectura, y en caso afirmativo, tomar registro fotográfico del medidor, o de la propiedad, en caso de confirmación de predio desocupado se debe registrar todas las mediciones tomadas en campo. Así mismo, toda la información recogida y/o capturada por el contratista se debe suministrar a la empresa mediante archivo plano, para el proceso de confirmación de crítica.

De acuerdo con lo indicado por el prestador, durante el año 2016 se realizaron 30.033 visitas de crítica y para el 2017 se realizaron 35.101 visitas de crítica.

#### 4.9.1.4 Suspensiones y cortes

El proceso para realizar cortes y suspensiones cuenta con los siguientes pasos:

- **Cargue de los pagos:**

El auxiliar administrativo verifica el cargue de los pagos del día anterior en el software.

- **Verificar fecha de suspensión:**

Constatar la fecha de Suspensión de cada uno de los ciclos y periodo vigente con el cronograma entregado por el área de facturación. Se debe tener en cuenta que:

- No se pueden generar las actas de suspensión si no se han subido los pagos del día anterior al software.
- Las actas de suspensiones se generarán a las cuentas que tengan una edad mayor a (2) facturas vencidas.

- **Generar actas de Corte:**

El encargado del proceso realiza la filtración y descarga del archivo PDF de las actas de suspensión y una relación en Excel del listado de las actas generadas en el

aplicativo Software Comercial ingresando los parámetros de EDAD, VALOR DE LA DEUDA Y PERIODO VIGENTE para proceder a enviar al contratista o encargado de cortes, suspensiones y reconexiones.

#### **Visita a terreno:**

Al contratista o encargado de las operaciones suspensiones, cortes y reconexiones, se les transfiere las actas a una terminal portátil que lleva el personal al terreno y realiza las actividades correspondientes. En el terreno donde por seguridad o por conectividad no se puede trabajar con terminales, se imprimen las actas y las llevan a terreno, todo esto teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la resolución N° 0227 de LAS CEIBAS EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA ESP, una vez realizada dicha actividad se cargan las actas directamente al software y se envían en físico con un listado plano en Excel y se envía una copia digital de las fotos y de las actas escaneadas como resultado del trabajo en campo; de las suspensiones efectivas y no efectivas al área de CARTERA. No se realizará la suspensión del servicio a los usuarios que presenten el recibo con pago o un acuerdo realizado en el periodo actual.

- **Ingresar Actas de Suspensiones:**

Todas las actas de corte serán ingresadas en el aplicativo software Comercial para generar el cobro respectivo a los Cortes efectivos y no efectivos, que quedaran ingresadas como soporte de que se realizó el procedimiento en el software y archivándolas en físico.

Para realizar el cobro de la suspensión el contratista deberá considerar la fecha en que se realiza la suspensión y verificar en el software Comercial el aplicativo "RECAUDOS" para tener en cuenta el día en que el usuario efectuó el pago de su factura.

- **Reconexión:**

Una vez el usuario haya cancelado la deuda o realizado un acuerdo de pago podrá solicitar la reconexión en forma presencial o vía telefónica, si no es solicitada el software realizara la solicitud de forma automática luego de que el pago haya aplicado al sistema, se confirmará en el aplicativo software Comercial el pago de la factura vigente para posteriormente diligenciar la orden de reconexión en el sistema para que el contratista o encargado de dicha actividad descargue las actas y la relación desde el aplicativo.

- **Realizar reconexión:**

El contratista o encargado de las reconexiones deberá realizar la operación teniendo en cuenta los mismos pasos que realizo en la suspensión del servicio, pero en este caso será para restablecerlo; una vez efectiva todas las órdenes de reconexión deberán ser enviadas al área de cartera.

- **Archivo de las órdenes de reconexión:**

El contratista archiva las órdenes de reconexión y envía al área de CARTERA

- **Supervisión de las suspensiones y reconexiones:**

El jefe encargado de cartera verifica que las suspensiones y reconexiones hayan sido

ejecutadas realizando visitas a terreno.

Según información reportada por el prestador, se realizaron 41.907 cortes del servicio de acueducto, 15.671 reconexiones y 31.165 visitas durante lo corrido del año 2017.

#### 4.9.1.5 Facturación total y por ventas de agua mensual en \$ y en m<sup>3</sup>

**Tabla 50.** Estadísticas facturación por M<sup>3</sup> y \$

CLASE DE USO	SERVICIO	M3 FACT 2016	\$ FACT 2016	M3 FACT 2017	\$ FACT 2017	COMPARATIVO 2016 Y 2017 EN M3	COMPARATIVO 2016 Y 2017 EN \$	M3 FACT 2018	\$ FACT 2018
COMERCIAL	ACUEDUCTO	1.882.974	4.554.864.402	2.007.970	5.146.304.614	124.996	591.440.211	163.102	439.297.746
	ALCANTARILLADO	1.830.525	4.312.370.047	1.975.646	4.368.386.800	145.121	56.016.753	166.854	375.859.782
INDUSTRIAL	ACUEDUCTO	54.525	108.972.591	60.221	125.342.657	5.696	16.370.066	5.343	11.131.658
	ALCANTARILLADO	103.693	179.439.539	118.040	186.207.277	14.347	6.767.738	10.679	16.697.812
OFICIAL	ACUEDUCTO	895.854	1.081.483.320	1.034.820	1.272.672.884	138.966	191.189.564	117.440	94.144.192
	ALCANTARILLADO	878.710	963.610.865	1.039.806	1.107.300.453	161.096	143.689.588	119.894	59.298.526
R - 1	ACUEDUCTO	3.244.948	4.358.034.006	3.303.896	4.576.606.829	58.948	218.572.823	281.290	449.651.676
	ALCANTARILLADO	2.823.037	3.570.136.583	2.913.098	3.675.472.210	90.061	105.335.627	257.241	335.228.636
R - 2	ACUEDUCTO	8.331.491	11.074.484.331	8.090.183	11.409.373.815	-241.308	334.889.483	660.148	1.017.433.570

CLASE DE USO	SERVICIO	M3 FACT 2016	\$ FACT 2016	M3 FACT 2017	\$ FACT 2017	COMPARATIVO 2016 Y 2017 EN M3	COMPARATIVO 2016 Y 2017 EN \$	M3 FACT 2018	\$ FACT 2018
	ALCANTARILLADO	8.259.493	10.638.913.347	8.022.037	10.465.562.733	-237.456	-173.350.614	657.299	887.308.391
R - 3	ACUEDUCTO	1.893.625	2.985.891.240	1.806.659	3.151.757.753	-86.966	165.866.513	152.941	281.134.434
	ALCANTARILLADO	1.834.292	2.878.739.720	1.742.905	2.796.797.502	-91.387	-81.942.219	146.853	239.999.473
R - 4	ACUEDUCTO	1.427.522	2.143.079.397	1.289.459	2.138.854.447	-138.063	-4.224.950	102.297	181.409.445
	ALCANTARILLADO	1.319.239	2.007.096.794	1.187.475	1.814.377.596	-131.764	-192.719.197	96.287	152.232.550
R - 5	ACUEDUCTO	413.004	1.310.101.263	445.409	1.485.071.709	32.405	174.970.446	40.924	142.215.226
	ALCANTARILLADO	365.991	1.248.365.636	376.699	1.238.825.617	10.708	-9.540.019	31.887	106.608.153
R - 6	ACUEDUCTO	51.703	158.224.906	43.901	139.517.804	-7.802	-18.707.102	3.395	12.010.666
	ALCANTARILLADO	51.703	157.155.006	43.901	126.537.738	-7.802	-30.617.268	3.395	10.849.010
TOTAL ACUEDUCTO		18.195.646	27.775.135.456	18.082.518	29.445.502.510	-113.128	1.670.367.054	1.526.880	2.628.428.614
TOTAL ALCANTARILLADO		17.466.683	25.955.827.537	17.419.607	25.779.467.926	-47.076	-176.359.611	1.490.389	2.184.082.333

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Según información recibida por la empresa en visita, se facturaron 18.195.646 m<sup>3</sup> para el servicio de acueducto para un total de \$ 27.775.135.456 y 17.466.683 m<sup>3</sup> de alcantarillado para un total de \$25.955.827.537 durante el año 2016.

Para el año 2017 se facturaron 18.082.518 m<sup>3</sup> para el servicio de acueducto para un total de \$29.445.502.510 y 17.419.607 m<sup>3</sup> de alcantarillado para un total de \$25.779.467.926.

Se observa una disminución del año 2017 en comparación con el 2016 en 113.128 M<sup>3</sup> facturados de acueducto, no obstante la diferencia del valor total facturado no es menor comparando estos dos periodos, ya que aumenta en \$ 1.670.367.054, en ese sentido, se trae como referencia la cantidad de suscriptores por año, teniendo en cuenta que para el 2016 se tenían 107.724 suscriptores de acueducto y para el 2017 112.364, por lo tanto, la información no es coherente, porque si bien los usuarios de la empresa aumentaron, igualmente debió aumentar su cantidad de M<sup>3</sup> facturados.

Para el caso de alcantarillado, se observa que disminuyó su cantidad de facturación en M<sup>3</sup> y en \$, lo que tampoco es coherente con la información recibida por el prestador en cuanto al número de suscriptores informados por año, por cuanto para el 2016 se tenían 104.897 y para el 2017 aumentó a 109.503.

Para el año 2018, se entregó información del mes de enero, donde se evidenció que el total facturado para acueducto corresponde a 1.526.880 m<sup>3</sup> para un total de \$ 2.628.428.614 y 1.490.389 m<sup>3</sup> de alcantarillado para un total de \$2.184.082.333.

#### 4.9.2 Ciclos de facturación

La empresa cuenta con quince ciclos de facturación en el municipio de Neiva, cuenta con el siguiente cronograma de facturación:

**Imagen 34** Formato de cronograma de facturación

EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA																																												
CRONOGRAMA DE FACTURACION ENERO 2018																																												
DESCRIPCION DE PROCESOS 2017	DICIEMBRE 2017															ENERO 2018																												
	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J	V	S	D	L	M	J								
FECHA DE BAJE DE LECTURA	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15																													
TOMA DE LECTURA																1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15														
DIAS FACTURADOS																16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31													
ENVIO DE LECTURAS																																												
CARGUE DE LECTURAS (IMPRESION LISTADO DE CRITICA)																																												
ANALISIS Y CHEqueo - CRITICA ARMADA Y PRECALIFICACION																																												
LICUACION FACTURACION																																												
IMPORTE FACTURADO																																												
FECHA VENCIDA DEBO (EPI)																																												
FECHA SUSPENSION (EPI)																																												
CORTE DE BOVEDONES Y FOR P.H.																																												
ENVIO BOLETIN DEBO (EPI)																																												

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

#### 4.10 Facturas

Al revisar la factura se encuentra cumple con todos los requisitos establecidos en el anexo 1 de la resolución CRA 768 de 2016, sin embargo, se observa que, si bien tiene

el campo donde indica la fecha de suspensión, revisando las facturas de todas las clases de uso, no se encuentra fecha exacta de la suspensión del servicio en caso de no cancelar a tiempo.

A continuación, se presentan dos facturas, la primera para estrato uno y la segunda para estrato seis:

Imagen 35 Facturas

N

**FACTURA POR MESES**

**CUENTA CONTRATO**  
Número para cualquier consulta: **45877000**

**Factura de Servicios Públicos No. Número para pagos:** **43619240**

**TOTAL A PAGAR**  
Agua + Alcantarillado + Cobro a terceros + Recargo (ver al respaldo): **\$34,420**

Fecha de expedición: **04-Ene-2018**

Fecha de pago oportuno sin recargo: **16-Ene-2018**

Suspensión a partir del:

Valor Último Pago: **\$34,420**

Fecha de Último Pago: **17-Ene-2018**

Resumen de su cuenta

Descripción	Cantidad	Costo		Tasa (+/- %)	Tercio (+/- %)	Valor (+/-)	Valor a Pagar	Otras Cargas	Valor Carga	Cargas Pendientes	Saldo
		Valor Líquido	Valor Total								
<b>Acandada</b>	1	0	0	0	0	0	0	Recargo	17,228	0	0
<b>Subtotal Acandada</b>											
<b>Alcantarillado</b>	1	3368.0	3368.0	0	0	3368.0	3368.0				
<b>Subtotal Alcantarillado</b>											
<b>TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS</b>											

**TOTAL AGUA, ALCANTARILLADO Y OTROS COBROS** \$26,696

**OTROS COBROS** \$927

**TOTAL A PAGAR** \$34,420

**Datos del usuario**  
FANNY CORDOBA DE ROMERO  
C 32A 4 20 EDUARDO SANTOS

ESTRATO: 4 CLASE DE USO: RESIDENCIAL  
UNO HABIT./FAMILIAS UNO NO HABITACIONAL

CICLO: 3 ZONA: CIRCUITO: RUTA: 3685- 349000

**Datos del medidor**  
MARCAS: NÚMERO: 1522161 TIPO: DIAMETRO: 20 p

**Datos del consumo**

Consumo de Estado:	1051	Consumo Pendiente Facturado:	
Consumo (m³)	1038	Consumo (m³)	13

Consumo (m³): 13

Período: 2018-Ene  
Período Facturado: 25-Dic-2017 al 25-Dic-2017  
Días Facturados: 20

**Atención al Cliente CEI & N° 6-02**

**PUNTOS DE PAGO AUTORIZADOS:** BANCOS LOCALES: Occidente, Bancolombia, Occidente, Calpost, BVA, Avillobar. EN TODO EL PMS: Bogotín, Caja Social. COOPERATIVAS: Utrahuilca, Calceñeva, Coonfe. OTROS: Via Balato, Almacenes Falto. PAGO AUTORIZADO: Punto de Recauda Banco de Occidente CAJ LAS CEIBAS.

**TARIFAS DE RECONEXIÓN:** Suspensión y Reinstalación \$ 19.181, Corte y Reconexión \$ 33.935

**Contact Center:** 116 038-8631444, Webchat: www.lasceibas.gov.co

**FIRMA GERENTE:** Empresas Públicas de Neiva E.S.P. NIT 891.180.010-6

**REPORTE CUALQUIER FUGA DE AGUA QUE OBSERVE EN SU COMUNIDAD**

www.lasceibas.gov.co

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**4.10.1 Proceso de recaudo**

Para este proceso, se tiene el siguiente procedimiento:

Para recaudo en bancos:

- **Generar Ciclos de Facturación:**

Se descarga el archivo plano y se envía a todos los bancos para realizar el recaudo.



- **Descargar Archivos:**

La Asistente de Pagaduría descarga los archivos enviados por los bancos, generando los recaudos del día.

- **Registrar Archivos Planos:**

Se ingresa los archivos planos al aplicativo Sistema de Información Comercial Acueducto modulo cargue y Recaudo, para validar el número de recaudo por banco, generando el número de taquilla.

Se ingresa al módulo de pagos, digitando la fecha de pago y se selecciona el banco al que se le va aplicar el recaudo.

- **Generar Reporte de Recaudo:**

Ingresa al aplicativo Sistema de Información Comercial Acueducto modulo Reportes, luego Recaudo Pagos, generando el Reporte Diario de Recaudo, Consolidado Mes y Reporte por Bancos.

- **Notificar Reportes:**

Se notifica por correo electrónico a las diferentes áreas el envío adjuntado el reporte diario de recaudo, el consolidado y el reporte por bancos.

- **Imprimir Archivo Plano:**

Se imprime los archivos planos de los bancos, reflejando el valor total del recaudo del día, y se entrega la información a la encargada de los boletines de pagaduría.

Para las consignaciones hechas fuera de la ciudad:

- **Enviar Soportes de Pago:**

El usuario o empresa envía por correo la documentación requerida por las Empresa Publicas de Neiva E.S.P.

- **Revisar Correo Institucional:**

Se revisa el correo, para evidenciar que empresa o usuario está realizando el pago.

- **Verificar Pago:**

La Asistente de Pagaduría ingresa al portal del banco que se efectuó el pago para evidenciar que el pago haya ingresado a las cuentas de Empresas Publicas de Neiva E.S.P, y se imprime la nota Crédito – Debito que el banco genera.

- **Registrar el Pago de factura:**

La Asistente de Pagaduría ingresa al módulo cupones manuales, digita la fecha real del pago, el banco al cual se le hizo la transferencia o consignación, el código de cuenta, el número de factura y el valor a cancelar.

Se ingresa al módulo autoriza cupones manuales y se crea el número de taquilla.

- **Efectuar Pago:**

Se efectúa el pago ingresando al módulo aplicación pagos, digitando el día en que se está realizando el proceso, luego se escoge el banco y se aplica el pago.

La empresa cuenta con varios puntos de recaudo de su facturación como son:

## **Bancos**

- Davivienda

- Bancolombia
- Caja Social
- Colpatría
- Banco de Occidente
- Banco de Bogotá
- Banco Colpatría
- Banco BBVA
- AV Villas

#### Cooperativas

- Ultrahuilca
- Cofaceneiva
- Coonfie

#### Medios Electrónicos

- Datafonos RBM Redeban Multicolor
- Internet de su banco
- Colpatría

#### 4.10.1.1 Efectividad del recaudo

**Tabla 51.** Efectividad del recaudo

ANO	2016			2017		
	FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD	FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD
ENERO	4.463.753.234	3.870.809.979	87%	4.301.366.873	3.957.306.902	92%
FEBRERO	4.213.927.018	3.773.415.341	90%	4.245.056.958	3.755.654.563	88%
MARZO	4.537.573.431	3.978.737.367	88%	4.299.148.331	4.135.886.945	96%
ABRIL	4.320.486.362	3.964.129.115	92%	4.360.851.648	3.889.204.679	89%
MAYO	4.184.264.750	3.803.386.536	91%	4.384.387.536	4.310.735.715	98%
JUNIO	4.157.994.213	3.976.624.329	96%	4.464.383.768	4.140.374.702	93%
JULIO	5.486.869.706	3.783.283.747	69%	4.630.150.375	4.368.352.953	94%
AGOSTO	4.680.628.489	4.156.952.412	89%	4.718.491.202	4.513.425.678	96%
SEPTIEMBRE	4.424.025.454	4.016.368.570	91%	4.978.260.600	4.457.386.557	90%
OCTUBRE	4.484.257.798	3.885.367.518	87%	4.941.043.852	4.425.349.347	90%
NOVIEMBRE	4.412.835.924	4.147.347.436	94%	4.965.733.477	4.405.422.688	89%

ANO	2016			2017		
MES	FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD	FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD
DICIEMBRE	4.364.346.615	4.419.788.281	101%	4.936.095.817	5.935.314.833	120%
TOTAL	53.730.962.993	47.776.210.630	88,92%	55.224.970.436	52.294.415.563	94,69%

2018		
FACTURADO	RECAUDADO	EFFECTIVIDAD
4.812.510.947	5.164.517.544	107%

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con la tabla anterior, la empresa durante la vigencia 2016, tuvo un indicador de recaudo del 88.92%, en 2017 del 94.69% y en el mes de enero de 2018 el 107%, lo que da un promedio en recaudo del 96.87%; se puede observar que hubo meses en los cuales el indicador superó el 100%, lo que presuntamente refiere recaudo por cartera u otros conceptos y no precisamente el recaudo total de su facturación corriente.

#### 4.11 Cartera

La cartera de la empresa por edades, uso y estrato se tiene de la siguiente manera:

**Tabla 52.** Cartera por edades y uso a febrero de 2018 – un mes y de dos a seis meses

	UN MES				PERSUASIVO 2 a 6 MESES			
	Usuarios	Capital	Interes	Valor	Usuarios	Capital	Interes	Valor
comercial	310	-48.406.505	2.710.276	-45.696.229	2.478	223.107.695	2.882.442	225.990.136
industrial	2	0	4.635	4.635	22	1.131.961	3.259	1.135.220
oficial	38	-621.736.731	499.590	-621.237.140	336	254.322.350	54.082.834	308.405.184
1	555	4.869.916	145.238	5.015.155	9.893	262.281.831	5.160.406	267.442.238
2	1.001	-7.622.880	421.802	-7.201.078	19.130	488.024.656	3.195.586	491.220.241
3	322	-5.405.965	45.808	-5.360.157	3.962	110.904.754	432.557	111.337.311
4	271	-16.870.846	36.189	-16.834.657	2.013	63.040.992	209.963	63.250.955
5	31	-6.114.897	0	-6.114.897	404	41.523.713	185.849	41.709.563
6	1	0	0	0	15	1.031.409	1.261	1.032.670
TOTAL	2.531	-701.287.907	3.863.539	-697.424.368	38.253	1.445.369.361	66.154.157	1.511.523.518

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 53.** Cartera por edades y uso a febrero de 2018 – siete y de 61 a 120 meses

Uso/estrato	COACTIVO				JURIDICO ORDINARIO			
	7 a 60 MESES				61 a 120 MESES			
	Usuarios	Capital	Interes	Valor	Usuarios	Capital	Interes	Valor
comercial	1.022	944.359.099	202.713.980	1.147.073.079	256	501.672.933	182.214.647	683.887.580
industrial	5	12.104.488	2.842.072	14.946.560	3	3.676.118	1.542.932	5.219.050
oficial	13	47.647.710	8.131.880	55.779.590	6	23.142.793	4.896.037	28.038.830
1	4.277	1.685.561.502	320.771.971	2.006.333.473	1.104	1.202.305.243	319.608.142	1.521.913.385
2	2.684	1.265.493.776	187.052.392	1.452.546.169	419	603.429.320	154.296.090	757.725.410
3	500	183.515.017	21.773.120	205.288.137	67	85.719.161	18.749.109	104.468.270
4	408	167.518.068	15.435.021	182.953.089	25	32.102.118	6.357.542	38.459.660
5	49	160.902.619	22.200.887	183.103.506	4	115.367.309	17.433.001	132.800.310
6	2	548.329	11.731	560.060	0	0	0	0
TOTAL	8.960	4.467.650.609	780.933.055	5.248.583.664	1.884	2.567.414.996	705.097.499	3.272.512.495

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 54.** Cartera por edades y uso a febrero de 2018 – mayor a 120 meses

Uso/estrato	CASTIGO				TOTAL			
	> 120 MESES							
	Usuarios	Capital	Interes	Valor	Usuarios	Capital	Interes	Valor
comercial	134	753.075.078	275.118.062	1.028.193.140	4.200	2.373.808.300	665.639.407	3.039.447.707
industrial	0	0	0	0	32	16.912.567	4.392.898	21.305.465
oficial	2	1.635.046	683.084	2.318.130	395	-294.988.831	68.293.425	-226.695.406
1	1.049	1.997.951.897	896.465.433	2.894.417.330	16.878	5.152.970.390	1.542.151.191	6.695.121.581
2	231	517.390.320	216.212.680	733.603.000	23.465	2.866.715.193	561.178.549	3.427.893.742
3	31	74.751.472	39.929.988	114.681.460	4.882	449.484.438	80.930.583	530.415.021
4	4	12.317.667	20.795.823	33.113.490	2.721	258.107.999	42.834.538	300.942.537
5	0	0	0	0	488	311.678.744	39.819.738	351.498.482
6	0	0	0	0	18	1.579.738	12.992	1.592.730
TOTAL	1.451	3.357.121.480	1.449.205.070	4.806.326.550	53.079	11.136.268.538	3.005.253.320	14.141.521.859

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Según la anterior información, la cartera de un mes corresponde a \$701.287.907 y la mayor a 120 días es de \$11.136.268.538 con corte a febrero de 2018.

De acuerdo con lo indicado por la empresa, cada cartera cuenta con un tratamiento especial de dos a seis meses se realiza cobro persuasivo, de siete a 60 meses cobro coactivo, de 61 a 120 meses cobro jurídico ordinario y mayor a 120 meses castigo según Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2017.

Se evidencia que el mayor representante de cartera es el estrato uno con un valor de \$6.695.121.581 sobre el total de la cartera que corresponde a \$14.141.521.859, lo que significa el 47.34%.

Para realizar el cobro se ejecuta la siguiente gestión:

**Tabla 55.** Gestión de Cobro: descripción y estadísticas

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD POR CUENTAS			EJECUCIÓN
		2016	2017	2018	
1	Cobro persuasivo telefonico	3394	2360	468	El reporte es generado por Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. y pasa a la Empresa Call Center contratado para que realicen las respectivas llamadas a los usuarios que presenten mora en el pago de su factura desde el tercer día hasta el segundo mes.
2	Cobro persuasivo escrito		8228	3138	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., genera los oficios del cobro persuasivo y pasa a la Empresa contratista Delttec para que distribuyan dichos oficios junto con la factura de aquellos usuarios que presentan mora en el pago desde el segundo mes hasta el sexto mes.
3	Visitas de cobranza	NO	140	126	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., genera visitas domiciliarias a personal contratado por prestación de servicios para que realicen el cobro personalizado a los usuarios con mora superior a dos meses de clase de uso comercial, industrial y residencial de todos los estratos.( inicio de implementación: noviembre de 2017).
4	Contrato de prestación de servicios No. 122 de 2018				Contrato con Datacredito para reporte a centrales de riesgo, actualización de datos y generación de cartas de cobro; Es importante mencionar que este contrato se encuentra en implementación.

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

La empresa todavía no cuenta con el contrato de Datacrédito, lo cual es importante para gestionar la recuperación de cartera mayor a 360 días.

**Tabla 56.** Recaudo de cartera en mora y efectividad año 2016

PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA	RECAUDO VIGENCIA	RECAUDO TOTAL	EFICIENCIA RECAUDO CARTERA
ene-16	\$ 4.495.973.459	\$ 744.052.486	\$ 3.110.770.447	\$ 3.854.822.933	19%
feb-16	\$ 4.246.832.173	\$ 694.759.043	\$ 3.066.639.346	\$ 3.761.398.389	18%
mar-16	\$ 4.569.668.913	\$ 720.333.837	\$ 3.123.365.569	\$ 3.843.699.406	19%
abr-16	\$ 4.352.012.335	\$ 756.790.583	\$ 3.184.629.115	\$ 3.941.419.698	19%
may-16	\$ 4.216.355.399	\$ 709.978.971	\$ 3.073.771.067	\$ 3.783.750.038	19%
jun-16	\$ 4.190.086.407	\$ 717.483.414	\$ 3.223.831.273	\$ 3.941.314.687	18%
jul-16	\$ 4.207.739.107	\$ 615.155.830	\$ 3.124.624.833	\$ 3.739.780.663	16%
ago-16	\$ 4.715.443.406	\$ 710.438.748	\$ 3.397.014.347	\$ 4.107.453.095	17%
sep-16	\$ 4.432.767.008	\$ 693.614.354	\$ 3.268.011.522	\$ 3.961.625.876	18%
oct-16	\$ 4.492.890.087	\$ 644.575.705	\$ 3.203.974.813	\$ 3.848.550.518	17%

PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA	RECAUDO VIGENCIA	RECAUDO TOTAL	EFICIENCIA RECAUDO CARTERA
nov-16	\$ 4.422.117.501	\$ 1.811.526.547	\$ 2.367.198.146	\$ 4.178.724.693	43%
dic-16	\$ 4.373.625.338	\$ 877.009.815	\$ 3.410.097.240	\$ 4.287.107.055	20%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 52.715.511.133</b>	<b>\$ 9.695.719.333</b>	<b>\$ 37.553.927.718</b>	<b>\$ 47.249.647.051</b>	<b>21%</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 57.** Recaudo de cartera en mora y efectividad año 2017

PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA	RECAUDO VIGENCIA	RECAUDO TOTAL	EFICIENCIA RECAUDO CARTERA
ene-17	\$ 4.311.577.183	\$ 683.662.125	\$ 3.227.091.502	\$ 3.910.753.627	17%
feb-17	\$ 4.254.639.521	\$ 704.128.455	\$ 3.019.695.690	\$ 3.723.824.145	19%
mar-17	\$ 4.308.784.224	\$ 833.385.531	\$ 3.243.358.007	\$ 4.076.743.538	20%
abr-17	\$ 4.360.851.648	\$ 590.479.668	\$ 3.314.865.331	\$ 3.905.344.999	15%
may-17	\$ 4.384.387.536	\$ 1.006.801.593	\$ 3.308.602.272	\$ 4.315.403.865	23%
jun-17	\$ 4.464.383.768	\$ 947.601.617	\$ 3.195.420.134	\$ 4.143.021.751	23%
jul-17	\$ 4.629.881.675	\$ 952.679.264	\$ 3.417.928.852	\$ 4.370.608.116	22%
ago-17	\$ 4.718.491.202	\$ 1.043.250.528	\$ 3.478.568.368	\$ 4.521.818.896	23%
sep-17	\$ 4.978.260.600	\$ 883.818.324	\$ 3.579.089.654	\$ 4.462.907.978	20%
oct-17	\$ 4.941.043.852	\$ 886.468.935	\$ 3.542.495.939	\$ 4.428.964.874	20%
nov-17	\$ 4.965.733.477	\$ 843.492.896	\$ 3.566.815.479	\$ 4.410.308.375	19%
dic-17	\$ 4.937.782.587	\$ 2.316.821.202	\$ 3.627.691.502	\$ 5.944.512.704	39%
<b>GRAN TOTAL</b>	<b>\$ 59.517.830.478</b>	<b>\$ 12.612.491.238</b>	<b>\$ 44.769.132.995</b>	<b>\$ 57.381.624.234</b>	<b>17%</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 58.** Recaudo de cartera en mora y efectividad año 2018

PERIODO	TOTAL FACTURADO	RECAUDO CARTERA	RECAUDO VIGENCIA	RECAUDO TOTAL	EFICIENCIA RECAUDO CARTERA
ene-18	\$ 4.262.013.205	\$ 919.901.100	\$ 4.247.510.266	\$ 5.167.411.366	18%

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Según las tablas de recaudo de cartera en mora y efectividad, para el año 2016 durante el mes de noviembre se obtuvieron un indicador de efectividad del 43%, que supera ampliamente comparando los demás meses que obtuvieron un promedio del 20%.

Para el año 2017, el mes que obtuvo mayor efectividad en el recaudo de cartera es diciembre con un 39%, frente al promedio mensual que correspondió al 22%, igualmente se evidencia un aumento de dos puntos sobre lo recaudado en el año 2016.

En el mes de enero de 2018, se ha obtenido un 18% de efectividad en el recaudo de cartera.

Para lograr recuperar la cartera, la empresa cuenta con el siguiente plan:

**Tabla 59.** Plan de recuperación de cartera

ITEM	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD CUENTAS			EJECUCIÓN
		2016	2017	2018	
1	Campaña incumplimiento de acuerdos de pago	NO	NO	411	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., genera cartas informando al usuario respecto a la mora que presenta a la fecha en el pago del acuerdo de pago, posterior a ello se procede a realizar visitas verificando el estado del servicio y si se evidencia conexión se ejecuta el corte del servicio por mora en el pago del mismo.
2	Suspensiones	24782	47416		El reporte es generado por Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. y pasa a la Empresa contratista de corte y reconexión para proceder a suspender el servicio de aquellas cuentas que presentan mora superior a dos meses.
3	Cortes especiales	475	350	47	El reporte es generado por Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P. y pasa a la Empresa contratista de corte y reconexión para proceder a realizar levantamiento de acometida a las cuentas que presentan mora superior a seis meses.
4	Jornadas de acuerdos de pago por comuna	80	150	4	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., en compañía de Ciudad Limpia Neiva realiza jornadas de recuperación de cartera en las comunas donde se evidencie un mayor numero de usuarios en mora.
5	Comité de depuración de cartera	12	77	32	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., realiza el comité de depuración de cartera para analizar las cuentas que por solicitud del usuarios o el tramite oficioso se evaluan para determinar la aplicación de los criterios establecidos en el instructivo de depuración de cartera.
6	Comité de cartera	17	29	0	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., realiza el comité de cartera con el fin de analizar las solicitudes de los usuarios que presentan mora en el pago del servicio y por su condicion economica no se puede acoger a las facilidades que ofrece la resolución No. 372 de 2016 que modifica la resolución No. 227 de 2016.
7	Castigo de cartera	NO	248	0	Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., por politica interna realizo el castigo de cartera para las cuentas que presentan una mora superior a los 120 meses y cuyo valor del capital no supere los 7 S.M.M.L.V., lo anterior conforme al Acuerdo de Junta Directiva No. 001 de 2017.

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con la anterior información, para los años 2016 y 2017 no se realizaron campañas por incumplimientos de acuerdos de pago, para el año 2018 realizó 411 campañas.

Durante los años 2016 y 2017 realizaron 72.198 suspensiones, según información recibida en visita realizada en el mes de marzo, a febrero de 2018 la empresa tenía un total de 5.600 suscriptres en estado suspendido, pero no reportado dentro de su plan de recuperación de cartera.

#### 4.12 Estratificación aplicada

El Decreto de adopción vigente para el municipio de Neiva es el 0237 de 2016, y la empresa cuenta con un representante para el CPE (Comité Permanente de Estratificación). Sin embargo, no se recibió información de quién es la persona que representa la empresa ni las actas respecto de los años 2016, 2017 y lo corrido del 2018, tampoco la periodicidad de las reuniones en el año.

##### 4.12.1 Concurso económico

De acuerdo con la información cargada al SUI, se tiene lo siguiente:

**Tabla 60.** Cargue SUI concurso económico

AÑO	MUNICIPIO	C X C ESTRATIFICACION
2016 – SEM 1	NEIVA	NO
2016 – SEM 2	NEIVA	NO
2017 – SEM 1	NEIVA	NO
2017 – SEM 2	NEIVA	NO
2018 – SEM 1	NEIVA	NO

Fuente: Sistema Único de Información – SUI – Consulta realizada en marzo de 2018

La tabla anterior muestra que el municipio de Neiva no ha remitido cuentas por cobrar a las Empresas Públicas de Neiva, por concepto de estratificación desde el año 2016 hasta la fecha.

#### 4.13 Subsidios y Contribuciones

Mediante acuerdo 030 del 20 de diciembre de 2016, se aprueban los subsidios para el municipio de Neiva de la siguiente manera:

**Tabla 61.** Subsidios y contribuciones acueducto y alcantarillado

USO	% SUBSIDIOS	% CONTRIBUCIONES	
		Cargo Fijo	Cargo Consumo
Estrato 1	54%		
Estrato 2	36%		
Estrato 5		180%	120%
Estrato 6		200%	130%
Comercial		100%	60%
Industrial		210%	60%

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Verificamos el maestro de facturación de acueducto y alcantarillado a corte de diciembre 2017, y pudimos constatar que la empresa está dando adecuado cumplimiento al Acuerdo Municipal 030 del 20 de diciembre de 2016 y a lo estipulado en el artículo 125 de la ley 1450 de 2011.

Sin embargo, la empresa no ha cargado información desde el mes de marzo de 2017, por lo tanto, la tabla muestra información de enero de 2017.



**Tabla 62.** Maestro de facturación, subsidios y contribuciones aplicados

Subsidios y Contribuciones Facturados por Empresa en pesos												
Año											2017	
Período											Enero	
Ubicación											Total	
Empresa											EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	
Empresa											EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.	
Empresa ▲▼	Id empresa	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Total Subsidios	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industrial	Comercial	Otros	Total Contribuciones
EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E. S.P.	2092	145,276,306	244,862,965	57,547	390,196,818	0	60,941,543.04	6,931,079.68	4,037,262.41	147,983,088.73	0	219,892,973.86
		145,276,306	244,862,965	57,547	390,196,818	0	60,941,543.04	6,931,079.68	4,037,262.41	147,983,088.73	0	219,892,973.86

Fuente: SUI – Consulta realizada en marzo de 2018.

**Tabla 63.** Estadísticas de facturación y recaudo de acueducto

AÑO	2017		2018	
MES	FACTURACION	RECAUDO	FACTURACION	RECAUDO
ENERO	\$ 181.328.378	\$ 181.328.378	\$ 175.359.567	\$ 175.359.567
FEBRERO	\$ 177.259.970	\$ 177.259.970	\$ 165.157.175	\$ 165.157.175
MARZO	\$ 176.507.884	\$ 176.507.884	\$ 143.456.900	\$ 143.456.900
ABRIL	\$ 186.922.046	\$ 186.922.046	\$ 168.454.190	\$ 168.454.190
MAYO	\$ 188.831.503	\$ 188.831.503	\$ 131.316.121	\$ 131.316.121
JUNIO	\$ 184.193.531	\$ 184.193.531	\$ 150.722.663	\$ 150.722.663
JULIO	\$ 175.829.243	\$ 175.829.243	\$ 137.721.998	\$ 137.721.998
AGOSTO	\$ 180.662.258	\$ 180.662.258	\$ 130.626.941	\$ 130.626.941
SEPTIEMBRE	\$ 167.938.250	\$ 167.938.250	\$ 159.939.448	\$ 159.939.448
OCTUBRE	\$ 168.436.908	\$ 168.436.908	\$ 161.827.692	\$ 0
NOVIEMBRE	\$ 160.867.657	\$ 160.867.657	\$ 183.741.382	\$ 0
DICIEMBRE	\$ 169.050.808	\$ 169.050.808	\$ 141.667.661	\$ 0

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 64.** Estadísticas de facturación y recaudo de alcantarillado

AÑO	2017		2018	
MES	FACTURACION	RECAUDO	FACTURACION	RECAUDO
ENERO	\$ 151.824.131	\$ 151.824.131	\$ 82.798.796	\$ 82.798.796
FEBRERO	\$ 151.521.837	\$ 151.521.837	\$ 73.355.503	\$ 73.355.503
MARZO	\$ 151.638.894	\$ 151.638.894	\$ 59.530.306	\$ 59.530.306
ABRIL	\$ 156.578.064	\$ 156.578.064	\$ 87.172.203	\$ 87.172.203
MAYO	\$ 155.163.412	\$ 155.163.412	\$ 47.000.905	\$ 47.000.905
JUNIO	\$ 154.602.400	\$ 154.602.400	\$ 60.591.470	\$ 60.591.470
JULIO	\$ 146.176.598	\$ 146.176.598	\$ 54.282.353	\$ 54.282.353
AGOSTO	\$ 131.040.971	\$ 131.040.971	\$ 53.662.785	\$ 53.662.785

AÑO		2017		2018	
MES	FACTURACION	RECAUDO	FACTURACION	RECAUDO	
SEPTIEMBRE	\$ 78.400.008	\$ 78.400.008	\$ 74.933.708	\$ 74.933.708	
OCTUBRE	\$ 77.206.393	\$ 77.206.393	\$ 72.244.418	\$ 0	
NOVIEMBRE	\$ 71.084.334	\$ 71.084.334	\$ 93.008.020	\$ 0	
DICIEMBRE	\$ 77.720.169	\$ 77.720.169	\$ 58.856.796	\$ 0	

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con las tablas anteriores, el municipio no ha realizado el pago de subsidios a la empresa de los meses octubre a diciembre de 2017, sin embargo, el prestador ha realizado la gestión de cobro al municipio con carta radicada el 6 de marzo de 2018.

#### **4.14 Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos (la información se requiere de manera mensual para los años 2016, 2017 y lo corrido de 2018)**

La sede de Las Ceibas Empresas Públicas de Neiva E.S.P., para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, está ubicada en la Calle 6 No. 6-02, donde se tiene dispuesta una sala de atención al usuario la cual cuenta con el siguiente personal:

- Cinco (5) Gestores de atención al usuario.
- Un (1) Gestor de usuarios.
- Un (1) Gestor de cuentas nuevas.

El área de Atención al Usuario es la encargada de radicar, tramitar y finalizar todo lo relacionado con Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos que los suscriptores y/o usuarios presenten en la sala de atención al usuario de la empresa y que estén relacionadas con la facturación emitida por la empresa, para ello cuenta con 5 personas en ventanilla de atención al usuario, 1 orientador, 1 persona en ventanilla para cuentas nuevas, 3 Judicantes, 1 contratista de apoyo jurídico y 2 Abogados, 2 auxiliares administrativos para realizar todo el seguimiento y trámite interno de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos, como generación de visitas, citaciones, notificaciones por aviso, envío de expedientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se pronuncie frente al recurso de apelación.

El horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 pm en jornada continua; y los días sábados de 9:00 am a 1:00 pm.

Para la atención de reclamaciones y suscriptores el prestador cuenta con un procedimiento interno; el personal con el que se cuenta para la atención de los reclamos y peticiones es 3 Judicantes, 1 contratista de apoyo jurídico y 2 Abogados, los cuáles se encuentran vinculados con la empresa a través de contratos de prestación de servicios; a quienes se les realiza seguimiento en el término para responder los mismos a través del software comercial de la empresa, el cual en el módulo de PQR tiene unas alertas en las cuales se tiene la trazabilidad de las fechas de vencimiento de las peticiones y reclamos.

Para la generación de visitas de los reclamos y peticiones, al igual que de las ordenes de geofonía que se generen cuentan con un auxiliar administrativo, que es el encargado de la trazabilidad en el software comercial de la empresa; así mismo es el encargado del envío de los expedientes a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que se dé trámite al Recurso de Apelación que radiquen los suscriptores y/o usuarios.

Respecto a la generación y envío de citaciones y notificaciones por aviso la empresa

cuenta con un asistente administrativo, para que realice la trazabilidad en el software comercial y el seguimiento a la correspondencia con el servicio de correo que presta 4-72 a la empresa.

El procedimiento para atención de peticiones, quejas y reclamos es el siguiente:

- **Identificar las SPQR radicadas y asignar:**

Se efectúa reparto con los abogados o responsables de resolver la reclamación.

- **Generar orden de visita:**

Se genera orden de visita del inmueble donde se encuentra la cuenta, a excepción del Derecho de Petición que no genera visita automática en el sistema, pero se puede generar de forma manual de ser necesario.

Las sugerencias no siempre requieren visita a las instalaciones del usuario. Las sugerencias son diligenciadas por los usuarios en el formato CA-FR-U03 Sugerencias, donde se verifica si es viable y es tramitada para determinar las acciones a tomar.

- **Registrar la visita:**

Se registra la visita en el software comercial, referenciando toda la información del acta.

Cuando se detecta durante la visita a campo información relevante (medidores en mal estado, lecturas erradas, información trocada, entre otros) para los otros procesos, se debe comunicar a través de la extranet la información recolectada.

- **Analizar el caso y dar respuesta a la petición, queja o reclamo:**

Con la información registrada en el acta de visita y la información suministrada por el usuario, se da respuesta y se comunica a facturación si es que se debe generar algún ajuste en la factura. Siempre que se requiere reliquidación de una factura y ésta implique ajuste por encima de 100.000 pesos, debe pasar por aprobación del Profesional Universitario a cargo del Proceso de Atención al Usuario.

- **Notificar al reclamante:**

Se genera citación al reclamante con el fin de que sea notificado personalmente del contenido de la respuesta.

Se notifica personalmente al reclamante entregando una copia del acto administrativo que resuelve la reclamación, advirtiéndolo de los recursos legales a los que tiene derecho en caso de no estar conforme con la respuesta. Si la notificación no puede realizarse personalmente se hará por notificación por aviso.

En caso de ser devuelta por la empresa de correo certificado; se publica en la página WEB de la empresa el acto administrativo con los anexos respectivos y publicar en cartelera durante cinco (5) días hábiles.

El procedimiento para atención de recursos de reposición es el siguiente:

- **Identificar los recursos de reposición radicados:**

Se efectúa reparto con los abogados o responsables de resolver el recurso

- **Generar orden de visita:**

Se genera orden de visita del inmueble donde se encuentra la cuenta, a excepción del Derecho de Petición que no genera visita automática en el sistema, pero se puede generar de forma manual de ser necesario.

- **Registrar la visita:**

Se registra la vista en el software comercial, referenciando toda la información del acta.

- **Analizar el caso y dar respuesta:**

Con la información registrada en el acta de visita, la información suministrada por el usuario, se analiza el caso y se da respuesta a la petición que puede ser que se MODIFICA, REVOCA, CONFIRMA la decisión adoptada por Las Ceibas en el reclamo inicial, o RECHAZA el recurso.

Si el acto administrativo recurrido se confirma o modifica entonces se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para lo cual la empresa dentro de los tres (3) días siguientes a la notificación del acto administrativo remite el expediente. Una vez la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Resuelve el Recurso de Apelación, envía por medio de correo electrónico a [info@epneiva.gov.co](mailto:info@epneiva.gov.co), la citación para que se notifique personalmente el representante legal de la empresa de la Resolución que resuelve el Recurso de Apelación, si no se notifica de forma personal, se hace la notificación mediante aviso, la cual es enviada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del correo electrónico [info@epneiva.gov.co](mailto:info@epneiva.gov.co), donde nos envían copia íntegra del acto administrativo que decide el Recurso de Apelación, en estas decisiones la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios puede resolver con tres opciones diferentes:

- **Modificar o Revocar:**

En estos dos casos la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ordena modificar las decisiones adoptadas por la empresa al contestar el reclamo inicial del suscriptor y/o usuario, o en la decisión que la empresa haya adoptado al decidir el Recurso de Reposición; para realizar este trámite la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios concede el término de diez (10) días hábiles siguientes a la notificación del acto administrativo, una vez registrada en el sistema comercial – PQR la decisión adoptada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y modificada la factura se informa al suscriptor y/o usuario mediante oficio que ya se dio cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios; de igual manera se oficia el cumplimiento de la resolución a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, luego se relaciona la Resolución por la cual se resuelve el Recurso de Apelación y se envía al archivo Comercial de la empresa a la carpeta de la cuenta.

- **Confirmar:**

En este caso la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios confirma la decisión adoptada por la empresa al contestar el reclamo inicial del suscriptor y/o usuario, o en la decisión que la empresa haya adoptado al decidir el Recurso de Reposición; una vez registrada en el sistema comercial – PQR la decisión adoptada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, se relaciona la Resolución por la cual se resuelve el Recurso de Apelación y se envía al archivo Comercial de la empresa a la carpeta de la cuenta.

- **Rechazar:**

Si el acto administrativo recurrido se rechaza no se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, pero se concede el Recurso de Queja que puede ser radicado por el recurrente ante la Empresa o ante la SSPD directamente, la Superintendencia es quien decide si el Recurso de Queja es procedente o no; si es procedente ordena a la empresa el envío del expediente para resolver el recurso; y en este caso de debe:

- Generar citación al recurrente con el fin de que sea notificado personalmente del contenido de la respuesta.
- Notificar personalmente al recurrente entregado una copia del acto administrativo que resuelve el Recurso.
- Generar notificación por aviso en caso de que la contemplada en él no pueda ser efectiva, si la notificación es devuelta por alguna de las causales contempladas por la empresa de correos 4-72, se publica en la página WEB de la empresa el acto administrativo y en la cartelera de Las Ceibas, durante cinco (5) días, con sus anexos respectivos.

- **Entrega del expediente:**

Se efectúa entrega al Archivo Comercial en donde se relacione el recurso, el número de cuenta y la documentación anexa, la cual debe estar totalmente numerada para su entrega.

#### **4.14.1 Proceso de atención personalizada**

La empresa informa que en diciembre del año 2016, se realizó una ampliación a la sala de atención al usuario con el fin de brindar mayor comodidad a sus suscriptores y/o usuarios; establecieron un punto de pago en convenio con el Banco de occidente para prestar el servicio de recaudo en sala; reubicaron las oficinas que pertenecen a la Subgerencia Comercial para unificar los equipos de trabajo de las diferentes áreas, donde estuvieran más integrados; de igual manera los líderes de los procesos de atención al usuario y cartera fueron ubicados frente a la sala de atención al usuario, para que estén pendientes de todos los sucesos que se presenten en la misma.

Se estableció un procedimiento para la atención en sala de los suscriptores y/o usuarios.

En la sala de atención al usuario se cuenta con el personal que a continuación se describe:

- Cinco (5) Gestores de atención al usuario que son los encargados de atender las ventanillas en la sala de atención al usuario, a través de las cuáles los suscriptores y/o usuarios realizan trámites como radicación de reclamos, peticiones y recursos, realizan financiaciones de cartera en mora, notificación personal de los diferentes actos administrativos que deciden los reclamos, peticiones o recursos de los suscriptores y/o usuarios; y brindan información general relacionada con el proceso comercial de la empresa.
- Un (1) Gestor de usuarios, esta persona es la encargada de orientar a los suscriptores y/o usuarios, en los trámites que vienen a realizar a la sala de atención al usuario tales como pago de la factura, radicación de formulario de matrícula nueva, requisitos para la financiación de la factura en mora y en los cambios de datos básicos de las cuentas, asignación de turnos, generación de duplicados de facturas y de igual manera brinda información general relacionada con el proceso comercial de la empresa.
- Un (1) Gestor de cuentas nuevas, es la persona encargada de revisar la documentación requerida por la empresa para el trámite de matrícula nueva y de radicarla en el software comercial de la empresa.

En el año 2018, se entregó la administración de la sala de atención al usuario al contratista DIGA TELECOMUNICACIONES S.A.S., para que pueda generar estadísticas del total de personas atendidas en la sala, tiempo de atención por usuario, tiempo de espera por el usuario de conformidad con el registro del digiturno; es de anotar que este contrato inició a partir del día 05 de febrero de 2018.

**Imagen 36** Oficina de atención comercial



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

La empresa cuenta con cinco formatos de atención al usuario:

**Imagen 37** Formatos de atención al usuario

<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p align="center"><b>FORMULARIO DE MATRICULA NUEVA</b></p> <p align="center">BANCO DE OCCIDENTE</p> <p>Nombre del Prestatario y Banco Social: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <hr/> <p><b>PARA ENTREGA DEL PRESTATARIO</b></p> <p>Nombre del Prestatario y Banco Social: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <hr/> <p><b>PARA ENTREGA DEL PRESTATARIO</b></p> <p>Nombre del Prestatario y Banco Social: _____</p> <p>Fecha: _____</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p align="center"><b>FORMULARIO DERECHO DE PETICIÓN</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <hr/> <p><b>PRETENSIONES</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>HECHOS</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>NOTIFICACIONES</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p><b>CONCLUSIONES</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p align="center"><b>Formato de actualización de información comercial</b></p> <p>Nombre del Cliente: _____</p> <p>Fecha: _____</p> <hr/> <p><b>DATOS BASICOS DEL SUSCRIPTOR</b></p> <p>Nombre: _____</p> <p>Tipo de Identificación: CC <input type="checkbox"/> CI <input type="checkbox"/> NI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/></p> <p>Dirección del negocio: _____</p> <p>Teléfono: _____</p> <p>Tel. Celular: _____</p> <p>Correo electrónico: _____</p> <p>Nombre de contacto: _____</p> <hr/> <p><b>REQUISITOS</b></p> <p><b>CAMBIO DE SUSCRIPTOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Cambio de Datos</li> <li>Certificado de Identificación y Traducción con vigencia No mayor a (30) Días</li> </ul> <p><b>CAMBIO DE MEDIDOR</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de Cambio de Datos</li> <li>Certificado de Identificación Original</li> </ul> <p><b>CAMBIO TOTAL DE DIRECCIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Certificado de inscripción o posesión por Promoción Municipal</li> </ul> </div>
<p align="center">Formulario de matrícula nueva</p>	<p align="center">Formulario Derecho de Petición</p>	<p align="center">Actualización Datos</p>

<p>Fecha: _____ de _____ de _____</p> <p><b>PRELIMINAR</b></p> <p>Dado que como parte de mis pretensiones se solicitan los siguientes:</p> <p>_____ _____ _____ _____</p> <p><b>NOTIFICACIONES</b></p> <p>La notificación de todos los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como los recibos y que haya lugar a ello, se notificará a la siguiente dirección y correo:</p> <p>_____ _____ _____</p> <p>Declaro que los datos aquí consignados son correctos, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1472 de 2011.</p> <p>Firmo respectivamente dentro del término legal.</p> <p>Cóndomino:</p> <p>Nombre y apellido: _____ No. de identificación: _____ Teléfono: _____ Teléfono de casa: _____</p> <p><b>SUSTENTACION</b></p> <p>_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____</p> <p><b>PRETENSIONES</b></p> <p>_____ _____ _____ _____ _____ _____</p>	<p>Fecha: _____ de _____ de _____</p> <p><b>PRELIMINAR</b></p> <p>Dado que como parte de mis pretensiones se solicitan los siguientes:</p> <p>_____ _____ _____ _____</p> <p><b>NOTIFICACIONES</b></p> <p>La notificación de todos los actos administrativos que se produzcan dentro de la actuación administrativa, así como los recibos y que haya lugar a ello, se notificará a la siguiente dirección y correo:</p> <p>_____ _____ _____</p> <p>Declaro que los datos aquí consignados son correctos, conforme con lo normado por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1472 de 2011.</p> <p>Firmo respectivamente dentro del término legal.</p> <p>Cóndomino:</p> <p>Nombre y apellido: _____ No. de identificación: _____ Teléfono: _____ Teléfono de casa: _____</p> <p><b>SUSTENTACION</b></p> <p>_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____</p> <p><b>PRETENSIONES</b></p> <p>_____ _____ _____ _____ _____ _____</p>
<b>Recurso Reposición y en sub. apelación</b>	<b>Recurso Reposición</b>

Fuente: Empresas Públicas de Neiva- Visita marzo de 2018

#### 4.14.2 Estadísticas de PQRS para el periodo

**Tabla 65. Estadísticas de PQR año 2016**

CAUSAL	TOTAL
ACTUALIZACION DE LECTURAS	403
ALTO CONSUMO	5335
ALTO CONSUMO-ESCRITO	687
CAMBIO DE DIRECCION	269
CAMBIO DE DIRECCION - ESCRITO	7
CAMBIO DE ESTRATO	344
CAMBIO DE ESTRATO - ESCRITO	28
CAMBIO DE MEDIDOR	4690
CAMBIO DE MEDIDOR - ESCRITO	24
CAMBIO DE NOMBRE	2324
CAMBIO DE NOMBRE - ESCRITO	33
CLASE DE USO	77
CLASE DE USO-ESCRITO	49
DERECHO DE PETICION-ESCRITO	992
Doble Facturacion	9
Doble Facturacion-Escrito	1
ERRORES DE LECTURA	291
ERRORES DE LECTURA-ESCRITO	17
MEDIDOR TROCADO	57
MEDIDOR TROCADO-ESCRITO	13
NO TIENE ACOMETIDA ALCANTARILLADO-ESCRIT	21
No Tiene Acometida De Alcantarillado	8
PAGO NO APLICADO	1
PREDIO DESOCUPADO	3729
PREDIO DESOCUPADO-ESCRITO	596

CAUSAL	TOTAL
RECLAMO SIN VISITA - VERBAL	47
RECURSO CON PRUEBAS	515
RECURSO SIN PRUEBAS	260
RUPTURA SOLIDARIDAD-ESCRITO	28
SERVICIO SUSPENDIDO	74
Servicio Suspendido-Escrito	9
SUSPENSION DEFINITIVA - ESCRITO	243
Suspension Definitiva	2
SUSPENSION POR MUTUO ACUERDO-ESCRITO	290
Total general	21473

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 66.** Estadísticas de PQR año 2017

CAUSAL	TOTAL
Actualización De Lecturas	275
Alto Consumo	791
Alto Consumo-Escrito	85
CAMBIO DE DATOS BASICOS	1
Cambio De Estrato	45
Cambio De Estrato - Escrito	5
Cambio De Estrato Con Visita	2
CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA	2
Clase De Uso	16
CLASE DE USO INCORRECTO	93
Clase De Uso-Escrito	2
COBRO DE ACUERDO DE PAGO O FINANCIACIÓN	1
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO	1
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	94
COBRO DE MEDIDOR	2
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.	8
COBRO DESCONOCIDO	1
COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO	2
COBRO POR CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR O RECUPERACIÓN DE ENERGÍA	1
COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA	1
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	165



<b>CAUSAL</b>	<b>TOTAL</b>
COBROS INOPORTUNOS	1
COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.	4
COBROS POR PROMEDIO	793
DATOS GENERALES INCORRECTOS	2
Derecho De Petición-Escrito	47
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	2659
Doble Facturación	2
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	2
Errores De Lectura	25
Errores De Lectura-Escrito	4
ESTRATO INCORRECTO	177
INCONFORMIDAD CON EL AFORO	1
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	3531
INCONFORMIDAD CON EL SERVICIO A USUARIOS CICLO I	6
INCONFORMIDAD POR COBROS POR NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO	1
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	3
LECTURA INCORRECTA	83
Medidor Trocado	25
Medidor Trocado-Escrito	6
No Tiene Acometida De Alcantarillado	8
Pedio Desocupado	858
Pedio Desocupado-Escrito	69
Reclamo Sin Visita - Verbal	6
Recurso Con Pruebas	497
Recurso Sin Pruebas	64
Ruptura Solidaridad-Escrito	6
Servicio Suspendido	5
Servicio Suspendido-Escrito	5
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	33
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	31
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	27
Suspension Definitiva - Escrito	29

CAUSAL	TOTAL
Suspension Definitiva	2
SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO	13
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	361
Suspension Por Mutuo Acuerdo-Escrito	118
TARIFA INCORRECTA	1
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	200
Total general	11299

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Tabla 67.** Estadísticas de PQR año 2018

CAUSAL	TOTAL
CLASE DE USO INCORRECTO	10
COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO	1
COBRO DE CONSUMO REGISTRADO POR MEDIDOR DE OTRO PREDIO	19
COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.	32
COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS	18
COBROS POR PROMEDIO	118
DESCUENTO POR PREDIO DESOCUPADO	339
ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA	
ESTRATO INCORRECTO	27
INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO	433
INCONFORMIDAD POR DESVIACIÓN SIGNIFICATIVA	1
LECTURA INCORRECTA	3
RECURSO CON PRUEBAS	64
RECURSO SIN PRUEBAS	9
SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS	11
SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	1
SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD	4
SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	1
SUSPENSIÓN POR MUTUO ACUERDO	33
TERMINACIÓN DEL CONTRATO	33
Total general	1157

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Según la información relacionada en las tablas de estadísticas de PQR, para el año 2016 se recibieron 21.473 quejas, donde se evidencia que los casos más frecuentes

son relacionados con la facturación por altos consumos, cambios de medidor, predios desocupados y cambios de nombre.

Para el año 2017, se recibieron en total 11.299 quejas, de las cuales las mayores causales de reclamación se relacionan con Inconformidad con el consumo o producción facturado, descuento por predio desocupado y cobros por promedio.

Para lo corrido del año 2018, se evidencian quejas frecuentes por Inconformidad con el consumo o producción facturadas, descuento por predio desocupado y cobros por promedio.

Con el fin de reducir las mayores causales de reclamación, la empresa ha generado reportes por la causal de predio desocupado, para enviárselo a la empresa contratista encargada de realizar la lectura DELTEC, con el fin que haga una verificación previa al envío de la lectura a estos predios, para evitar un nuevo reclamo por este tipo; en cuanto a la inconformidad con el consumo o producción facturado la empresa ha realizado reuniones con la oficina de facturación en las cuáles se han generado ajustes al proceso de crítica de acuerdo con la causa que originó el reclamo; en la causal cobros por promedio el prestador realizó ajustes al software comercial de la empresa para que en casos específicos de algunas novedades de lectura en el periodo anterior, se descuenta el consumo facturado por promedio en el consumo por diferencia de lectura reportado en el periodo siguiente, para que se realice este descuento de forma automática.

Según información recibida de la empresa, el tiempo promedio para responder las quejas es de 15 días, de acuerdo con lo reportado en sus estadísticas para el año 2017, para el 2016 y lo corrido del 2018 no se tiene esta información.

#### **4.14.3 Inventario de negativas de disponibilidad de servicios y/o prestación efectiva por municipio.**

Según información recibida en visita a la fecha no se tiene registro en el área comercial de que se niegue la solicitud de matrícula nueva por no tener disponibilidad del servicio en el municipio de Neiva.

#### **4.14.4 Inventario de solicitudes de conexión por municipio.**

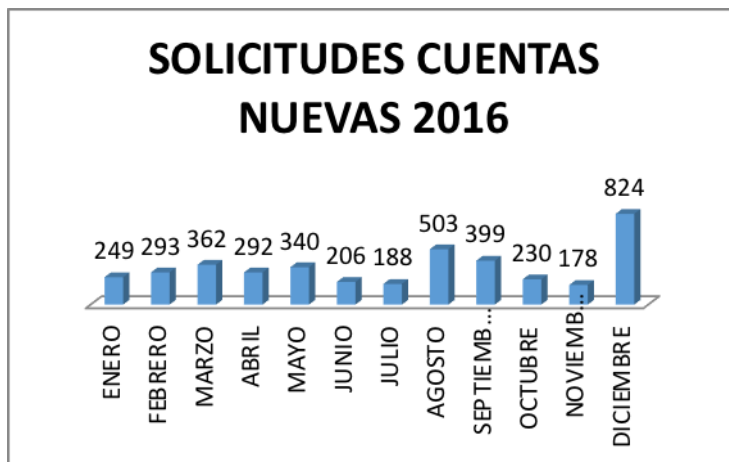
**Tabla 68.** Solicitudes de conexión año 2016

<b>RADICADAS POR VENTANILLA 2016</b>	
ENERO	249
FEBRERO	293
MARZO	362
ABRIL	292
MAYO	340
JUNIO	206
JULIO	188
AGOSTO	503
SEPTIEMBRE	399
OCTUBRE	230
NOVIEMBRE	178

RADICADAS POR VENTANILLA 2016	
DICIEMBRE	824
Total	4,056

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Imagen 38** Solicitudes cuentas nuevas 2016



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con la anterior tabla, la empresa durante el año 2016, recibió un total de 4056 solicitudes de conexión al servicio, donde podemos evidenciar que en los meses de diciembre y agosto se radicaron más solicitudes que en los demás meses.

**Tabla 69.** Solicitudes de conexión año 2017

RADICADAS POR VENTANILLA 2017	
ENERO	160
FEBRERO	51
MARZO	162
ABRIL	146
MAYO	195
JUNIO	732
JULIO	598
AGOSTO	991
SEPTIEMBRE	380
OCTUBRE	373
NOVIEMBRE	309
DICIEMBRE	236
Total	4333

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Imagen 39** Solicitudes cuentas nuevas 2017



Fuente: Empresas Públicas de Neiva- Visita marzo de 2018

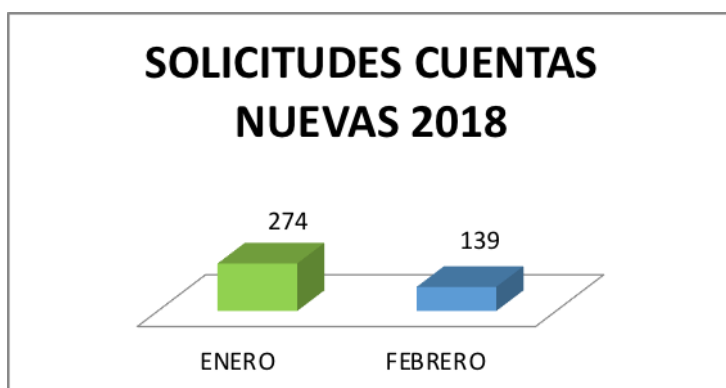
De acuerdo con la anterior tabla, la empresa durante el año 2017, recibió un total de 4056 solicitudes de conexión al servicio, donde podemos evidenciar que en los meses de agosto, junio y julio se radicaron más solicitudes que en los demás meses.

**Tabla 70.** Solicitudes de conexión año 2018

RADICADAS POR VENTANILLA 2018	
ENERO	274
FEBRERO	139

Fuente: Empresas Públicas de Neiva- Visita marzo de 2018

**Imagen 40** Solicitudes cuentas nuevas 2018



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

De acuerdo con la anterior tabla, la empresa durante lo corrido del año 2018, ha recibido un total de 413 solicitudes de conexión al servicio, donde podemos evidenciar que en el mes de enero se radicó un total de 274 solicitudes.

En revisión realizada a expedientes relacionados con cambios de medidores, inconformidad en el consumo facturado, se encuentra que se ha respetado el debido proceso de acuerdo con la normatividad y los términos de ley.

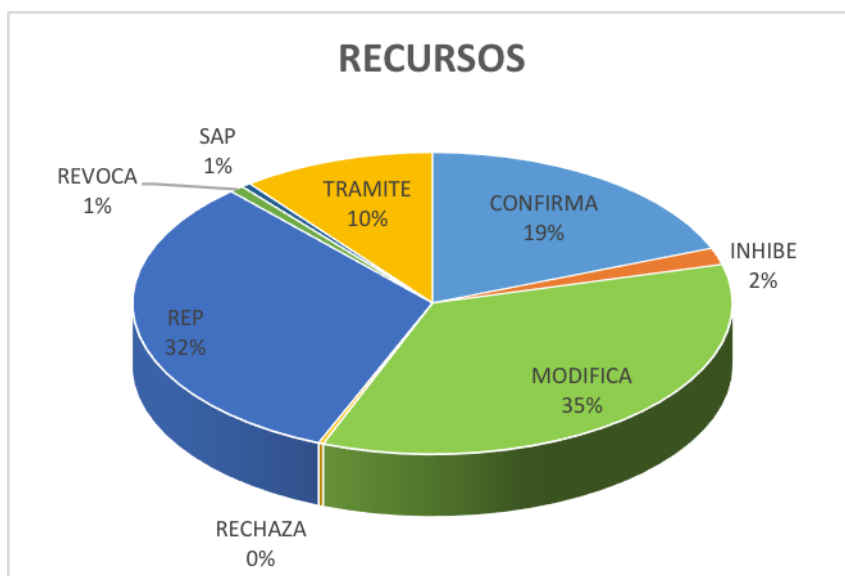
#### 4.14.5 Estadísticas SAP (Silencio Administrativo Positivo), REP (Recurso de Reposición) y RAP (Recurso de Apelación)

**Tabla 71.** Estadísticas 2016

Tipo de Respuesta SSPD	Total
CONFIRMA	148
INHIBE	14
MODIFICA	272
RECHAZA	2
REP	249
REVOCA	6
SAP	4
TRAMITE	81
<b>Total general</b>	<b>776</b>

**Fuente:** Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Imagen 41** Estadísticas 2016



**Fuente:** Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

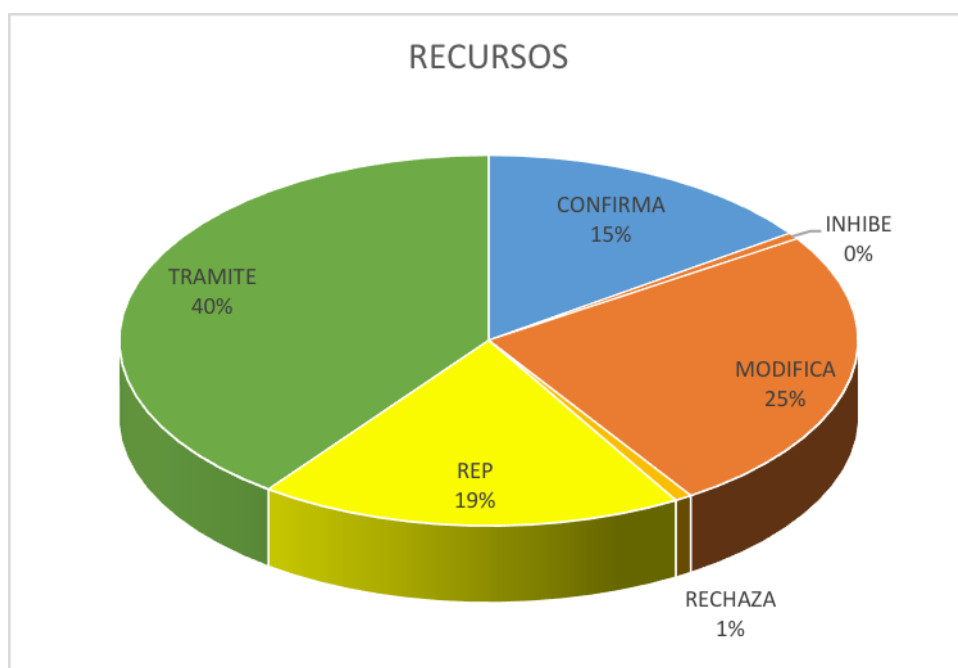
Según la anterior tabla, de 776 trámites presentados ante la Superservicios para el año 2016, 249 son REP, 272 fueron modificados, lo que representa un 35% del total de trámites presentados y 148 se confirman, lo que representa el 19% sobre el total de trámites presentados ante la Territorial Centro; cuatro de ellos corresponden a SAP.

**Tabla 72.** Estadísticas 2017

Tipo de Respuesta SSPD	Total
CONFIRMA	80
INHIBE	3
MODIFICA	132
RECHAZA	4
REP	98
TRAMITE	210
Total general	527

Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

**Imagen 42** Estadísticas 2016



Fuente: Empresas Públicas de Neiva - Visita marzo de 2018

Según la anterior tabla, de 527 trámites presentados ante la Superservicios para el año 2017, 98 son REP, 132 fueron modificados, lo que representa un 25% del total de trámites presentados y 80 se confirman, lo que representa el 15% sobre el total de trámites presentados ante la Territorial Centro.

## 5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

Considerando que la Ley 87 del 29 de noviembre de 1993, establece los parámetros generales del ejercicio del control interno en cada empresa o entidad oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios, entre otros aspectos establece que el representante legal es quien debe velar porque se cuente con una apropiada aplicación del control interno, lo mismo que con un sistema de evaluación y control de gestión, de acuerdo

con las características de la entidad. La empresa cuenta con la oficina de control interno, quien realiza auditorías internas a la gestión.

Se observó que la oficina de control interno realiza seguimiento a un total de 252 hallazgos producto de auditorías internas y externas

No se observa que las recomendaciones realizadas por parte de esta Superintendencia fueran tenidas en cuenta dentro del proceso de mejoramiento continuo y de seguimiento a la gestión de la entidad.

Ahora bien, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios elaboró el cálculo del indicador financiero agregado IFA para el período 2014 con base en la información financiera reportada por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, de acuerdo con la metodología definida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA - en la Resolución 315 de 2005. A partir del año 2015, las empresas clasificadas en el Grupo I tenían la obligación de reportar la información contable bajo NIF. Teniendo en cuenta que la CRA no ha definido las variables de cálculo para determinar el Nivel de riesgo financiero bajo NIF, no es posible adelantar el cálculo del IFA para los años posteriores a 2015.

Con respecto al Indicador IOCA 2015 para el servicio de acueducto, se tuvieron los siguientes resultados:

**Tabla 73. IOCA 2015 Acueducto**

Categoría	IRCA	Rango IRCA	IANC	Rango IANC	Continuidad ICTAC	Rango Continuidad	Cumplimiento Cobertura Acueducto ICBAC	Rango ICBAC	Rango IOCA	Riesgo Acueducto
Categoría I	0	Rango I	Sin Dato	Rango III	99,6	Rango I	Sin Dato	Rango III	Rango III	Rango III

Fuente: SSPD

La clasificación del prestador es Rango III en 2015 señalando que:

- El Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) es de 0, lo cual significa que se suministró agua apta para consumo humano durante el año 2015.
- La continuidad en el servicio de acueducto es del 99,6% de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 315 de 2005.
- El prestador no suministró información respecto a su meta de cobertura para el año 2015.

Por otro lado, con respecto al IOCA 2015 para el servicio de alcantarillado, se tienen los siguientes resultados:

**Tabla 74. IOCA 2015 Alcantarillado**

Cumplimiento Cobertura Alcantarillado ICBAL	Rango ICBAL	IOCA Alcantarillado	Riesgo Alcantarillado
Sin Dato	Rango III	Rango III	Rango III

Fuente: SSPD

La clasificación del prestador es Rango III en 2015 señalando que éste no suministró información respecto a su meta de cobertura para el año 2015.



## 5.1 INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A continuación, se presentan los principales indicadores de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado que se desarrollaron en profundidad en el capítulo 3 de esta evaluación.

**Tabla 75.** Indicadores Técnicos de la prestación del Servicio

Vigencia	Servicio	Suscriptores	Cobertura	Continuidad Horas/Día	Micromedición (%)	IANC (%)
2016 diciembre	Acueducto	112245	96%	24	78.74%	52
	Alcantarillado	112245	93%			
2017 diciembre	Acueducto	115612	97%	24	82.70%	59.2
	Alcantarillado	115612	95%			

Fuente: SSPD a partir de información entregada por el prestador en visita

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

### 6.1 Consolidado de reportes pendientes y radicados

Con el fin de verificar la información cargada por las Empresas Públicas de Neiva E.S.P. al Sistema Único de Información – SUI-, se hizo un compilado del número de reportes pendientes, el número de reportes radicados y el porcentaje de cargue a nivel histórico entre la vigencia 2002 y la 2017.

De esta forma, se obtuvieron los resultados mostrados en la siguiente Tabla, donde se evidencia que para los años 2016 y 2017 el prestador registra un cargue de información del 80% y 59% respectivamente en el Sistema Único de Información - SUI conforme lo establecido en el Artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compileria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010 y el Artículo 1.1.1.4 de la resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015.

**Tabla 76.** Estado de Reporte EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.

TOPICO	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Total general
Administrativo y Financiero		2	10	10	11	4	5	1	8	6	6	6	6	2	77
Auditor	1										2				3
CMI												2			2
Comercial y de Gestión		4	1									52	55	26	138
Contribuciones 2016											1				1
Generalidades-Riesgos													1	2	3
Preparacion Obligatoria 2014										1					1
Técnico operativo					5	2	8	6	4	4	8	5	7	5	54
Total general	1	6	11	10	16	6	13	7	12	11	17	65	69	35	279

Fuente: Consulta SUI, mayo 2018

Como se puede observar en la tabla anterior, a la fecha el prestador cuenta con 279 reportes pendientes para cada uno de los tópicos que deben reportar al SUI.

## 6.2 Actualización RUPS

El artículo 1.1.1.4 de la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>4</sup> dispone que los operadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Operadores de Servicios – RUPS, una vez al año con la siguiente periodicidad:

**Tabla 77.** Periodicidad en la Actualización del RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

De igual manera, la Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20151300047005 de 7 de octubre de 2015<sup>5</sup>, en la cual se establecieron los requisitos para la actualización del RUPS, así:

**Tabla 78.** Reporte RUPS

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

Fuente: Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015

De acuerdo con lo anterior se observa que la actualización por parte de la empresa debe ser realizada en el **“Segundo mes del año, antes del 28 de febrero”**.

Por lo anterior, al verificar la información de actualizaciones RUPS para la empresa en el SUJ observamos que, para las vigencias analizadas, el prestador ha realizado las actualizaciones pertinentes dentro del plazo establecido, tal y como se muestra a continuación:

<sup>4</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUJ de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

<sup>5</sup> Por la cual se establecen los requisitos que deben surtir los operadores de servicios públicos domiciliarios ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en relación con el Registro único de Operadores –RUPS para su inscripción, actualización y cancelación

### Imagen 43 Histórico de Actualizaciones RUPS

Búsqueda específica					
DEPARTAMENTO			MUNICIPIO		
ID	EMPRESA	MOTIVO	ESTADO	Nº RAD	FECHA RADICACION
1	2092 <a href="#">EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.</a>	ACTUALIZACION	APROBADA	201792092382188	08/09/2017 12:04:41
2	2092 <a href="#">EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.</a>	ACTUALIZACION	RECHAZADA	201882092351511	01/08/2018 10:28:07
3	2092 <a href="#">EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.</a>	ACTUALIZACION	APROBADA	2018102092358331	24/10/2018 16:09:31
4	2092 <a href="#">EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA E.S.P.</a>	ACTUALIZACION	APROBADA	201532092325017	24/03/2015 16:50:16

Fuente: Consulta SUI, abril de 2018

## 7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 7.1 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

- Actualmente la empresa cuenta con 142 trabajadores oficiales que tienen beneficios en las convenciones colectivas estipuladas por la empresa, por otro lado, se cuenta con 16 empleados públicos de libre remoción o nombramiento.
- Se evidencia que el personal que trabaja en la empresa Las Ceibas cuenta con al menos una certificación de competencia laboral de acuerdo con su área. Cabe mencionar que varias de las certificaciones tienen vigencia hasta el año 2018.

### 7.2 ASPECTOS FINANCIEROS

Acorde con la información presentada por el prestador, la cual está sujeta a las eventuales modificaciones producto de las aparentes reclasificaciones realizadas en los Estados de Situación Financiera 2016-2017 descritas al inicio de este análisis, y teniendo en cuenta la carencia de información en puntos específicos también descritos a lo largo del análisis, es posible concluir lo siguiente:

- El prestador ha incrementado su capacidad para cubrir sus obligaciones en el corto plazo, reduciendo su periodo de recuperación de cartera y aumentando sus ingresos de un año a otro.
- El endeudamiento del prestador se ha reducido en 9.18% de un año a otro.
- El prestador incrementa su rentabilidad frente a activos y patrimonio.
- El prestador presenta hallazgos por inconsistencias en su Componente de Control Contable, Presupuestal y Financiero, acorde con el informe de la Contraloría Municipal de Neiva descrito en el punto 2.2.2 Control externo.
- Los resultados producto de este análisis son con base en la información reportada por el prestador, la cual según se argumentó durante el desarrollo del análisis presenta presuntas inconsistencias evidenciadas tanto por la Contraloría Municipal de Neiva, como por el contratista ASESORÍAS INTEGRALES PROFESIONALES S.A.S, además de las identificadas por la Superservicios y sobre las cuales se solicitan al prestador las aclaraciones respectivas; por tanto, el resultado de este análisis depende de la veracidad de las cifras reflejadas en los informes base para su desarrollo.

Producto de la Evaluación Integral realizada en 2016, sobre las vigencias 2014 y 2015 se llegó a las siguientes conclusiones:

- La situación financiera desde la vigencia 2011 ha tenido cambios significativos representativos en la operación de la misma, los indicadores reflejan déficit operacional con pérdidas repetitivas durante las vigencias 2011, 2013 y 2014, las cuales sumaron el valor de \$9.910 millones durante los tres años enunciados, para estas mismas vigencias la empresa recurrió a otros ingresos, tratando de equilibrar los costos y gastos tanto de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado como la de otros servicios no operacionales.
- El incremento del endeudamiento en \$28.400 millones reflejó disminución en los indicadores de liquidez disminuyendo a su vez la capacidad de la empresa en responder sus obligaciones
- Al analizar la vigencia 2015 la empresa tuvo una recuperación financiera debido al incremento de los ingresos por encima de los costos y gastos, sin embargo, continúa con el desequilibrio en la prestación del servicio de acueducto, los costos y gastos en la prestación del mismo se incrementaron en un porcentaje muy por encima de los ingresos, situación que llevó a un desequilibrio operacional, esto se viene presentando desde vigencias anteriores sin que la empresa realice acciones correctivas.

### **7.3 ASPECTOS COMERCIALES**

- El sistema que utiliza la empresa llamado 5IINCO, se encuentra enlazado con el área comercial y técnica, se alimenta diariamente por lo que permite un control de la información de manera oportuna.
- Se observa que el CCU de la empresa se encuentra desactualizado, por lo que debe actualizarse teniendo en cuenta la resolución CRA 768 de 2016 y solicitar concepto de legalidad ante la CRA. Es importante que éste se encuentre fijado en área de atención al usuario y ser publicado en la página web de la empresa.
- La información que se tiene de catastro no es actualizada, según información recibida en visita, la empresa tuvo el contrato de consultoría N° 002 UNION TEMPORAL CATASTRO DE USUARIOS NEIVA- 2014, para la Elaboración del Catastro de Suscriptores. En el 2015, fecha de liquidación de dicho contrato, se entregó formalmente como producto el Catastro de Suscriptores finalizando la anterior administración, sin embargo, no ha sido implementado y el alcance del estudio obedeció a información Georeferenciada en un Sistema de Información Geográfica en ambiente SIG, específicamente en estructura de ArcGis, y en la fecha de entrega la cobertura en usuarios llegó a los 100.000 suscriptores. Por lo tanto, la información que se tiene de catastro es con corte a 2015. La empresa debe realizar acciones que le permitan implementar el sistema de catastro de manera que la información con la que se cuente sea actualizada.
- De acuerdo con lo indicado por la empresa, el índice de micromedición se encuentra en un 98.55%, encontrando que cumple con lo establecido en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.
- De acuerdo con la información enviada por la empresa, se evidencia un aumento en los costos de instalación en \$6.212 de 2016 a 2017, para reconexión en \$ 21.395 de 2016 a 2017, cambio de medidor en \$6.212 de 2016 a 2017. En ese sentido, es importante que el prestador aclare el elevado

aumento en su cobro por reconexión que del año 2016 al 2017, se incrementó en un 178%.

- Al revisar la factura se encuentra cumple con todos los requisitos establecidos en el anexo 1 de la resolución CRA 768 de 2016, sin embargo, se observa que, si bien tiene el campo donde indica la fecha de suspensión, revisando las facturas de todas las clases de uso, no se encuentra fecha exacta de la suspensión del servicio en caso de no cancelar a tiempo, por lo tanto, el prestador deberá incluir la fecha en todas sus facturas.
- De acuerdo con lo informado por el prestador, durante la vigencia 2016, tuvo un indicador de recaudo del 88.92%, en 2017 del 94.69% y en el mes de enero de 2018 el 107%, lo que da un promedio en recaudo del 96.87%; se puede observar que hubo meses en los cuales el indicador superó el 100%, lo que presuntamente refiere recaudo por cartera u otros conceptos y no precisamente el recaudo total de su facturación corriente. Por lo tanto, la empresa debe aclarar este indicador.
- Se evidencia que el mayor representante de cartera es el estrato uno con un valor de \$6.695.121.581 sobre el total de la cartera que corresponde a \$14.141.521.859, lo que significa el 47.34%. La empresa todavía no cuenta con el contrato de Datacrédito, lo cual es importante para gestionar la recuperación de cartera mayor a 360 días.
- No se recibió información de quién es la persona que representa la empresa en el CPE ni las actas respecto de los años 2016, 2017 y lo corrido del 2018, tampoco la periodicidad de las reuniones en el año.
- Según información de la empresa, el municipio no ha realizado el pago de subsidios de los meses octubre a diciembre de 2017, sin embargo, el prestador ha realizado la gestión de cobro al municipio con carta radicada el 6 de marzo de 2018, en ese sentido, debe realizar seguimiento con el fin de recibir el pago correspondiente.
- Según información recibida en visita a la fecha no se tiene registro en el área comercial de que se niegue la solicitud de matrícula nueva por no tener disponibilidad del servicio en el municipio de Neiva
- Respecto a la información relacionada de trámites ante la territorial, se evidencia un alto número de solicitudes revocadas por parte de la Territorial Centro, por lo tanto, el prestador debe realizar un control más estricto frente a las respuestas presentadas a sus usuarios.

#### **7.4 ASPECTOS TÉCNICO-OPERATIVOS**

- La concesión otorgada por la Corporación Autónoma Regional para la fuente superficial Río Las Ceibas, no cuenta con duración de la vigencia.
- El sistema de captación y las conducciones del sistema de acueducto no cuentan con macromedición.
- Durante la visita adelantada por esta Superintendencia, se evidenció que la bocatoma El Guayabo se encontró en alto grado de deterioro por las crecientes del Río. Esta situación presuntamente podría afectar la eficiente captación del

sistema de acueducto operado por la empresa.

- El Pre-tratamiento compuesto por líneas de desarenadores para las dos bocatomas, se encontraban con gran cantidad de sedimentos razón por la cual se presume falta de mantenimiento y capacidad en el sistema.
- La PTAP El Recreo no opera de acuerdo a las capacidades instaladas, porque no cumple con los tiempos de retención establecidos para poder remover sólidos.
- En la PTAP El Recreo no se evidenció realización del test de jarras para un correcto uso del coagulante adicionado en la canaleta parshall
- Actualmente el prestador no cuenta con permiso de vertimientos generados en el proceso de potabilización para las tres plantas que opera.
- En cuanto a indicadores de prestación del servicio (IANC, micromedición, presiones), estos se encuentran fuera del rango admisible de acuerdo a la normatividad vigente.
- Actualmente la ciudad de Neiva no cuenta con STAR, motivo por el cual actualmente se realizan 13 vertimientos directos al río Magdalena.
- El PSMV aprobado por la autoridad ambiental vence en la vigencia actual.
- Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el Plan de Emergencia y Contingencia, presentado por el prestador LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P., **NO CUMPLE** con los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

## OTROS ASPECTOS

- En la empresa se encuentran en seguimiento de 252 hallazgos producto y auditorías internas y externas los cuales a la fecha de la visita se encuentran en estado abiertos, de esta manera se observa que resulta dispendioso su seguimiento, además que las acciones de mejoramiento no son efectivas para el cierre de dichas debilidades detectadas.
- No fue tenido en cuenta el informe de la evaluación integral realizado por parte de esta Superintendencia en la vigencia 2016 para el establecimiento de acciones de mejora y su respectivo seguimiento.
- Se observó ausencia de seguimiento a las nuevas normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de la empresa por parte de la oficina de control interno incumpliendo lo establecido en la circular externa SSPD 2013100000044 de 2013.

Proyectó: Adriana Milena Barreto Sierra- Administradora Contratista GEI-DTGAA  
Mery Constanza Rojas Fierro- Financiera Funcionaria GEI-DTGAA  
Carlos Mario González - Asesor Financiero Despacho Delegada Acueducto, Alcantarillado y Aseo  
Mónica Herrera –Tarifas- Contratista GEI-DTGAA  
Viviana Marcela Franco Hernández- Ingeniera Contratista GEI-DTGAA  
Nicolás Armando Villalba Hernández - Ingeniero Análisis PEC Contratista Grupo Sectorial DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortes Quiroga - Coordinadora Grupo Evaluación Integral DTGAA  
Omar Orlando Cortes - Asesor financiera Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.  
Luisa Fernanda Camargo- Asesora financiera Delegada de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.  
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo Sectorial DTGAA

Aprobó: Bibiana Guerrero Peñarete - Directora Técnica de Acueducto y Alcantarillado (E)

## 8. ANEXOS

### 8.1 ASPECTOS FINANCIEROS

#### Anexo 1. Balance a 31 de diciembre de 2014 ESFA:

CODIGO	CUENTA	VALOR	ESTADO
1	ACTIVO	135.982.339.042,78	
11	EFFECTIVO	33.749.393.398,20	
1105	CAJA	0,00	
1110	BANCOS Y CORPORACIONES - RECURSOS PROPIOS	2.496.098.414,54	
1125	FONDOS ESPECIALES - CONVENIOS	31.253.294.983,66	
12	INVERSIONES	1.319.080.483,44	
1207	INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTE	1.321.160.180,89	
1280	PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES (CR)	-2.079.697,45	
14	DEUDORES	25.693.160.211,27	
1407	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	495.172.746,87	
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	9.933.651.166,02	
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	5.620.240.116,23	
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	3.357.588.859,63	
1425	DEPÓSITOS ENTREGADOS	17.840.332,00	
1470	OTROS DEUDORES	4.028.828.536,47	
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	10.922.235.584,00	
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-8.682.397.129,95	
15	INVENTARIOS	1.111.336.084,05	
1518	MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1.111.336.084,05	
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	52.441.718.897,57	
1605	TERRENOS	3.667.912.400,18	
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	11.598.500,00	
1640	EDIFICACIONES	7.129.766.000,38	
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	4.670.336.582,40	
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	61.470.539.716,72	
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	2.341.664.815,91	
1660	EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	1.570.805.809,69	
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1.020.605.327,56	
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.277.228.407,01	
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	449.772.176,00	
1680	EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	19.216.106,36	
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	-31.021.305.629,64	
1695	PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	-166.421.315,00	
19	OTROS ACTIVOS	21.667.649.968,25	
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	105.149.088,00	
1910	CARGOS DIFERIDOS	739.091.187,00	
1920	BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	8.120.000,00	
1941	BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	989.634.622,00	
1942	DEPRECIACIÓN DE BIENES	-144.503.003,00	

CODIGO	CUENTA	VALOR	ESTADO
	ADQUIRIDOS EN "LEASING - FINANCIERO"(CR)		
1950	RESPONSABILIDADES	3.420.259.976,20	
1955	PROVISIÓN PARA RESPONSABILIDADES (CR)	-3.420.259.976,21	
1960	BIENES DE ARTE Y CULTURA	63.948.055,00	
1970	INTANGIBLES	1.002.332.211,94	
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	-277.388.499,94	
1999	VALORIZACIONES	19.181.266.307,26	
2	PASIVO	78.134.158.522,30	
22	OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	10.451.824.770,00	
2208	DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	10.376.616.354,00	
2262	INTERESES DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA	75.208.416,00	
24	CUENTAS POR PAGAR	43.661.621.467,49	
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	2.272.808.163,97	
2425	ACREEDORES	0,00	
2430	SUBSIDIOS ASIGNADOS	1.311.799.836,77	
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	314.451.775,00	
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	35.945.059,00	
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	4.295.329.480,00	
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	106.681.815,19	
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	35.024.605.337,56	
2460	CRÉDITOS JUDICIALES	300.000.000,00	
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	8.534.343.765,52	
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	8.534.343.765,52	
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	8.832.775.210,00	
2705	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	0,00	
2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	5.871.571.542,00	
2790	PROVISIONES DIVERSAS	2.961.203.668,00	
29	OTROS PASIVOS	6.653.593.309,29	
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	6.648.619.111,29	
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	4.974.198,00	
3	PATRIMONIO	55.535.123.847,52	
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	55.535.123.847,52	
3208	CAPITAL FISCAL	1.169.850.462,28	
3215	RESERVAS	20.690.446.529,22	
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	14.032.645.793,84	
3235	SUPERÁVIT POR DONACIÓN	346.583.366,59	
3240	SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	19.181.266.307,26	
3258	EFECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	114.331.388,33	

Fuente: Información entregada por el Prestador en visita



## Anexo 2. Impactos aplicación nuevo marco normativo

EMPRESAS PUBLICAS DE NEIVA						
IMPACTOS APLICACION NUEVO MARCO NORMATIVO						
DICIEMBRE 31 DE 2015 - ENERO 01 DE 2016						
CODIGO	DESCRIPCION CUENTAS	SALDO DIC-2015	ELIMINACIONES	INCORPORACIONES	SALDO ENE-2016	DIFERENCIAS
1	ACTIVO	131.718.528.687,99	31.726.262.375,05	228.384.260.861,60	346.622.850.277,89	(214.904.321.589,90)
11	EFFECTIVO	26.081.882.938,67			26.081.882.938,67	-
1105	CAJA	0,00			0,00	-
1110	BANCOS Y CORPORACIONES - RECURSOS PROPIOS	7.075.194.971,99			7.075.194.971,99	-
1125	FONDOS ESPECIALES - CONVENIOS	19.006.687.966,68			19.006.687.966,68	-
12	INVERSIONES	1.337.855.483,44			1.339.935.180,89	2.079.697,45
1207	INVERSIONES PATRIMONIALES NO CONTROLANTE	1.339.935.180,89			1.339.935.180,89	-
1280	PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE INVERSIONES (CR)	-2.079.697,45	2.079.697,45		0,00	2.079.697,45
14	DEUDORES	28.586.997.304,34	8.958.700.387,95	-	37.539.697.692,29	8.952.700.387,95
1407	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	3,00			3,00	-
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	8.042.200.823,36	3.000.000,00		8.039.200.823,36	3.000.000,00
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	11.902.852.671,92			11.902.852.671,92	-
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	3.183.296.185,46			3.183.296.185,46	-
1425	DEPÓSITOS ENTREGADOS	17.840.332,00			17.840.332,00	-
1470	OTROS DEUDORES	3.883.484.258,55			3.883.484.258,55	-
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	10.513.023.418,00			10.513.023.418,00	-
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	-8.955.700.387,95	8.955.700.387,95			8.955.700.387,95
15	INVENTARIOS	997.300.342,57			997.300.342,57	-
1518	MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	997.300.342,57			997.300.342,57	-
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	52.351.252.349,09	166.421.315,00	228.384.260.861,60	280.901.934.525,69	228.550.682.176,60
1605	TERRENOS	3.667.912.400,18			3.667.912.400,18	-
1635	BIENES MUEBLES EN BODEGA	0,60			0,60	-

1640	EDIFICACIONES	7.273.738.446,38			7.273.738.446,38	-
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	5.060.586.905,40			5.060.586.905,40	-
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	63.879.292.199,22		228.384.260.861,60	292.263.553.060,82	- 228.384.260.861,60
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	2.391.839.889,91			2.391.839.889,91	-
1660	EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	1.606.185.809,69			1.606.185.809,69	-
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	1.057.742.267,56			1.057.742.267,56	-
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.277.492.007,01			1.277.492.007,01	-
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	449.772.176,00			449.772.176,00	-
1680	EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	19.216.106,36			19.216.106,36	-
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	-34.166.104.544,22			-34.166.104.544,22	-
1695	PROVISIONES PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	-166.421.315,00	166.421.315,00		0	- 166.421.315,00
19	OTROS ACTIVOS	22.363.240.269,88	22.601.140.672,10	-	237.900.402,22	22.601.140.672,10
1905	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	110.286.004,00			110.286.004,00	-
1910	CARGOS DIFERIDOS	1.461.708.752,00			1.461.708.752,00	-
1920	BIENES ENTREGADOS A TERCEROS	8.120.000,00			8.120.000,00	-
1941	BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING FINANCIERO"	989.634.622,00			989.634.622,00	-
1942	DEPRECIACIÓN DE BIENES ADQUIRIDOS EN "LEASING - FINANCIERO"(CR)	-215.218.652,00			-215.218.652,00	-
1950	RESPONSABILIDADES	3.420.259.976,20			3.420.259.976,20	-
1955	PROVISIÓN PARA RESPONSABILIDADES (CR)	-3.420.259.976,21	3.420.259.976,21		-6.840.519.952,42	3.420.259.976,21
1960	BIENES DE ARTE Y CULTURA	63.948.055,00			63.948.055,00	-
1970	INTANGIBLES	1.231.914.711,94			1.231.914.711,94	-

1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	-468.033.918,94			-468.033.918,94	-
1999	VALORIZACIONES	19.180.880.695,89	19.180.880.695,89		0,00	19.180.880.695,89
2	PASIVO	69.124.964.950,20	-	30.000.000.000,00	101.003.624.236,07	31.878.659.285,87
22	OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	11.551.492.605,00			11.551.492.605,00	-
2208	DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	11.502.028.461,00			11.502.028.461,00	-
2262	INTERESES DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO POR AMORTIZAR EN LA VIGENCIA	49.464.144,00			49.464.144,00	-
24	CUENTAS POR PAGAR	37.676.820.632,56			39.555.479.918,43	1.878.659.285,87
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	2.206.961.166,49			2.206.961.166,49	-
2425	ACREEDORES	211.686.394,66			211.686.394,66	-
2430	SUBSIDIOS ASIGNADOS	800.208.209,00			800.208.209,00	-
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	587.465.602,00			587.465.602,00	-
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA Y COMERCIO POR PAGAR – ICA	98.119.456,00			98.119.456,00	-
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	6.073.234.480,00			6.073.234.480,00	-
2445	IMPUESTO AL VALOR AGREGADO – IVA	-			0,00	-
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	27.526.647.896,41			27.526.647.896,41	-
2460	CRÉDITOS JUDICIALES	177.791.714,00			177.791.714,00	-
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	9.337.470.869,77			9.337.470.869,77	-
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	9.337.470.869,77			9.337.470.869,77	-
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	8.675.925.210,00	-	30.000.000.000,00	38.675.925.210,00	- 30.000.000.000,00
2705	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-			0,00	-

2710	PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	5.714.721.542,00		30.000.000.000,00	35.714.721.542,00	- 30.000.000.000,00
2790	PROVISIONES DIVERSAS	2.961.203.668,00			2.961.203.668,00	-
29	OTROS PASIVOS	1.883.255.632,87			1.883.255.632,87	-
2905	RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	1.878.659.285,87			1.878.659.285,87	-
2910	INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	4.596.347,00			4.596.347,00	-
3	PATRIMONIO	62.593.563.737,79	-	183.025.662.304,03	245.619.226.041,82	183.025.662.304,03
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	62.593.563.737,79	-	183.025.662.304,03	245.619.226.041,82	183.025.662.304,03
3208	CAPITAL FISCAL	1.169.850.462,28			1.169.850.462,28	-
3215	RESERVAS	21.363.192.529,22			21.363.192.529,22	-
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	15.672.956.466,80			15.672.956.466,80	-
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	4.745.768.828,68			4.745.768.828,68	-
3235	SUPERÁVIT POR DONACIÓN	346.583.366,59			346.583.366,59	-
3240	SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	19.180.880.695,89		19.180.880.695,89	38.361.761.391,78	19.180.880.695,89
	EFEECTO DEL SANEAMIENTO CONTABLE	114.331.388,33			114.331.388,33	-
3258	IMPACTOS POR LA TRANSICIÓN AL NUEVO MARCO DE REGULACIÓN	0		163.844.781.608,14	163.844.781.608,14	163.844.781.608,14

Fuente: Información entregada por el Prestador en visita

### Anexo 3. Estado de Situación Financiera Comparativo 2016-2017

ACTIVO CORRIENTE	2017	Vertical	2016	Vertical	Variación %
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO</b>	<b>16.032.377.882</b>	<b>4,60%</b>	<b>18.688.336.010</b>	<b>5,42%</b>	<b>-14,21%</b>
CAJA	0	0,00%	2.601.459	0,00%	-100,00%
DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	9.661.579.694	2,77%	10.902.512.436	3,16%	-11,38%
EFFECTIVO DE USO RESTRINGIDO	6.370.798.188	1,83%	7.783.222.115	2,26%	-18,15%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>7.470.977.389</b>	<b>2,14%</b>	<b>7.896.579.283</b>	<b>2,29%</b>	<b>-5,39%</b>
VENTA DE BIENES	327.030.822	0,09%	0	0,00%	#¡DIV/0!
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	7.143.946.567	2,05%	7.896.579.283	2,29%	-9,53%
<b>INVENTARIOS</b>	<b>1.139.674.883</b>	<b>0,33%</b>	<b>1.243.918.109</b>	<b>0,36%</b>	<b>-8,38%</b>
MATERIALES Y SUMINISTROS	1.139.674.883	0,33%	1.243.918.109	0,36%	-8,38%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>4.477.173.480</b>	<b>1,28%</b>	<b>5.868.088.067</b>	<b>1,70%</b>	<b>-23,70%</b>
BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	176.565.703	0,05%	108.228.730	0,03%	63,14%

<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>2017</b>	<b>Vertical</b>	<b>2016</b>	<b>Vertical</b>	<b>Variación %</b>
AVANCES Y ANTICIPÓS ENTREGADOS	4.300.607.777	1,23%	5.759.859.337	1,67%	-25,33%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>29.120.203.634</b>	<b>8,36%</b>	<b>33.696.921.469</b>	<b>9,78%</b>	<b>-13,58%</b>

<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>					
<b>INVERSIONES E INSTRUMENTOS DERIVADOS</b>	<b>1.277.564.000</b>	<b>0,37%</b>	<b>1.194.602.000</b>	<b>0,35%</b>	<b>6,94%</b>
INVERSIONES EN ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN	1.000.000	0,00%	1.000.000	0,00%	0,00%
INVERSIONES DE ADMINISTRACION DE LIQUIDEZ AL COSTO	1.276.564.000	0,37%	1.193.602.000	0,35%	6,95%
<b>CUENTAS POR COBRAR</b>	<b>16.778.447.845</b>	<b>4,81%</b>	<b>17.860.112.067</b>	<b>5,18%</b>	<b>-6,06%</b>
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	5.611.575.478	1,61%	5.656.578.911	1,64%	-0,80%
CUENTAS POR COBRAR DE DIFÍCIL RECAUDO	11.166.872.367	3,20%	12.203.533.156	3,54%	-8,49%
<b>PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO</b>	<b>296.459.081.712</b>	<b>85,07%</b>	<b>286.725.511.483</b>	<b>83,21%</b>	<b>3,39%</b>
TERRENOS	5.902.634.676	1,69%	5.675.892.800	1,65%	3,99%
CONSTRUCCIONES EN CURSO	4.317.727.734	1,24%	0	0,00%	#¡DIV/0!
BIENES MUEBLES EN BODEGA	35.603.838	0,01%	0	0,00%	#¡DIV/0!
EDIFICACIONES	8.093.288.439	2,32%	7.990.984.430	2,32%	1,28%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	35.695.374.001	10,24%	34.998.617.225	10,16%	1,99%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	300.440.668.605	86,21%	283.990.997.503	82,42%	5,79%
MAQUINARIA Y EQUIPO	2.737.096.509	0,79%	2.417.901.011	0,70%	13,20%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	1.056.388.913	0,30%	906.255.246	0,26%	16,57%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	1.203.754.802	0,35%	1.225.398.936	0,36%	-1,77%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.139.926.996	0,33%	1.060.625.828	0,31%	7,48%
EQUIPOS DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	1.105.268.542	0,32%	1.240.062.424	0,36%	-10,87%
EQUIPOS DE COMEDOR, COCINA, DESPENSA Y HOTELERÍA	15.017.712	0,00%	15.017.712	0,00%	0,00%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO (CR)	-65.283.669.055	-18,73%	-52.796.241.632	-15,32%	23,65%
<b>OTROS ACTIVOS</b>	<b>4.860.528.194</b>	<b>1,39%</b>	<b>5.093.370.873</b>	<b>1,48%</b>	<b>-4,57%</b>
BIENES Y SERVICIOS PAGADOS POR ANTICIPADO	191.174.053	0,05%	191.174.053	0,06%	0,00%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	3.807.146.641	1,09%	3.962.020.825	1,15%	-3,91%
ACTIVOS INTANGIBLES	1.728.546.561	0,50%	1.489.643.512	0,43%	16,04%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE ACTIVOS INTANGIBLES (CR)	-866.339.061	-0,25%	-664.214.517	-0,19%	30,43%
ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	0	0,00%	114.747.000	0,03%	-100,00%
<b>TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE</b>	<b>319.375.621.751</b>	<b>91,64%</b>	<b>310.873.596.424</b>	<b>90,22%</b>	<b>2,73%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>348.495.825.385</b>	<b>100,00%</b>	<b>344.570.517.893</b>	<b>100,00%</b>	<b>1,14%</b>

Fuente: Visita febrero 2018, cálculos SSPD.

### Anexo 4. Estado del Flujo de Efectivo 2016

EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO A DIC-2016		
MÉTODO DIRECTO		
<b>ACTIVIDADES DE OPERACIÓN</b>		
RECAUDO DE CLIENTES		\$ 47.865.783.050,04
RECAUDO DE SUBSIDIOS		\$ 4.193.027.830,00
PAGO A EMPLEADOS		\$ 14.680.862.704,08
PAGO AVANCE EMPLEADO		\$ 244.689.256,00
PAGO A PROVEEDORES		\$ 20.863.338.554,56
PAGOS OTROS GASTOS DE VENTA Y ADMINISTRACIÓN		\$ 3.837.112.457,36
<b>EFFECTIVO GENERADO EN OPERACIÓN</b>		<b>\$ 12.432.807.908,04</b>
PAGO GASTOS FINANCIEROS		\$ 987.540.708,00
PAGO IMPUESTOS		\$ 7.413.803.144,00
RENDIMIENTO INVERSIÓN		\$ 136.388.830,58
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO ACTIVIDAD DE OPERACION</b>		<b>\$ 4.167.852.886,62</b>
<b>ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
COMPRA DE PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO	\$ 1.844.055.816,04	
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>\$ 1.844.055.816,04</b>
<b>ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		
PAGO PROVEEDORES RECURSOS DE CONVENIO	\$ 17.292.473.926,52	
DEVOLUCIÓN DINEROS CONVENIOS	\$ 3.664.889.273,68	
PAGO CIUDAD LIMPIA NEIVA 2013-2033	\$ 13.809.876.819,23	
COMISIÓN RSA	\$ 10.840.260,00	
DIVIDENDOS	\$ 285.548.611,70	
PAGO OBLIGACIONES FINANCIERAS	\$ 2.785.331.026,00	
INGRESOS PARA TERCERO	\$ 377.427.778,51	
ARRENDAMIENTO TERRENOS LOS ANGELES	\$ 4.753.452,00	
REINTEGROS	\$ 2.635.649,00	
RECAUDO CIUDAD LIMPIA NEIVA 2013-2033	\$ 14.181.144.377,22	
PARTICIPACIÓN 5.45% ASEO	\$ 1.129.051.555,41	
INTERVENCIÓN DE ASEO	\$ 826.204.393,99	
FACTURACIÓN CONJUNTA	\$ 481.031.891,29	
REINTEGRO 4*1000 CIUDAD LIMPIA NEIVA SA	\$ 55.563.506,67	
COSTOS FINANCIEROS CIUDAD LIMPIA NEIVA SA	\$ 8.574.089,88	
REINTEGRO EMBARGOS JUDICIALES	\$ 493.105.071,17	
CRÉDITO INFIHUILA	\$ 100.000.000,00	
INTERVENTORIA ALUMBRADO PÚBLICO	\$ 391.385.196,00	
CONVENIOS MUNICIPIO	\$ 9.092.537.406,92	
REVERSIÓN GIROS	\$ 11.689.048,05	
MAYOR VR. GIRADO LEY 1106-2016	\$ 11.943.604,00	
INGRESOS NO IDENTIFICADOS	\$ 174.615.780,65	
REEMBOLSO INCAPACIDADES FUNCIONARIOS	\$ 26.458.066,00	
INDEMNIZACIÓN PREVISORA SINIESTRO	\$ 1.834.833,00	

EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA ESP		
ESTADO DE FLUJO DE EFECTIVO A DIC-2016		
MÉTODO DIRECTO		
INCUMPLIMIENTO PÓLIZA SEGURO CONVENIO SAN AGUSTÍN	\$	144.060.362,00
REVERSIÓN 4*1000	\$	1.588.003,20
DEVOLUCIÓN COMISION POR RECAUDO	\$	7.290.833,00
OTROS	\$	15.943.276,42
<b>FLUJO DE EFECTIVO NETO EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		<b>-\$ 9.717.343.999,35</b>
<b>AUMENTO Y/O DISMINUCIÓN DE EFECTIVO</b>		<b>-\$ 7.393.546.928,77</b>
<b>SALDO DE EFECTIVO A DICIEMBRE 31 DE 2015</b>		<b>\$ 26.081.882.938,67</b>
<b>SALDO DE EFECTIVO A DICIEMBRE 31 DE 2016</b>		<b>\$ 18.688.336.009,90</b>

Fuente: Información entregada por el Prestador en visita

## 8.2 ASPECTOS TÉCNICO OPERATIVOS

### Anexo 5. Presuntos incumplimientos de parámetros en muestras de control de calidad del agua

**Tabla 79.** Incumplimiento Parámetro Color Aparente

EMPRESA	FECHA DE TOMA DE MUESTRA	HORA DE TOMA DE MUESTRA	CÓDIGO DE LA MUESTRA	CÓDIGO DEL PUNTO DE MUESTREO	COLOR APARENTE
EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA	16/06/15	11:00	16060156	52863	15
	04/08/16	10:47	4080166	52872	15
	12/10/16	10:35	12100161	52884	15
	11/11/16	11:15	111120162	52876	15
	11/11/16	11:30	111120166	52872	15
	21/11/16	10:45	211120164	52879	15
	30/11/16	10:05	301120161	52889	15
	12/10/17	10:00	172183	52866	15
12/10/17	10:30	172185	52868	15	

Fuente: Reporte SQL Características Básicas, abril 2018

**Tabla 80** Incumplimiento Parámetro Cloro

EMPRESA	FECHA DE TOMA DE MUESTRA	HORA DE TOMA DE MUESTRA	CÓDIGO DE LA MUESTRA	CÓDIGO DEL PUNTO DE MUESTREO	COLORO
EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA	26/09/16	10:45	26090161	52885	2,1
	10/03/17	09:20	100320171	52889	2,3
	10/05/17	10:30	17430	52862	2,2
	16/05/17	10:30	17505	52882	2,1
	16/05/17	11:25	17502	52878	2,1
	16/05/17	11:40	17501	52877	2,1

EMPRESA	FECHA DE TOMA DE MUESTRA	HORA DE TOMA DE MUESTRA	CÓDIGO DE LA MUESTRA	CÓDIGO DEL PUNTO DE MUESTREO	CLORO
	17/05/17	10:40	17522	52887	2,1
	17/05/17	10:55	17523	52884	2,2
	23/05/17	10:40	17609	52884	2,1

Fuente: Reporte SQL Características Básicas, abril 2018

## **Anexo 6. Evaluación de Lineamientos de Plan de Emergencia y Contingencia Conforme a lo Establecido en la Resolución 154 De 2014**

Teniendo en cuenta que los servicios públicos domiciliarios se encuentran catalogados como servicios esenciales y que la provisión de estos, medida en términos de continuidad y calidad, se ha visto afectada en los últimos años tanto por el efecto de los fenómenos climáticos y antrópicos, como por la calidad, vida útil remanente, operación y mantenimiento de su infraestructura. El Gobierno Nacional a través de sus entidades ha expedido normatividad<sup>6</sup> dirigida a la identificación, prevención, conocimiento y gestión del riesgo que disminuyan el impacto y perjuicios graves a los usuarios en términos del acceso al agua potable y el saneamiento básico.

A través de la expedición de la Resolución 154 de 2014, “*Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones*”, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establece los lineamientos y la metodología para la elaboración de los planes de contingencia por parte de las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los mencionados servicios.

Los artículos 3° y 4° de la citada resolución otorgan a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios responsabilidades respecto a la verificación y seguimiento de los Planes de Emergencia y Contingencia:

### **“Artículo 3. Alcance y contenido de los planes:**

(...)

*Las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán mantener actualizado el Plan de Emergencia y Contingencia según las exigencias fácticas, las evaluaciones internas que se realicen del mismo y lo que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”*

**Artículo 4. Parámetros para la verificación y/o revisión de los planes:** *Los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia son los parámetros mínimos a tener en cuenta por las autoridades municipales, departamentales y nacionales, así como por las entidades de vigilancia y control*

<sup>6</sup> Numeral 7 Artículo 7 de la Ley 142 de 1994.  
Decreto 3102 de 1997  
Artículo 201 de la Resolución 1096 de 2000  
Capítulo VI Decreto 1575 de 2007  
Artículo 42 de la Ley 1523 de 2012



para la verificación y/o revisión de los Planes de emergencia y Contingencia y su armonización con los Planes de gestión del Riesgo y estrategias de respuesta a que se refiere el capítulo III de la Ley 1523 de 2012 (...).”

Los lineamientos a los que se refiere la norma trascrita se encuentran consignados en el anexo técnico de la mencionada resolución de la siguiente manera:

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

- Aspecto 1: La ocurrencia del evento y sus impactos sociales, económicos y ambientales.
- Aspecto 2: Los requerimientos institucionales, los recursos físicos y humanos para atender los posibles impactos causados por un evento.
- Aspecto 3: Secuencia coordinada de acciones.
- Aspecto 4: Análisis posterior al evento

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

- Protocolo de acción para situaciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, bajo las indicaciones señaladas en la Resolución 154 de 2014, a continuación, se presenta el análisis realizado para el prestador **LAS CEIBAS EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.** respecto al Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Neiva reportado para la vigencia 2018 al sistema Único de Información (SUI), el 8 de febrero de 2018:

**Tabla 81** Reporte Plan de Contingencia de acueducto y alcantarillado

Reporte de planes de contingencia y emergencia							
AÑO:							2018
EMPRESA:							
Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio(s)	Plan de Contingencia	Estado de Reporte	Fecha de cargue
HUILA	NEIVA	2092	EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.	Acueducto	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA EPN 2018.pdf</a>	Certificado	08-02-2018
HUILA	NEIVA	2092	EMPRESAS PÚBLICAS DE NEIVA E.S.P.	Alcantarillado	<a href="#">PLAN DE CONTINGENCIA EPN 2018.pdf</a>	Certificado	08-02-2018

Fuente: Consulta SUI

### **Desarrollo del Análisis**

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

- **Aspecto 1:** “(...) Definir sobre que eventos peligrosos el prestador de servicio público deberá formular su plan de emergencia y contingencia, parte del conocimiento que tenga de sus riesgos. Este aspecto se soporta en todos los análisis efectuados en lo relacionado con el conocimiento del riesgo, donde la estimación del riesgo permite definir los posibles impactos que se generarían, en caso de una emergencia, sobre la prestación de los servicios públicos y sus efectos en la sociedad y los recursos naturales”.

Empresas Públicas de Neiva E.S.P. presenta en su plan un análisis del riesgo con la identificación de las amenazas y la vulnerabilidad de los componentes que integran los sistemas de acueducto y alcantarillado, permitiendo una estimación del riesgo en función a estos dos criterios.

En ese sentido, el prestador cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución 154 de 2014.

- **Aspecto 2: 1.2.1 Elaboración de Inventarios** *“Los inventarios se elaboran con el fin de conocer los recursos institucionales, financieros, físicos y humanos disponibles, en condiciones de normalidad al interior de la persona prestadora de servicio (...)*

En la siguiente tabla se presentan los inventarios identificados por el prestador en el documento evaluado por esta Dirección Técnica. Así mismo, se presenta el inventario faltante según lo señalado en la tabla 1 del numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

**Tabla 82** Análisis de inventario

ITEM	LAS CEIBAS	INVENTARIO FALTANTE
Recursos Físicos	Descripción general y específica de los sistemas de acueducto y alcantarillado. Diagramas de flujo de los sistemas con los que cuenta la empresa.	---
Recurso Humano	Organigrama de la empresa con los listados del personal que tienen capacitación en gestión del riesgo de desastres, así como el listado general del personal.	---
Edificaciones	Registra la locación de las edificaciones operativas y administrativas de la empresa.	---
Recursos económicos	Presenta el rubro destinado a la atención de emergencias.	---
Vehículos	Describe la flota de vehículos disponible (propios o de terceros). Igualmente, presenta el estado de los vehículos, la cantidad y su ubicación.	---
Equipos	Presenta listado de los equipos y maquinaria, especificando la cantidad, el estado y la ubicación de estos.	---
Almacenes	Identifica los materiales necesarios para atender las emergencias identificadas, especificando su ubicación.	---
Comunicaciones	Presenta el listado de los equipos destinados a la comunicación, describiendo: cantidad, estado y ubicación.	---
Sistemas de monitoreo	Descripción de los equipos con los que cuenta la empresa para llevar a cabo el monitoreo del servicio.	---
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	Presenta la cantidad de hidrantes y su distribución sobre el área de prestación.	---
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	El prestador expone que de acuerdo a lo manifestado por el municipio no se han identificado los albergues. Aun así, hace un listado con las edificaciones indispensables.	---

Como se observa en la anterior tabla, el inventario adelantado por la empresa se encuentra completo. En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el anexo 1 ítem 1.2.1 de la Resolución 154 de 2014.

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

En la siguiente tabla se presentan los requerimientos identificados por el prestador en el documento evaluado por esta Dirección Técnica. Igualmente, se presentan los requerimientos faltantes según lo señalado en la tabla 1 del numeral 1.2.2 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

**Tabla 83** Análisis de requerimientos

ITEM	LAS CEIBAS	REQUERIMIENTO FALTANTE
Recursos Físicos	Presenta un listado con los elementos necesarios para realizar las reparaciones y reconstrucciones de la infraestructura afectada.	---
Recurso Humano	Presenta la conformación del comité por cada una de las amenazas identificadas, el personal capacitado para atender una emergencia y el grupo de personas destinados para la coordinación de la atención en el evento.	---
Edificaciones	Establece como sala de crisis la Planta de Tratamiento de Agua Potable Kennedy. En este, definen las condiciones y elementos que debe contener esta sala según la resolución.	-----
Recursos económicos	Realiza el análisis económico de los costos asociados a las actividades de reparación y reconstrucción.	----
Vehículos	Establece el listado de vehículos con los cuales atenderá la emergencia. Las llaves de los mismos se encuentran en la sala de crisis.	---
Equipos	Presenta los equipos necesarios para hacer frente a la situación de emergencia, así como los servicios requeridos por terceros.	---
Comunicaciones	Define los medios para llevar a cabo la comunicación con el personal a cargo de atender la emergencia.	---
Sistemas de monitoreo	Presenta los sistemas de monitoreo y la forma de comunicar las alarmas en la institución.	---
Hidrantes y otros equipos para atención de emergencias	El prestador manifiesta realizar mantenimiento a los hidrantes para asegurar el buen funcionamiento.	---
Sitios de posibles albergues temporales y edificaciones masivas e indispensables	El prestador enlista los elementos necesarios para prestar los servicios de acueducto y alcantarillado en los posibles albergues.	---

Como se observa en la anterior tabla, los requerimientos establecidos por la empresa se encuentran completos. En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el anexo 1 ítem 1.2.2 de la Resolución 154 de 2014.

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

En el plan de contingencia cargado por el prestador al SUI, se designa un Comité de Emergencias. En este, se le atribuyen funciones básicas y específicas para la

emergencia a los diferentes integrantes del mismo. Las funciones establecidas en el comité se encuentran consecuentes con lo señalado en la Resolución 154 de 2014.

En ese sentido, este aspecto cumple con lo indicado con los lineamientos de la Resolución 154 de 2014.

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

Empresas Públicas de Neiva E.S.P. identifica plenamente las entidades y organismos con los cuales puede establecer ayuda externa. Igualmente, reconoce las situaciones en donde debe activar la solicitud de ayuda y el proceso de comunicación entre los distintos organismos y entidades.

En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.2.5. Fortalecimiento de Educación y Capacitación** *“Establecer las necesidades de capacitación en atención de emergencias al personal que participará en su atención en temas como evaluación de daños, primeros auxilios y manejo de equipos de comunicación, entre otros. Se debe capacitar la totalidad del personal que hace parte de la entidad prestadora de servicios. En esta etapa es prioritario, que en los procesos de capacitación se presente reiteradamente el plan de emergencia y contingencia, acompañado con el desarrollo de simulacros que den la posibilidad al personal de aprender y repetir su función en el desarrollo de la atención de la emergencia (...).”*

El prestador establece las necesidades de capacitación y educación, por lo cual presenta un cronograma priorizando las actividades que deben desarrollar.

Por lo anterior, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.2.5. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

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

- **1.3.1 Línea de Mando** *“Establecer quien encabeza y coordina la atención de emergencias y el papel en la estructura piramidal, de cada persona que participa en ésta. La línea de mando se establece un organigrama de acuerdo al evento a atender (...).”*

La empresa define la estructura de la línea de mando y el personal a cargo de la misma, al igual que el organigrama asociado a este.

Este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.1. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **1.3.2 Comunicaciones** *“Elaborar un protocolo de actuación de los medios de comunicación a utilizar, para convocar a todos los actores involucrados, tanto para la*

*toma de decisiones, como para la información a la comunidad sobre la ocurrencia y la atención del evento (...)*”

En el documento, el prestador establece un protocolo claro y acorde con el organigrama y el comité de emergencias, con el propósito de tener una comunicación efectiva entre las áreas de la empresa y las entidades u organismos involucrados.

En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.2. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

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

El prestador define unos protocolos de actuación para cada una de las amenazas identificadas en el análisis de riesgos específico.

En ese sentido, este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.3. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

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

La empresa remite el formato para la evaluación de daños y explica la información que este debe contener.

Este aspecto cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.3.4. del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

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

Debido a la emergencia presentada el día 22 de febrero de 2017 por la ocurrencia de avalanchas y desabastecimiento, consecuencia de las crecientes continuas del río Las Ceibas (única fuente de abastecimiento de la ciudad), que género suspensión en la captación de las dos bocatomas (El Guayabo y el Tomo), el prestador debe incluir en el plan la evaluación de como funcionó la atención a la emergencia, incluyendo los registros del evento, sus impactos y las acciones realizadas a través de las cuales atendió el suceso, lo cual no se evidencia en el contenido del plan.

Por lo anterior, este aspecto presuntamente no cumple con los lineamientos establecidos en el numeral 1.4 del anexo 1 de la Resolución 154 de 2014.

- **CAPITULO 2: EJECUCIÓN DE LA RESPUESTA**

En esta sección el prestador debe plasmar en su plan, el desarrollo completo de las acciones de atención a emergencias a modo de ejemplo. Registrando, la aplicación de todo el plan de emergencia y contingencias, desde el momento en que se materializa

la amenaza hasta la normalización de la prestación del servicio. Debe hacerlo al menos para una de las amenazas identificadas en el análisis específico del riesgo.

Para este aspecto, la empresa cumple con los lineamientos establecidos en el capítulo 2 de la Resolución 154 de 2014.